

解释水平视角下违背类型与修复策略对信任修复的影响

徐宏, 何志芳*, 高敏

江西中医药大学人文学院, 江西 南昌

Email: *240185357@qq.com

收稿日期: 2020年10月20日; 录用日期: 2020年11月13日; 发布日期: 2020年11月24日

摘要

实验随机选取了南昌市219名在校大学生线上参与信任博弈(Trust Games)实验, 基于解释水平理论(Construal Level Theory, CLT), 通过行为鉴别项目测试量表(Behavior Identification Form, BIF)测量他们的解释水平类型。实验结果表明: 1) 在正直型违背类型中, 低解释水平个体在惩罚方式下的信任修复效果比补偿方式好, 与此相反, 高解释水平个体在补偿策略下的信任修复效果更好; 2) 在能力型违背类型中, 高低解释水平的个体在补偿和惩罚两种策略下, 信任修复的效果不存在明显的差异。这表明不同解释水平的个体在面对不同修复策略时, 个体的信任修复效果有差异。另外, 在不同的信任违背类型的情境下, 不同解释水平的个体在面对不同的信任修复策略时, 信任修复的效果是有差别的。

关键词

信任违背, 信任修复, 解释水平理论

The Impacts of Violation Types and Repair Strategies on Trust Repair Based on Construal Level Theory

Hong Xu, Zhifang He*, Min Gao

School of Humanities, Jiangxi University of Traditional Chinese Medicine, Nanchang Jiangxi

Email: *240185357@qq.com

Received: Oct. 20th, 2020; accepted: Nov. 13th, 2020; published: Nov. 24th, 2020

*通讯作者。

文章引用: 徐宏, 何志芳, 高敏(2020). 解释水平视角下违背类型与修复策略对信任修复的影响. *心理学进展*, 10(11), 1695-1704. DOI: 10.12677/ap.2020.1011197

Abstract

The experiment randomly selected 219 college students in Nanchang to participate in the trust game experiment. Based on the Construal Level Theory (CLT), they passed the Behavior Identification Form (BIF) to explain the level type. The experimental results show that: 1) In the integrity-based trust violation, individuals with low construal levels have better trust repair effects under penalty methods than compensation methods. On the contrary, individuals with high construal levels have better trust repair effects under compensation strategies. 2) Among the competence-based trust violation, there is no obvious difference in the effectiveness of trust restoration under the two strategies of compensation and punishment for individuals with different construal levels. This shows that individuals with different construal levels face different repair strategies, and their trust repair effects are different. In addition, in the context of different types of trust violations, when individuals with different construal levels face different trust repair strategies, the effects of trust repair are different.

Keywords

Trust Violation, Trust Repair, Construal Level Theory

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

信任是人际交往中不可或缺的一部分，在人们的日常生活中发挥着重要作用，信任有利于人际间的合作、社会的稳定和谐、国家的经济高速增长。有研究学者从心理学及其他学科的角度对信任做了大量的研究，并指出人际信任(interpersonal trust)是指在人际互动期间建立的对信任方个人的言语，承诺以及口头或书面陈述的可靠性的一般性期望(Rotter, 1967)。有学者综合不同学科的观点，认为信任是一种心理状态，在这种状态下，个人将对他人意图和行为的积极期望作为基础，并自愿将自己置于容易受到对方伤害的位置(胡小玄, 2019; Rousseau, 1998)。当被信任者未能达到信任者对其的期望时，信任者的信任遭到了损害，由此就产生了信任违背(Elangovan, AuerRizzi, & Szabo, 2007)。根据信任违背产生的背景原因的不同，信任违背分为正直型信任违背(integrity-based trust violation)和能力型信任违背(competence-based trust violation)两种(Ferrin, Kim, Coope, & Dirks, 2007)。前者是指由于失信者的道德诚实问题导致约定的事没有完成而造成的信任破坏；后者指的是失信方出于自身能力问题导致未能履行约定的事而造成的信任破坏(韩平, 宁吉, 2013)。违反信任的行为可能导致一系列严重后果，例如人际关系破裂，甚至造成合同损害，报复等(徐润生, 2017)，同时，心理契约受损(严瑜, 吴霞, 2016)，也会减少信任方的积极行为(Ferrin & Dirks, 2003)。因此，近些年，越来越多相关领域的学者关注到信任修复的研究。

信任修复(trust repair)是指信任违背方采取某种策略修复受害者对自己的信任的过程(Schweitzer, Brodt, & Croson, 2002)。信任修复策略的研究主要分为言语上的修复和行为上的修复。言语修复主要包括道歉(apology)、沉默(silence)、否认(deny)等(Kim, Ferrin, Cooper, & Dirks, 2004; 陈阅, 时勤, 罗东霞, 2010; 张正林, 庄贵军, 2010)。目前相关的研究大多数是言语修复策略，而行为修复策略的研究相对较少。行

为修复策略又称为实质性修复策略,是指失信者通过做出某种行动来修复与信任者之间的信任关系。而实质性修复策略主要有忏悔、补偿(Dirks et al., 2011)、惩罚(Bozic, 2017; 程晓菲, 2016)、监管(Dirks, Kim, Cooper, & Ferrin, 2005; Kurt, Dirks et al., 2011)等。补偿(经济补偿)是指失信者对信任者做出信任违背行为后,又为信任者提供金钱或者具有金钱价值的物品对受损的信任关系进行补救的行为过程(Desmet et al., 2011)。王小子(2014)认为经济补偿修复策略有助于信任修复(黄雅君, 2017),并且补偿额度的提高会增加信任者对失信者的信任度,从而改善两者之间的信任关系。Sitkin 和 Roth (1993)在前人研究的基础上提出惩罚措施,主要是通过通过对违背行为的控制,增加失信方未来行为的可行度。进一步研究发现,惩罚失信方并且制定相应的规章制度在一定程度上可以修复受害方的信任水平(Dirks et al., 2005)。然而,在不同的违背情境中惩罚和补偿,哪种方式更有利于信任修复,现阶段缺乏相关的实证研究。

解释水平理论(Construal Level Theory, CLT)发源于时间解释理论(Liberman & Trope, 1998),它是一种社会认知理论,主要研究个人对环境的感知和理解。主要观点之一是人们对周围环境的感知取决于人们的心理表征。心理表征不是单一的而是具有层次性的。CLT 认为人们对未来事件的预测主要是依靠对其进行的心理表征。一部分个体倾向于用抽象化的特征来表征远期事件(distant future event),该类型的个体一般有高水平解释(high level construal);相反,另一部分个体更倾向于具体化的特征来表征近期事件(near future event),这一类型的个体被认为具有低水平解释。例如,高水平解释的个体认为读书是为了丰富知识,而低水平解释的个体则认为读书是看书中的印刷字体(Trope & Liberman, 2003)。现有关解释水平的实证性研究主要分为两大类:一类是操纵解释水平,另一类是将其视为一种人格特质。而作为个体特质的解释水平一般通过 Vallacher 和 Wegner (1987)设计的行为鉴定表(Behavior Identification Form, BIF)来测量,这份量表用“如何做(手段)”和“为何做(目的)”两种不同的方式对 25 种行为进行描述,统计个体选择目的选项的数量一题计为 1 分,分数越高表示个体的解释水平也越高。研究表明,心理距离作为解释水平的影响因素会对信任修复有一定的影响(刘建勋, 2018)。据此,推测个体的不同解释水平可能会给信任修复产生一定的影响。但是,直接将解释水平作为个人特质直接研究其与信任修复之间的关系的研究很少,本文将在前人研究的基础上,从个人特质的角度来研究二者之间的关系。

2. 研究问题角度及意义

2.1. 研究问题角度

在现有的关于信任修复的研究中,主要从失信方的角度进行的,例如信任违背事件发生后失信者采取一系列的修复措施对信任破坏进行修复,从失信者的角度来研究失信者相关因素对信任修复效果的影响。而针对信任方个人特质如何影响信任修复效果的实证研究很少,尤其是将解释水平理论引入到信任修复研究中。因此,本研究意在大量相关研究的基础上,加入信任方的个人解释水平,结合不同信任违背情境及补偿和惩罚两种信任修复策略,着眼于从信任方与失信者双方的角度来研究影响信任修复效果的因素。以期为现在社会存在的亟待解决的信任问题,提供理论上的依据。根据中国社科院 2013 年发布的统计数据,我国目前的社会信任水平正在进一步下降,人际互不信任正在进一步扩大。只有 20%到 30%的人信任陌生人(王俊秀, 杨义银, 2013),远远没有达到不到 60%的及格线。如何有效地修复信任成为当务之急。

2.2. 研究意义

- 从信任方的角度研究信任修复可以丰富信任修复相关的研究内容,为以后研究信任修复策略的学者提供更多的理论参考,扩大了信任修复策略的研究视角,加强了研究学者对于人际交往过程的深入剖析,为现代社会日益紧张的人际关系提供理论上的指导。

- 信任修复的研究对现实生活具有一定的指导意义,可以为人际交往领域中人际信任关系的损害及应付策略提供研究依据与策略指导,有助于缓解紧张脆弱的信任关系。

3. 研究目的和假设

该研究探讨在不同信任违背情境下,高低解释水平的信任者在面对不同的信任修复策略(补偿与惩罚)时,对失信者的信任修复程度,从而进一步探索不同修复策略对信任修复的影响机制。

本研究的假设:

不同高低解释水平的人在面对不同信任违背情境时对补偿与惩罚信任修复效果存在显著差异。

4. 研究方法

4.1. 被试

在南昌的两所高校招募了在校大学生共 230 人,剔除由于信息填写不完全的被试 11 人,最终有效被试为 219 人,其中男生 70 人,女生 149 人年龄在 16~28 岁之间,平均年龄 19.48 岁,标准差为 2.190,其中文科生 30.1%,理科生 69.9%,城镇学生占 29.75%,农村学生占 70.3%。所有参与者都是自愿的,并且没有参加过类似实验。在实验正式开始之前,受试者签署了知情同意书。实验结束后,根据实验步骤的分数对被试者给予一定比例的奖励。被试在实验中作为受害者(实验中的信任者)。

4.2. 工具

行为鉴定表(Behavior Identification Form, BIF)。Vallacher 和 Wegner (1987)的行为识别量表来测量被试的解释水平。问卷由 25 道题目组成,每题都是代表高低解释水平的对某一行为的 a 或 b 两种不同描述,请被试对每种描述方式进行各自偏好选择。对应高解释水平选项计为 1 分,低解释水平选项计为 0 分,选择参照 Kim 和 John (2008)的做法,采用均值切分法划分被试的解释水平。被试的选择得分大于等于 14 分(即 14~25 分)的被认为高水平解释组;被试得分小于 14 分(即 0~13 分)的被定为低水平解释组。

信任博弈(trust game),也称为投资博弈,是研究信任修复的经典实验范式。研究人员可以根据特定的实验设计对信任游戏实验的细节进行适当的修改。信任博弈是以两人互动的模式,其中,一人作为信任者,另一人作为失信者。双方都有相等的资金 S 元,实验要求信任者把自己的部分资金比如 X 元($0 \leq X \leq S$)给失信者,此时失信者能获得对方 $3X$ 的金钱(信任者投资金额会乘以 3 到信任者手中),然后失信者要决定返还给信任者金钱 Y 元($0 \leq Y \leq 3X$),最终信任者获得的总金额为 $(S - X + Y)$ 元,失信者获得的总金额为 $(S + 3X - Y)$ 元。信任博弈范式相对于其他范式而言,它能够有效的观测到被试在违背者进行信任修复后的行为水平。

5. 结果

为了研究在不同违背类型及修复策略下被试不同解释水平对信任修复的影响效果,实验将信任修复效果(实验操作中信任修复前后被试投资金额差值)为因变量,以解释水平、违背类型、修复策略为自变量,采用 2 (解释水平:高解释水平,低解释水平) \times 2 (违背类型:能力型违背,正直型违背) \times 2 (修复策略:惩罚,补偿)的实验设计。

数据分析采用统计软件 SPSS 25.0 进行处理分析,具体结果如表 1。

由表 1 可知,低水平解释的个体信任修复效果比高解释水平的个体效果更好,正直型违背比能力型违背的修复效果更好,补偿比惩罚的信任修复效果更好。

Table 1. Descriptive analysis of construal level and trust restoration strategy on trust restoration effects under different types of violations**表 1.** 不同违背类型下解释水平与信任修复策略对信任修复效果的描述性分析

解释水平	违背类型	惩罚	补偿
高解释水平	能力型违背	8.07 ± 4.06	9.48 ± 4.06
	正直型违背	2.73 ± 4.67	23.33 ± 4.00
低解释水平	能力型违背	9.92 ± 4.47	17.10 ± 3.93
	正直型违背	26.71 ± 4.78	14.79 ± 3.81

表 2 结果显示, 解释水平的主效应显著, $F(1, 211) = 4.323$, $p = 0.039 < 0.05$, $\eta^2 = 0.020$; 表现为低解释水平的人比高解释水平的人信任修复效果更好。违背类型的主效应边缘显著, $F(1, 211) = 3.687$, $p = 0.056 > 0.05$, $\eta^2 = 0.017$; 修复策略主效应并不显著。解释水平与修复策略的交互作用显著(如图 1), $F(1, 211) = 4.994$, $p = 0.026 < 0.05$, $\eta^2 = 0.023$ 。对解释水平和修复策略作进一步简单分析, 高解释水平的人在发生信任违背后, 采取补偿的修复方式($M = 16.53$, $SD = 2.91$)比惩罚方式($M = 5.77$, $SD = 3.13$)信任修复的效果更好; 对低解释水平的个体来说, 补偿和惩罚的信任修复效果未体现明显差异(如表 3)。解释水平、违背类型与修复策略三者交互作用显著(如图 2), $F(1, 211) = 10.224$, $p = 0.002 < 0.005$, $\eta^2 = 0.046$ 。对三者作进一步简单效应分析发现, 在正直型违背类型中, 低解释水平个体在惩罚方式下的信任修复效果比补偿方式好, $F(1, 211) = 6.60$, $p = 0.011$, $\eta^2 = 0.030$, 高解释水平个体则与此相反, 即惩罚下的信任修复效果明显优于补偿, $F(1, 211) = 0.75$, $p = 0.016$, $\eta^2 = 0.027$; 在能力型违背情况下, 高低解释水平的个体惩罚和补偿的信任修复效果均未有明显差异(如表 4)。

Table 2. Analysis of the difference between construal level and repair strategy for trust repair under different types of violations**表 2.** 不同违背类型下, 解释水平与修复策略对信任修复的差异分析

差异来源	SS	df	MS	F	P	η^2
解释水平	2070.002	1	2070.002	4.323	0.039	0.020
违背类型	1765.319	1	1765.319	3.687	0.056	0.017
修复策略	995.913	1	995.913	2.080	0.151	0.010
违背类型 * 修复策略	0.025	1	0.025	0.000	0.994	0.000
违背类型 * 解释水平	119.354	1	119.354	0.249	0.618	0.001
修复策略 * 解释水平	2391.277	1	2391.277	4.994	0.026	0.023
违背类型 * 修复策略 * 解释水平	4895.847	1	4895.847	10.224	0.002	0.046
误差	101,036.478	211	101,036.478	478.846		

Table 3. Post-test of the trust restoration effect of the restoration strategy under different construal levels**表 3.** 修复策略在不同解释水平下的信任修复效果事后检验

违背类型	(I)修复策略	(J)修复策略	均值差值(I-J)	SE	P
高水平解释	惩罚	补偿	-10.761	4.275	0.13
	补偿	惩罚	10.761	4.275	0.13
低水平解释	惩罚	补偿	1.849	4.349	0.671
	补偿	惩罚	-1.849	4.349	0.671

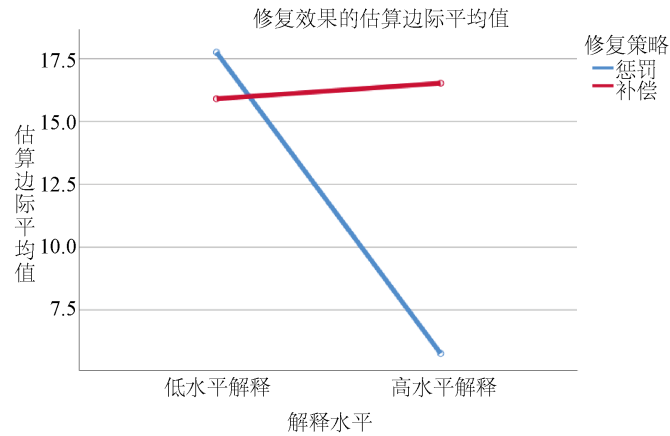


Figure 1. Interaction diagram of construal level and repair strategy
图 1. 解释水平和修复策略的交互作用图

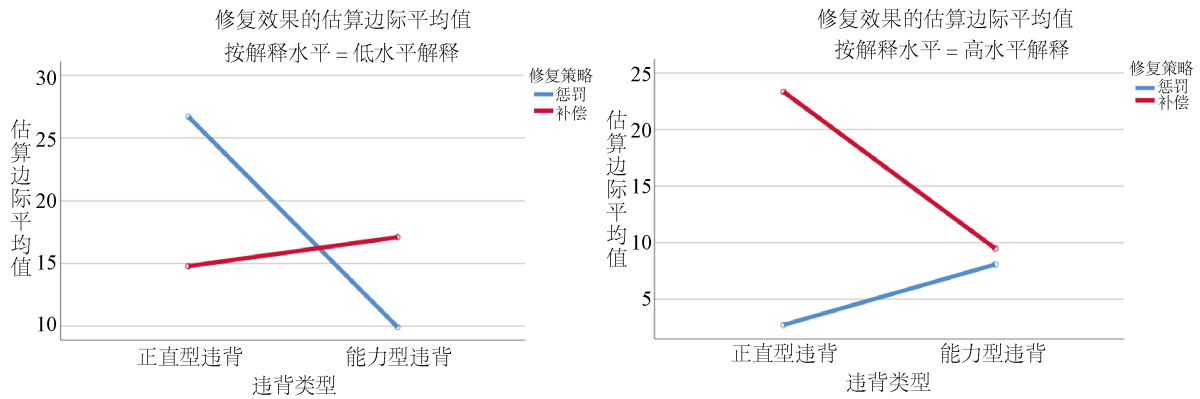


Figure 2. Interaction diagram of construal level, violation type, and repair strategy
图 2. 解释水平、违背类型和修复策略的交互作用图

由图 3 可知，初始投资并不为零，违背后投资比初始投资有明显的减少，应用策略修复后的投资较违背后投资有明显的提高，这说明人与人之间有一定的信任基础，信任违背的发生确实会损害人际间的信任关系，而在失信方做了一定的补救措施后，两者之间的信任关系有所缓解。

Table 4. Post-test on the trust restoration effect of the construal level under the restoration strategy under different types of violations

表 4. 不同违背类型下解释水平在修复策略下的信任修复效果事后检验

违背类型	违背类型	(I)修复策略	(J)修复策略	均值差值(I - J)	SE	P
高水平解释	正直型违背	惩罚	补偿	-20.606*	6.142	0.001
		补偿	惩罚	20.606*	6.142	0.001
	能力型违背	惩罚	补偿	-1.414	5.747	0.806
		补偿	惩罚	1.414	5.747	0.806
低水平解释	正直型违背	惩罚	补偿	11.926	6.108	0.052
		补偿	惩罚	-11.926	6.108	0.052
	能力型违背	惩罚	补偿	-7.180	5.950	0.229
		补偿	惩罚	7.180	5.950	0.229

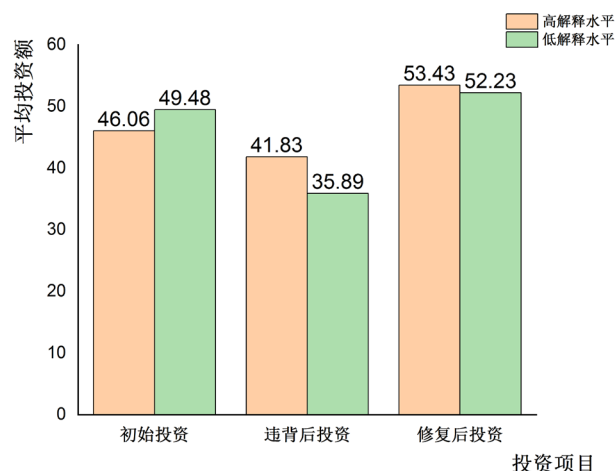


Figure 3. The effect of different construal levels on the types of violations and trust restoration under the restoration strategy
图 3. 不同解释水平对违背类型及修复策略下信任修复的效果

6. 讨论

解释水平在应用于信任研究中，主要体现在解释个体道德评判水平的差异上。研究人员发现，具有较高解释水平的被试对道德判断更为严格，也就是说，他们认为道德行为更符合道德，而不道德行为则更加不道德(即他们接受违反道德行为的能力较弱)；解释水平较低的被试他们对道德判断更加放松，即使他们知道自己是不道德的行为，也更容易接受。研究者认为，这是因为高解释水平操纵下的个体对于事件的表征更为抽象，更加强调道德原则与道德观念，所以对道德判断更为严格；而低解释水平个体对待事件表征偏具体化，更侧重考虑情境因素，较少涉及抽象的道德准则，因此对于道德判断更为宽松(Agerström & Björklund, 2013)。在一般道德判断研究中，从解释水平理论来看，具有较高解释水平的个人通常会忽略事件的具体背景，而依靠普遍的道德准则评价行为，从而做出更加极端的道德判断，而低解释水平个体通常会考虑事件发生的具体情境，做出不那么极端的道德判断(Eyal, Liberman, & Trope, 2008)。也就是说，对情境进行更低解释水平的表征时，一些违规行为就变得“情有可原”，一些高尚行为就变得“理所当然”(李明晖, 饶俐琳, 2017)。正直型信任违背通常会触及道德问题，在正直型违背的事件中，由于高水平解释的个体对于事件的表征更加的抽象，更加强调道德准则，故此对道德判断更加的严格；也就是说，高解释水平的个体会认为道德的事情更加道德，认为不道德的事情更加的不道德，而低解释水平的个体对于事件的表征更为具体，更多的考虑情境因素，较少的涉及抽象的道德准则，因此，他们对于道德判断更为宽松。简单来说，就是面对同样一件不道德的事情，高水平解释的个体的接受度会比低水平解释的个体低，更不容易原谅不道德的行为。有研究发现，在解释水平基础上，个体对情境的表征方式决定了道德判断，低解释水平的道德判断偏向于道义主义，而高解释水平个体的道德判断偏重功利主义的(Aguilar et al., 2013; Gong & Medin, 2012)。例如，在协商中，低水平解释的个体更加关注事件处理过程中的细节问题，而具有高水平解释的个体会更关注事件处理过程中所涉及的利益问题(Giacomantonio, De Dreu, & Mannetti, 2010)。发生信任违背后，在违背方采取补偿或惩罚措施试图弥补双方的信任关系时，由于高水平解释的个体更多的是关注信任修复过程中利益的整体性，所以，在正直型违背事件中当信任违背方采取补偿或者惩罚措施来企图修复双方关系时高水平解释的个体会更倾向于补偿修复措施；而低解释水平的个体由于更加的关注事件处理过程中的细节问题，相对于补偿措施，他们

更倾向于惩罚措施, 即在被信任方由于不良的道德问题导致的允诺的事情没有如期的进行, 由此导致信任方的信任关系被破坏后, 对于被信任方后续为修复双方信任关系而采取措施时, 在采取补偿措施时, 高解释水平的个体信任修复的效果会更好一些, 而面对惩罚措施时, 低解释水平的个体的信任修复的效果会优于高解释水平的个体。

相关研究人员指出, 具有较高解释水平的个人在事件的表征上更加抽象, 因此个人更加关注事件的长期利益, 而不是近期的具体结果, 因而表现出更多的自制行为, 有更高的自控能力(Fujita & Carnevale, 2012)。相比正直型违背情境下, 高低水平解释的个体在能力型违背情境下, 信任修复效果有很大的不同。能力型违背事件的发生主要是由于信任违背方自身能力问题导致信任事件不能如期的履行, 不涉及信任违背方的道德素质问题, 在这样的情境中, 高水平解释的个体不会着眼于信任关系破裂后的修复工作, 高解释水平的个体由于对事件的表征更为抽象, 从而使高水平解释的个体相比于眼前的结果, 更关注长远的利益, 从而在面对信任违背方采取的补偿和惩罚措施时, 表现出无明显差异的反应, 他们更关注合作双方后续长远的发展, 对于是补偿或惩罚都是违背方为表忏悔愧疚之意所采取的补救措施, 对于高水平解释的信任者来说只要感受到了对方的愧疚感, 还是会一定程度的选择信任对方, 所以针对违背方提出的弥补信任关系措施, 高水平解释者对此的态度不会有很大的差别, 也就是两种措施对于高水平解释的信任者来说都是有一定的心理抚慰作用, 双方都在一定程度上修复了双方之间的信任关系, 也就是说, 修复信任的效果不会有很大的不同。而由于违背方的能力问题导致低水平解释者与其的信任关系发生破坏时, 低水平解释的个体由于对于事件的表征更为具体, 相比高水平解释者关注长远利益, 他们更加关注事件发生当下的具体结果, 也就是说, 他们会着眼于此时信任关系的破坏, 并会积极的想办法解决当前的局面, 从而针对信任违背者采取的信任补偿措施有较为积极的态度。有研究发现, 相比高水平解释在面对诱惑等有利于自身利益的时表现出的强大自制力与克制态度, 低水平解释的个体的自制力弱很多(Fujita & Han, 2009), 这也就解释了, 低水平解释的个体在面对补偿和惩罚措施时, 在补偿措施下信任修复的效果会比惩罚措施好很多的原因。

7. 结论

个体解释水平的差异会影响信任修复的有效性。低解释水平的人比高解释水平的人的信任修复有更好的效果。不同的信任违背情境对信任修复也会有影响, 正直型违背比能力型违背具有更好的修复效果。不同的修复策略同样也会对信任修复产生影响, 补偿比惩罚对信任修复更有效。在上面两种违背情境下, 不同解释水平的个人对于信任修复策略存在偏好。具体来说, 在能力型的违背中, 具有较高解释水平的个人对惩罚和补偿这两种修复策略没有明显的偏好, 而具有较低解释水平的个人则倾向于补偿策略。在正直型违背中, 具有较高解释水平的个人面对补偿具有更好的信任修复效果, 具有较低解释水平的个体在惩罚策略下具有更好的信任修复效果。

8. 局限与展望

被试取样

本研究中的被试主要是选取了南昌在校大学生, 被试范围和数量有限, 可能导致样本代表性不足。结果中违背类型的主效应不显著, 这一点与前人的研究不同, 究其原因, 可能由于被试人数选择上的不足, 样本量偏少所造成的。在后续的研究中需要扩大被试的数量, 使研究更具有说服力。

实验设计

实验方案中针对补偿金额的设置并没有经过严谨的实验, 而是根据相关的研究中提到的超额补偿设置的本实验的补偿金额。在后续相关研究中应该针对具体的补偿额度进行实验研究, 使研究更严谨。

实验情境

本研究主要是通过虚拟线上博弈实验程序进行的操作，与现实生活中的信任关系存在差距，在后续工作中，应改进实验设计，并在实际情况下进行相关实验，以使实验更接近实际情况。

基金项目

2019年江西省社会科学规划项目(19JY26)。

参考文献

- 陈阅, 时勤, 罗东霞(2010). 组织内信任的维持与修复. *心理科学进展*, 18(4), 664-670.
- 程晓菲(2016). *惩罚政治代理人对政治信任修复的实证研究*. 硕士学位论文, 西安: 西北大学.
- 韩平, 宁吉(2013). 基于两种信任违背类型的信任修复策略研究. *管理学报*, 10(3), 390-396.
- 胡小玄(2019). 信任研究综述. *科教导刊(电子版)*, 7, 289.
- 黄雅君(2017). *不同信任违背类型下经济补偿及承诺对于信任修复的影响*. 硕士学位论文, 芜湖: 安徽师范大学.
- 李明晖, 饶俐琳(2017). 解释水平视角下的道德判断. *心理科学进展*, 25(8), 1423-1430.
- 刘建勋(2018). *不同心理距离下的道歉对信任修复的影响*. 硕士学位论文, 开封: 河南大学.
- 王俊秀, 杨宜音(2013). *中国社会心态研究报告(2012~2013)/社会心态蓝皮书*. 北京: 社会科学文献出版社.
- 王小予(2014). *经济补偿对信任修复效应的影响*. 硕士学位论文, 重庆: 西南大学.
- 徐润生(2017). *人际关系经验对信任修复的影响*. 硕士学位论文, 天津: 天津师范大学.
- 严瑜, 吴霞(2016). 从信任违背到信任修复:道德情绪的作用机制. *心理科学进展*, 24(4), 633-642.
- 张正林, 庄贵军(2010). 基于时间继起的消费者信任修复研究. *管理科学*, 23(2), 52-59.
- Agerström, J., & Björklund, F. (2013). Why People with an Eye toward the Future Are More Moral: The Role of Abstract Thinking. *Basic & Applied Social Psychology*, 35, 373-381. <https://doi.org/10.1080/01973533.2013.803967>
- Aguilar, P., Brussino, S., & Fernández-Dols, J.-M. (2013). Psychological Distance Increases Uncompromising Consequentialism. *Journal of Experimental Social Psychology*, 49, 449-452. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2013.01.002>
- Bozic, B. (2017). Consumer Trust Repair: A Critical Literature Review. *European Management Journal*, 35, 538-547. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2017.02.007>
- Desmet, P. T. M., De Cremer, D., & van Dijk, E. (2011). In Money We Trust? The Use of Financial Compensations to Repair Trust in the Aftermath of Distributive Harm. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 114, 75-86. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2010.10.006>
- Dirks, K. T., Kim, P. H., Cooper, C. D., & Ferrin, D. L. (2005). Trust under Repair: Regulation and Punishment as Methods for Rebuilding Trust. *Academy of Management Annual Meeting*, Honolulu, 5-10 August 2005.
- Dirks, K. T., Kim, P. H., Ferrin, D. L., & Cooper, C. D. (2011). Understanding the Effects of Substantive Responses on Trust Following a Transgression. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 114, 87-103. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2010.10.003>
- Elangovan, A. R., Auer-Rizzi, W., & Szabo, E. (2007). Why Don't I Trust You Now? An Attributional Approach to Erosion of Trust. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 4-24. <https://doi.org/10.1108/02683940710721910>
- Eyal, T., Liberman, N., & Trope, Y. (2008). Judging Near and Distant Virtue and Vice. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 1204-1209. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2008.03.012>
- Ferrin, D. L., & Dirks, K. T. (2003). The Use of Rewards to Increase and Decrease Trust: Mediating Processes and Differential Effects. *Organization Science*, 14, 18-31. <https://doi.org/10.1287/orsc.14.1.18.12809>
- Ferrin, D. L., Kim, P. H., Cooper, C. D., & Dirks, K. T. (2007). Silence Speaks Volumes: The Effectiveness of Reticence in Comparison to Apology and Denial for Responding to Integrity- and Competence-Based Trust Violations. *Journal of Applied Psychology*, 92, 893-908. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.893>
- Fujita, K., & Carnevale, J. J. (2012). Transcending Temptation through Abstraction the Role of Construal Level in Self-Control. *Current Directions in Psychological Science*, 21, 248-252. <https://doi.org/10.1177/0963721412449169>
- Fujita, K., & Han, A. H. (2009). Moving beyond Deliberative Control of Impulses: The Effect of Construal Levels on Evaluative Associations in Self-Control Conflicts. *Psychological Science*, 20, 799-804.

- <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2009.02372.x>
- Giacomantonio, M., De Dreu, C. K. W., & Mannetti, L. (2010). Now You See It, Now You Don't: Interests, Issues, and Psychological Distance in Integrative Negotiation. *Journal of Personality and Social Psychology, 98*, 761-774. <https://doi.org/10.1037/a0017879>
- Gong, H., & Medin, D. L. (2012). Construal Levels and Moral Judgment: Some Complications. *Judgment & Decision Making, 7*, 628-638.
- Kim, H., & John, D. R. (2008). Consumer Response to Brand Extensions: Construal Level as a Moderator of the Importance of Perceived Fit. *Journal of Consumer Psychology, 18*, 116-126. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2008.01.006>
- Kim, P. H., Ferrin, D. L., Cooper, C. D., & Dirks, K. T. (2004). Removing the Shadow of Suspicion: The Effects of Apology versus Denial for Repairing Competence—Versus Integrity-Based Trust Violations. *Journal of Applied Psychology, 89*, 104-118. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.1.104>
- Liberman, N., & Trope, Y. (1998). The Role of Feasibility and Desirability Considerations in Near and Distant Future Decisions: A Test of Temporal Construal Theory. *Journal of Personality and Social Psychology, 75*, 5-18. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.75.1.5>
- Rotter, G. S. (1967). An Experimental Evaluation of Group Attractiveness as a Determinant of Conformity. *Human Relations, 20*, 273-281. <https://doi.org/10.1177/001872676702000305>
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Introduction to Special Topic Forum: Not So Different after All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review, 23*, 393-404. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.926617>
- Schweitzer, M. E., Brodt, S. E., & Croson, R. T. A. (2002). Seeing and Believing: Visual Access and the Strategic Use of Deception. *International Journal of Conflict Management, 13*, 258-375. <https://doi.org/10.1108/eb022876>
- Sitkin, S. B., & Roth, N. L. (1993). Legalistic Organizational Responses to Catastrophic Illness: The Effect of Stigmatization on Reactions to HIV/AIDS. *Employee Responsibilities and Rights Journal, 6*, 291-312. <https://doi.org/10.1007/BF01385019>
- Trope, Y., & Liberman, N. (2003). Temporal Construal. *Psychological Review, 110*, 403-421. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.110.3.403>
- Vallacher, R. R., & Wegner, D. M. (1987). What Do People Think They're Doing? Action Identification and Human Behavior. *Psychological Review, 94*, 3-15. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.94.1.3>