

釋放信息可助化解衝突

李樹甘 吳祖堯 香港樹仁大學商業、經濟及公共政策研究中心

筆者曾以諾貝爾經濟學獎得主 Kenneth J. Arrow 的「阿羅不可能定理」(Arrow's impossibility theorem) 解釋社會矛盾的現象，近日社會衝突有不斷升溫之勢，不禁令我們想起另一個由 Arrow 提出的理論——「信息不對稱理論」。現實生活中，人與人之間的衝突其實有不少是源於「信息不對稱」，筆者嘗試以自身的經歷作解釋。

誤會源自「信息不對稱」

一天，筆者與家人到主題公園遊玩，在公園入口的車站排隊等候觀光火車時，發現不少車上的乘客到站後仍不願下車，大部分看似是內地遊客。他們沒有因不下車而面露一點不好意思，甚至轉換更好的位置。職員不但沒有催促他們下車，反而上前幫助。在場人士（包括筆者）都竊竊私語，批評那些不願下車的乘客，更不滿職員討好內地遊客，無視在場等候的港人。「蝗蟲」、「離譜」、「不公平」之聲開始蔓延。不過，大家還算克制，只是微聲抗議，車上乘客和職員都聽不到，沒有造成「兩地衝突」。好不容易終於上了火車，後來在車上聽到了一段廣播，才得知火車是走循環線，而不少乘客於入口車站的前一站上車，故有乘客不下車也是自然不過的。事件反映了「信息不對稱」，公園職員與車上乘客知道循環線一事，而正在排隊等候的遊客卻不知情。同時亦反映了在不清楚信息下，各人都有自己的假設：公園入口是總站，所有乘客必須下車，不理他人的車上乘客是內地遊客，職員以至公園只懂討好不守規矩的內地豪客，拜金為上。在這種假設與推論下，心裡必定充滿「不公義」的怒氣，若大家的推論一致並急於動「義怒」，則衝突必起。

在「信息不對稱理論」中，一般人感覺掌握資訊比較充分的一方，往往處於比較有利的地位，而資訊貧乏的一方，則處於比較不利的地位。經濟學教科書最常用看病的例子作解釋，相信一般人都難以自行判斷醫生是否對症下藥，這樣便產生了對病人極之不利的情况，需要透過發牌、監察制度等，保障病人權益。因此，一般人以較高標準要求專業人士及執法者，是保障自己的自然心態。另一例子是保險投保者可以隱瞞自己的病情而減少保費，但結果使保險公司成本增加，令到整體保費上升。

掌握資訊方需釋放信息

筆者及其他遊客在未獲得足夠信息之前，都對不願下車的乘客及公園職員有

所不滿。幸好於上車後得知「真相」，心情才平復下來，差點錯怪別人。可是這又帶出了一點啟事：如果筆者能自行獲得信息（即事件的真相），或掌握信息比較充分的一方（即公園職員或車上乘客）給予解釋，就會減少不必要的誤會或衝突。回到事件的最初，想一想如何避免衝突？答案原來十分簡單：以站內公開廣播預先告知乘客火車是走循環線，乘客可以不在所謂的「總站」下車，候車的人自然會理解，這是以釋放信息化解衝突的例子。

當然，很多時不能釋放每一信息，又不知哪些信息可確保減少誤會。但是，掌握信息者需要了解釋放信息的重要，如果一個問題重複又重複地發生，則要考慮釋放更多信息以避免誤會。筆者早前提過信任有價，而資訊貧乏的一方更傾向以質疑去保障自己，故掌握資訊較充分的一方要取得他們信任，則需要理解其心態。

有利互相了解爭取信任

最後，筆者盼望社會各界能互相了解，多交換信息，資訊較少的一方可先持開放態度，且看事情的發展結果，才選擇是否投下不信任的一票。畢竟香港是我們的家，真的不願衝突愈來愈多，在職場、家庭、朋友間亦是一樣。