

# The Influence of Motivation Conflict When Making the Wrong Decision on Regret

Xiangyu Liu

Faculty of Psychology, Southwest University, Chongqing  
Email: 1457371415@qq.com

Received: Aug. 24<sup>th</sup>, 2017; accepted: Sep. 6<sup>th</sup>, 2017; published: Sep. 13<sup>th</sup>, 2017

---

## Abstract

Regret is a kind of negative emotional experience. In recent years, researchers explore it from various angles and the development of Regret theory has been more and more comprehensive; to explore the main affecting factors of regret, it involves neural mechanisms, personality traits and situation information in three aspects. This research is divided into two parts, the research one applies a questionnaire of motivation conflicts and regret as the foundation of the study two, the other adopts the method of experimental research to induce regret, through the E-prime application to present situations for the participants, the decision situation is divided into motivated conflict situation, no motive conflict situation and controlled situation. Eventually it comes to the conclusion that under the non-conflict, the regret degree after decision-making mistake is higher than participants under the conflict degree of regret.

## Keywords

Motivation Conflict, Regret, Decision

---

# 有无动机冲突下的决策错误对后悔的影响

刘祥宇

西南大学心理学部, 重庆  
Email: 1457371415@qq.com

收稿日期: 2017年8月24日; 录用日期: 2017年9月6日; 发布日期: 2017年9月13日

---

## 摘 要

后悔作为一种消极的情绪被研究者进行了多方面的研究。伴随着研究的逐渐深入, 后悔理论得到了各个方面的发展与完善; 对后悔的影响因素的探究同样包括很多方面, 但主要领域集中于神经机制、人格特

质及情境信息三个方面。本研究分为两个部分，研究一和研究二。研究一采用自编的动机冲突与后悔的开放性问卷作为研究二情境编制的基础；研究二采用实验的方法，通过E-prime程序为被试呈现决策情境来诱发后悔情绪，其中决策情境分为有动机冲突情境、无动机冲突情境和控制情境。最终得出结论，在无动机冲突下被试决策错误后的后悔程度高于有动机冲突下被试的后悔程度。

## 关键词

动机冲突，后悔，决策

Copyright © 2017 by author and Hans Publishers Inc.

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

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



Open Access

## 1. 研究背景与问题提出

生活总是需要我们做出各种各样的决定，我们希望自己做出的决策都是正确的，但是常常事与愿违。当我们发现自己决策错误时，经常伴随着或多过少的消极情绪，也就是后悔。动机冲突常见于决策过程中，我们在进行很多决定时会发现，“鱼和熊掌不可得兼”的情况相当常见，例如，在报考院校时纠结于到底是优先考虑专业，还是优先考虑学校；而有些决策情况，却不存在动机冲突，例如，买彩票时选择自己的幸运号码。本研究希望通过研究来探讨决策错误情况下，动机冲突与后悔的关系。

## 2. 文献综述与研究假设

### 2.1. 文献综述

生活中有很多事情不能如愿，因此每个人都曾有过后悔。对后悔的研究最早开始于 20 世纪 60 年代，直到上个世纪 80 年代，研究者们才开始致力于构建后悔的理论。到了 90 年代，研究者们对某些早期的理论进行了推翻，并在此基础上改进了一些结论，至此，决策后悔的研究变得越来越复杂。到目前为止，后悔的研究涉及范围更广，比如脑神经机制和影响因素研究等都有了重大的发展。心理学研究者们更倾向于从反事实思维或后悔的心理机制上进行探讨。Kahneman 和 Miller (1986) 定义后悔为一种反事实的情绪，也就是说包含了反事实思维。而反事实思维指的是在心理上否定了已经发生的事，并将其表征为原本可能发生而实际并未发生的心理活动。当后悔发生时，个体经常会产生某种思维形式，比如，“如果当初我好好学习就好了，那么我就可以上更好的大学”，“如果我当初没有出国就好了，这样就可以多陪陪我的亲人”。

Landman (1993) 将后悔定义为一种不同程度的痛苦的认知。即对于某些特定不幸的消极的事件产生的一种感到抱歉的情绪，是一种包含推理性的情绪。该定义的缺陷在于没有指出后悔的本质。

目前心理学界比较公认的后悔定义是由 Zeelenberg 和 Pieters 提出的：当个体设想：如果当初做出了不同于当初的决定，现在的情形就会更好些，那么此时产生的情绪就是后悔。责备也是被包含其中的一种情绪 (Zeelenberg & Pieters, 1999)。该定义反映了后悔产生的两个前提条件，一个是自我责备，另一个是意识到另外一种选择的结果会更好。本研究采用 Zeelenberg 和 Pieters 对后悔的定义。

研究表明决策范围影响后悔，其次，多样性等因素会在某种程度上也会对后悔产生作用。对于被试而言，如果选择的范围大，那么在这个条件下，被试就更有可能报告更强烈的后悔及更低的满意度 (Iyengar & Lepper, 2000)。对于被试而言，决策的范围越大，选择的范围越多，就好引发更多的反事实思

维,因而更可能产生较大程度的后悔。在研究决策数量与多样性对后悔的影响中,结果显示每一种选择都包含着有利的和不利的成分(Sagi & Friedland, 2007)。当人做决定时是要先进行风险估计和利益权衡的,当决策错误时,被试相当于失去了事物的有利方面,在这种情况下,后悔就被引发了(Luce, Bettman, & Payne, 2001)。

当人们作出决策时,有的人会先对决策对象进行衡量,之后再选择其中最佳的方案;而有的人却不是这样,他们较少去衡量各种方案,而是会尽快付诸行动。这两类人,具有不同的自我调控方式。自我调控(self-regulation)是指个体明确自己的现实状态和目标状态,以及从现实状态到达目标状态的方法和手段,然后付诸实际行动(Higgins, Kruglanski, & Pierro, 2003; Hoyle, 2010; 岳玲云, 冯廷勇, 等, 2011)。Kruglanski 提出,在社会生活中,有的人在决策中倾向于评估,我们把他们称为“评估者”,有的人在决策中更倾向于行动,我们把他们称之为“行动者”(Kruglanski & Thompson, 2000):对于行动者和评估者而言,他们所产生的反事实思维以及后悔体验存在着显著差异。评估者要比行动者产生更强的反事实思维,并伴随更加强烈的后悔情绪,并且评估者对反馈结果更具有易感性,在认知评价上会产生更强烈的反事实思维,后悔情绪也越发强烈(岳玲云, 冯廷勇, 等, 2011)。

对于责任心对后悔的影响, Sugden 首次对其做出了具体阐述。他认为,后悔起源于意识到未做的结果会更好以及对之前决定的自责。研究表明,在高水平的责任心的条件下,人们更多的会产生后悔。后悔体验中一定会包含有负责任的成分(Connolly, Ordonez, & Coughlan, 1997)。此外,在后悔的脑机制上心理学家也进行了很多研究,其中有研究表明责任心是后悔情绪的一个重要影响因素。研究者向被试呈现一系列基于责任感的后悔评价时,若这些结果与高的责任心有关,则杏仁核相应的活动会被激活。相关研究强调了在后悔体验中,杏仁核起着特别关键的作用(Nicolle, Bach, Driver, & Dolan, 2001)。有研究者利用 ERP 技术对责任与后悔强度的关系做了研究,该项研究采用赌徒范式,记录了被试在进行游戏时正确与错误决策下的脑电波形,得出了结论:责任对后悔强度有影响,并且后悔强度与责任感之间存在线性关系,即责任感越强,后悔程度越大;反之,后悔程度越小(张慧君, 周立明, 罗跃嘉, 2009)。

动机是由目标或对象引导、激发和维持个体活动的一种内在心理过程或内部动力(林崇德, 杨治良, 黄希庭, 2003)。在我们的日常生活中,人们常常有很多愿望,而且很可能在某个时间内会面临多个选择,而期望的目标不能同时达到,此时就会出现动机冲突。冲突是指,两个或者两个以上的事件、动机、目的、需求、冲动、行为同时出现于同一有机体而引发的矛盾状态(彭聃龄, 2004)。当遇到冲突时,我们要做出正确决策,得到最好的结果。动机冲突包括很多类型,从形式上分,包括双趋冲突,双避冲突,趋避冲突和多重趋避冲突。本研究着重研究趋避冲突和多重趋避冲突。

## 2.2. 研究假设

当个体面临动机冲突时,个体如果做出了错误的决策,那么在得到反馈后更容易产生自责感,根据前人的研究,当责任心起作用时,后悔情绪会更加严重(庄锦英, 2003)。而在本研究中,当被试处于无冲突情境下时,若决策错误,被试更有可能会产生没有认真权衡和评估的自责感,则容易产生更加强烈的后悔情绪。因此本研究假设,无动机冲突情境下的决策错误比有动机冲突情境下的决策错误导致更深程度的后悔。

## 3. 研究设计

### 3.1. 研究工具

自编的关于后悔与动机冲突的开放性问卷:本问卷具有三方面的内容,第一部分是被试的基本信息;第二部分是要求被试回忆一件后悔的事,并给后悔程度进行打分,此处采用五点几分法;第三部分是要

求被试回答对该项事件进行决策时是否面临内心冲突。

### 3.2. 研究方法

对 143 名被试进行开放性问卷调查, 其中本科生占 130 名。

70 名教育科学学院的大二学生进行研究二的实验, 除去 4 个无效数据, 包含 47 个女生, 19 个男生, 且视力正常。

研究一采用自编的动机冲突与后悔的开放性问卷作为研究二情境编制的基础。

研究二采用实验的方法, 通过 E-prime 程序为被试呈现 14 个决策情境, 其中八个实验情境, 六个控制情境, 其中为了控制额外变量, 八个实验情境成对出现, 三个情境具有动机冲突, 三个情境不具有动机冲突。给被试呈现情境后, 让被试做出决策, 之后给被试一个反馈, 对于实验情境, 无论被试的决策是什么, 给予的反馈均为决策错误; 对于控制情境, 无论被试的决策是什么, 给予的反馈均为决策正确。在实验情境下, 诱发被试的后悔情绪后会要求被试对自己的后悔程度进行评价。

### 4. 结果

使用 SPSS 统计软件进行数据分析, 本研究中采用配对样本 t 检验, 独立样本 t 检验, 以及方差分析等, 见表 1。

情境 1, 3, 5 为有冲突情境, 情境 2, 4, 6 为无冲突情境, 每个情境的评分指被试在实验过程中对自己后悔程度的评分。通过结果可以看出, 不同的情境反应时不同, 是因为编制的实验情境是真实情境, 由于涉及的事件不同, 故反应时会不同。对于情境三和情境四, 剔除了四个极端数据; 对于情境五和情境六, 剔除了一个极端数据。

如表 2 所示, 前两组实验情境中决策反应时有显著差异( $*P < 0.05$ ), 证明所编的实验情境是有效的, 对于情境 1 和 3 属于有冲突组, 其反应时显著高于无冲突组即情境 2 和 4; 后悔程度评分有显著差异( $P < 0.05$ )即无冲突组的后悔程度显著高于有冲突组的后悔程度。

第三组实验情境中反应时无显著差异( $P > 0.05$ ), 表面上看可能是情境编制有问题, 但是结果显示后悔程度评分有显著差异( $*P < 0.05$ ), 故可能存在其他原因。经过对结果的讨论, 并结合前人的理论我们做如下分析: 在情境五和情境六中, 由于情境本身的原因或者被试的实验状态, 被试在决策时, 产生了后悔预期(Loewenstein, Weber, Hsee, & Welch, 2001), 因此导致被试决策风格更加倾向于评估者, 因此导致在两种情境下的反应时无显著差异, 而根据前人的理论我们可以知道, 评估者的后悔程度要高于行动者, 因此本研究中结果显示有冲突组后悔程度显著高于无冲突组(张洁海, 2003; 张洁海, 朱正才, 2004)。

如表 3 所示, 结果表明: 在有动机冲突的情境下, 男生与女生的后悔程度并没有显著差异; 而在无动机冲突的情境下, 女生的后悔程度显著高于男性。这个结果可能是因为当处于无冲突情境时, 女生相较于男生而言更容易产生反事实思维, “要是我当初多考虑下就好了”, 因而其产生的后悔情绪也会高于男生。

### 5. 讨论

本研究通过对实验过程、被试等各个方面的控制, 研究一采用自编的动机冲突与后悔的开放性问卷作为研究二情境编制的基础, 通过对研究一回收回来的问卷进行分析, 我们将主要的一些后悔事件进行归类, 并且进行将动机冲突与之匹配, 编制了研究二中的实验情境。研究二采用实验的方法, 通过 E-prime 程序为被试呈现 14 个决策情境, 其中八个实验情境, 六个控制情境, 其中为了控制额外变量, 八个实验情境成对出现, 四个情境具有动机冲突, 四个情境不具有动机冲突。给被试呈现情境后, 让被试做出决策, 之后给被试一个反馈, 对于实验情境, 无论被试的决策是什么, 给予的反馈均为决策错误; 对于控

**Table 1.** Descriptive Statistics  
**表 1.** 描述统计数据

	Mean	N	Std. Deviation
情境1反应时	13,417.39	66	6653.978
情境2反应时	7788.06	66	2379.929
情境3反应时	8636.89	62	4491.152
情境4反应时	6833.92	62	3837.741
情境5反应时	9894.15	65	5525.590
情境6反应时	11,153.28	65	5576.921
情境2评分	2.18	66	1.276
情境1评分	1.65	66	1.102
情境4评分	2.34	62	1.187
情境3评分	1.95	62	1.273
情境6评分	1.69	65	0.865
情境5评分	2.03	65	1.089
有冲突评分	1.8939	66	0.75653
无冲突评分	2.0758	66	0.77249

**Table 2.** Paired-sample T test  
**表 2.** 配对样本 t 检验

	Mean	Std. Deviation	t	df	Sig. (2-tailed)
情境1反应时 – 情境2反应时	5629.33	6628.400	6.900	65	0.000
情境3反应时 – 情境4反应时	1802.97	5727.923	2.478	61	0.016
情境5反应时 – 情境6反应时	-1259.12	6963.620	-1.458	64	0.150
情境2评分 – 情境1评分	0.53	1.501	2.870	65	0.006
情境4评分 – 情境3评分	0.39	1.418	2.149	61	0.036
情境6评分 – 情境5评分	-0.34	1.302	-2.095	64	0.040

**Table 3.** Independent-sample T test  
**表 3.** 独立样本 t 检验

		N	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
有冲突评分	男	19	1.8158	0.73050	-0.531	0.598
	女	47	1.9255	0.77226		
无冲突评分	男	19	1.7544	0.69248	-2.318	0.026
	女	47	2.2057	0.77180		

有冲突情境下，男生与女生差异不显著( $P > 0.05$ )。无冲突情境下，男生与女生差异显著( $P < 0.05$ )。

制情境，无论被试的决策是什么，给予的反馈均为决策正确。对于实验情境，我们就可以诱发被试的后悔情绪，因而在反馈后，实验程序将要求被试进行后悔程度的评价。根据前人的研究我们知道，如果决策错误跟责任心有关，那么人的杏仁核会被激活，杏仁核跟情绪有着密切的关系，因而证明当责任心起



作用时, 后悔情绪会更加严重(李晓明, 傅小兰, 2004)。而在本研究中, 当被试处于无冲突情境下时, 若决策错误, 被试更有可能会产生没有认真权衡的自责感, 则更加容易产生强烈的后悔情绪。

在本研究中的四对实验情境中, 第四对情境数据显示该情境有一定问题, 故未进行进一步分析。对于这个问题, 本研究做以下解释。本研究采用的是真实情境诱发后悔情绪, 而前人多采用赌博范式, 两种方法各有利弊。对于赌博范式, 被试不容易在实验过程中过多的加入其它的心理变量, 但是由于其情境的虚拟性, 被试可能产生的后悔情绪不够真实, 并且与现实情况会有所出入; 而对于真实情境诱发法, 由于被试生活中的经验等原因, 被试更容易被诱发出后悔情绪, 这是采用真实情境的优势所在, 但是由于编制的真实情境不可避免的带有各种现实生活的因素, 所以实验情境在诱发被试情绪的同时还会引发其他的一些心理因素。

在本实验中, 对于编制的第四对情境, 被试就受到了各地风俗的影响, 以至于结果不显著。由于在预实验中这个现象没有被反应出来, 因而很遗憾地出现在正式实验中, 因此对我们的研究数据产生了一定的负面作用。

### 5.1. 无动机冲突下被试决策错误后的后悔程度高于有动机冲突下被试的后悔程度

前两对情境中有冲突情境与无冲突情境反应时有着显著差异, 有冲突情境的反应时显著高于无冲突情境, 这充分表明我们实验情境设计的有效性; 其次, 无冲突情境的后悔程度显著高于有冲突情境的后悔程度。根据前人研究, 责任感是后悔的一个重要影响因素。本研究中, 由于被试在无冲突情境下可以快速做出判断, 而未做出更加深入而全面的考虑, 当得知自己决策错误时会产生诸如“要是当时多考虑考虑就好了”等心理活动, 因而会产生相应的自责感, 从而具有更高的后悔程度。

### 5.2. 决策时产生后悔预期将对结果产生影响

对于第五个情境与第八个情境(第五个情境是有动机冲突情境, 第八个情境是无动机冲突情境)的数据, 被试实验过程中对于这两个情境的反应时并无显著差异, 也就是说单独从这个信息看, 我们设计的实验情境似乎是无效的, 但是数据显示两者的后悔程度是有显著差异的, 并且有冲突组的后悔程度显著比无冲突组的后悔程度要高, 这好像与我们前面得出的结论不相符合。

经过对结果的讨论, 并结合前人的理论我们做如下分析: 在情境五和情境八中, 由于情境本身的原因或者被试的实验状态, 被试在决策时, 产生了后悔预期, 因此导致被试决策风格更加倾向于评估者, 因此导致在两种情境下的反应时无显著差异, 而根据前人的理论我们可以知道, 评估者的后悔程度要高于行动者(Payne, Bettman, & Johnson, 1993), 因此本研究中结果显示有冲突组后悔程度显著高于无冲突组。

### 5.3. 男性与女性在后悔程度上的差异

本研究发现在有动机冲突的情境下, 男生与女生的后悔程度并没有显著差异; 而在无动机冲突的情境下, 女生的后悔程度显著高于男性。这个结果可能是因为当处于无冲突情境时, 女生相较于男生而言更容易产生反事实思维, “要是我当初多考虑下就好了”, 因而其产生的后悔情绪也会高于男生。

### 5.4. 有无宗教信仰对其后悔程度无显著影响

本研究发现有宗教信仰的人与无宗教信仰的人在后悔程度上没有差异, 这个结论还有待进一步探讨。因为在 70 名被试中, 只有 10 名被试有宗教信仰, 由于被试量很少, 所以我们很难准确的得出结论。故针对这个变量的讨论我们仍需要做进一步的研究。

总体来说, 本研究本着认真谨慎的研究理念, 对大多数额外变量有着很好的控制, 同时也得出了一

些有价值的结论。但是,在整个研究过程中同样存在很多不足。主要有以下几点:第一,在预实验过程中,被试量不足,导致没有尽早发现第四对实验情境的设计问题,使得被试受到额外的心理变量的影响,削弱了我们实验结论的充分性。第二,本研究对后悔情绪的诱发方式较为单一。因此,在今后进一步的研究中,我们可以采用真实情境与虚拟情境相结合的方式来进行研究,使得真实情境与虚拟情境相得益彰,从而得到更为可靠的结果。

创新之处主要有以下两点:第一,本实验试图通过实验的方法进行研究,期望得到相应的因果关系,之前的研究很多都是通过问卷测查,只能得出自变量与因变量间的相关,而得不出因果,本研究的创新之处在于,以实验法为主,量表测查为辅进行探索。第二,本研究实验情境采用真实情境诱发后悔,比虚拟情境更真实,更加具有优势。

## 6. 结论

- 1) 无动机冲突下被试决策错误后的后悔程度高于有动机冲突下被试的后悔程度;
- 2) 在后悔预期有显著影响的情况下,有动机冲突下被试决策错误后的后悔程度高于无动机冲突下被试的后悔程度;
- 3) 在有动机冲突的情境下,男生与女生的后悔程度并没有显著差异;而在无动机冲突的情境下,女生的后悔程度显著高于男性;
- 4) 有宗教信仰的人与无宗教信仰的人在后悔程度上没有显著差异。

## 致 谢

本项研究从选题,到修改,到实验设计,到最后的数据收集和分析,我都得到了各位老师的支持。在此,特别感谢张曙光老师,他作为我的指导老师给我提供了新颖的研究思路和各个细节的帮助;特别感谢陈永香老师,为我提供了被试方面的支持;特别感谢王孝清老师,为我提供了 E-prime 程序上的帮助。今后的研究中我将继续努力,怀着严谨和求真的心态,完成每一项研究任务。

## 参考文献 (References)

- 李晓明,傅小兰(2004). 情绪性权衡困难下的决策行为. *心理科学进展*, 12(6), 801-808.
- 林崇德,杨治良,黄希庭(2003). *心理学大辞典*(页 140). 上海:上海教育出版社.
- 彭聃龄(2004). *普通心理学(修订版)*(页 326). 北京:北京师范大学出版社.
- 岳玲云,冯廷勇,李森森,李光普,李红,等(2011). 不同调控方式个体反事实思维上的差异:来自 ERP 的证据. *心理学报*, 43(3), 274-282.
- 张慧君,周立明,罗跃嘉(2009). 责任对后悔强度的影响:来自 ERP 的证据. *心理学报*, 141(15), 454-463.
- 张洁海(2003). 后悔的“状态改变-状态继续”效应:一个概念框架. *心理学报*, 36(5), 701-710.
- 张洁海,朱正才(2004). “状态改变:状态继续”与“做:不做”. *心理科学*, 27(2), 392-394.
- 庄锦英(2003). 情绪与决策的关系. *心理科学进展*, 11(4), 423-431.
- Connolly, T., O'Donoghue, T., & Rabin, S. (1997). Regret and Responsibility in the Evaluation of Decision Outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 70, 73-85. <https://doi.org/10.1006/obhd.1997.2695>
- Higgins, E. T., Kruglanski, A. W., & Pierro, A. (2003) Regulatory Mode: Locomotion and Assessment as Distinct Orientations. *Advances in Experimental Social Psychology*, 35, 293-344. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(03\)01005-0](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(03)01005-0)
- Hoyle, R. H. (2010). *Handbook of Personality and Self-Regulation*. Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781444318111>
- Iyengar, S. S., & Lepper, M. R. (2000). When Choice Is Demotivating: Can One Desire Too Much of a Good Thing? *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 995-1006. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.79.6.995>
- Kahneman, D., & Miller, D. T. (1986). Norm Theory: Comparing Reality to Its Alternatives. *Psychological Review*, 93, 136-153. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.93.2.136>

- 
- Kruglanski, A. W., Thompson, E. P., Higgins, E. T., Atash, M. N., Pierro, A., Shah, J. Y., & Spiegel, S. (2000). To “Do the Right Thing” or to “Just Do It”: Locomotion and Assessment as Distinct Self-Regulatory Imperatives. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 793-815. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.79.5.793>
- Landman, J. (1993). *Regret*. New York: Oxford University Press.
- Loewenstein, G., Weber, E., Hsee, C., & Welch, N. (2001). Risk as Feelings. *Psychological Bulletin*, 127, 267-286.
- Luce M. F., Bettman, J. R., & Payne, J. W. (2001). Emotional Decisions: Tradeoff Difficulty and Coping in Consumer Choice. *Monographs of the Journal of Consumer Research*, 1, 1-209.
- Nicolle, A., Bach, D. R., Driver, J., & Dolan, R. J. (2001). A Role for the Striatum in Regret-Related Choice Repetition. *Journal of Cognitive Neuroscience*, 23, 845-856. <https://doi.org/10.1162/jocn.2010.21510>
- Payne, J. W., Bettman, J. R., & Johnson, E. J. (1993). *The Adaptive Decision Maker*. Cambridge: Cambridge University. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139173933>
- Sagi, A., & Friedland, N. (2007). The Cost of Richness: The Effect of the Size and Diversity of Decision Sets on Post-Decision Regret. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93, 515-524. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.93.4.515>
- Zeelenberg, M., & Pieters, R. (1999). Comparing Service Delivery to What Might Have Been: Behavioral Responses to Regret and Disappointment. *Journal of Service Research*, 2, 86-97. <https://doi.org/10.1177/109467059921007>



## 附录 1

### 关于后悔的调查问卷

您好！**非常感谢**您在百忙之中接受我们的问卷邀请，此问卷将用于对后悔的相关研究。此问卷为**匿名调查**，并且我们会对您的信息进行**保密**，请您放心作答！

1. 性别 [单选题] [必答题]

男

女

2. 年龄 [填空题] [必答题]

3. 学历 [单选题] [必答题]

本科以下

本科

硕士

博士及以上

4. 请回忆一件曾经令自己后悔的事 [填空题] [必答题]

5. 请用 1 到 5 的数字表示您的后悔程度

1——2——3——4——5

有点后悔

相当后悔(从 1 到 5 表示后悔程度不断增加) [单选题] [必答题]

1

2

3

4

5

6. 当时是否面临内心冲突？

(内心冲突的例子：当后悔“没有去国企上班”的时候，所面临的内心冲突是“不知道国企好还是私企好”)

若是，请注明所面临何种内心冲突。 [单选题] [必答题]

是 \*

否

## 附录 2

### 实验组情境

#### 情境 1

有冲突

有一天你走在马路上，路上行人不多，突然发现不远处掉着一个钱包，打开里面只有 500 元现金，没有办法找到失主，500 元可以做很多事，但是这个钱包也有可能是骗子的圈套，你会不会捡这个钱包？

#### 情境 2

无冲突：

有一天你走在路上，路上行人很多，突然发现你前面一个人掉了 100 元，当你捡起 100 元时，失主正好转身寻找丢失的钱，他刚好发现你手里攥着 100 元，你是否选择将 100 元交还失主？

#### 情境 3

有冲突

假如你是个男生，喜欢你们班女生很久了，表白的话可能遭受拒绝，不表白的又担心错失良机，你选择表白还是不表白？

#### 情境 4

无冲突

假如你是一个男生，你喜欢你们班一个女生好久了，多方打听到她也喜欢你，你会跟她表白吗？

#### 情境 5

有冲突

你选择了考研，马上就要进行考研报名了，a 学校师资力量强大，但是地理位置不好；b 学校师资力量较弱，但是地理位置特别好，你选择哪所学校？

#### 情境 6

无冲突

你选择了考研，马上就要进行考研报名了，根据你的实力你确定了两所学校，a 学校各方面都比 b 学校强，你选择哪所学校？

#### 情境 7

有冲突

爷爷已经 80 多岁了，老人身体不好，病了好久，父母忙，你从小就是爷爷养大，快考研了，结果考研前一天传来消息，爷爷快不行了，你选择继续考研还是去见爷爷最后一面？

#### 情境 8

无冲突

爷爷已经 80 多岁了，老人身体不好，病了好久，父母忙，你从小就是爷爷养大，快考研了，结果考研前一天传来噩耗，爷爷已经去世了，你选择考完研参加葬礼还是马上回家参加爷爷葬礼？

### 控制组情境

#### 情境 9

某天去逛街，碰到一家福利彩票，朋友提议去买一张，但中的几率很低，你选择买还是不买？

#### 情境 10

新学期开始了，到了选课的时候，游泳课不错但是到学期末普遍拿的分低；足球课没意思，但是学

期末老师给的分高，你选哪个课？

**情境 11**

作为大一新生，你决定加入一个社团，a 社团人多但有名，b 社团人少，但是更有趣，你选哪个社团？

**情境 12**

同时有两个人追求你，a 同学很有内涵，又聪明但是长相一般；b 同学长相很出众，但是不如 a 同学聪明，你接受哪个同学的表白？

**情境 13**

下了火车站你准备坐公交车回学校，平时你习惯坐 a 公交车回学校，但是 a 车每次人都很多，最近新开通的 b 公交车你没坐过，不知道会不会好点，你选择坐哪辆公交车回学校？

**情境 14**

打算请朋友吃饭，a 饭店的菜很美味但是有点吃腻了，b 饭店不知道好不好吃，你选择去哪个饭店？

**知网检索的两种方式：**

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>  
下拉列表框选择：[ISSN]，输入期刊 ISSN：2160-7273，即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>  
左侧“国际文献总库”进入，输入文章标题，即可查询

投稿请点击：<http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱：[ap@hanspub.org](mailto:ap@hanspub.org)