

社會心理學

陸洛

輔仁大學心理系副教授

社會心理學是心理學中的一個重要環節，主要研究個人的思想、感受和行為如何會受到旁人（無論是實際存在，或只是想像中存在的）所影響。它是介乎心理學與社會學之間的以個人行為與社會的相互影響為研究對象的一門科學。從社會心理學發展的歷史及心理學與社會學的趨向看，社會心理學確是社會學的一個重要部門。現代社會心理學的發展趨勢是，在內容方面注重個人在社會中的調適行為及整個社會情境的背景；在方法方面注重實際觀察與實驗的研究；在應用方面注重社會各部門實際問題的探討。

與社會工作有關的課題主要有三方面，包括社會知覺（social perception）、社會影響（social influence）和群體過程（group processes）。社會知覺主要研究個人對自己與他人的知覺以及對事情的歸因和態度，包括態度的形成和改變。社會影響則著重個人的意見和表現，如何受到別人的群體所影響。最後，群體過程則探討小組或群體中的一些現象，例如群體極化、群思等。在這章節中，我們僅介紹較直接影響個人的前兩部分。

壹、社會知覺

一、自我知覺

（一）何謂自我

如果要你描述自己，你會怎麼說？自我概念就是你對所有有關自己的信念有組織的集合（Markus & Wurf, 1987），簡單來說，就是個體有關「我是誰」的想法和信念。自我概念的來源有自我本身及外在外在，包括個體對自己正面或負面的評估，以及社會評估，即個體對於別人如何看待自己的想法。社會評估中分為(1)反射性評估：從別人對你的行為，推斷他人對你的看法，並且採用那些看法作為你對自我的看法。以及(2)直接回饋：當別人明白表示他們對我們的評價，我們接受了有關我們特質或技能的直接回饋。我們對自我的這些信念，也稱為自我基模（self-schema），是基於你對自己過去有關性格特質、能力、外表、價值觀、目標和社會角色的經驗得來（Campbell et al., 2000）。自我基模是我們自認為對自己重要的面向，不論是優點或缺點。

這些自我基模都跟特定的想法或感覺有關，在每個時間點，我們所有的自我概念中只有一部份在運作，稱為「運作中的自我概念」（working self-concept）。當我們在處理跟自我有關

的訊息時，自我基模扮演相當重要的角色，這些想法不只會影響當前的行為，也會影響未來的所作所為，稱之為「可能的我」(possible self)，意指一個人的自我概念中，有關自己未來可能的樣子 (Markus & Nurius, 1986)。

(二) 自我概念形成的因素

1. 自己的觀察

人們在很小的時候就開始觀察自己的行為並下結論，Festinger (1954) 提出社會比較理論 (social comparison theory)，認為每個人都有其信念，並且希望自己的信念正確無疑，當主觀的信念無法以客觀的方法證明時，只能以參考別人的意見來加以證實。這種以他人的角度評估我們自己信念的過程，叫做社會比較。人常會拿自己跟別人比較，用來評價自己的能力和意見。早期的社會比較理論認為人們會藉此來確認對自己的看法是否正確，近期的研究發現，我們也會藉由社會比較來確定我們的自我形象，或提升我們的技能。社會比較的關鍵在於我們選擇跟誰比較。

2. 別人的回饋

自我概念有很大一部份來自於別人對你的所作所為如何反應。不過，每個人對你的影響力並不相同，小時候的有力影響者可能是父母、其他家庭成員或師長，到青春期，同儕則是最重要的回饋對象，對自我概念的形成有相當重要的影響力。誰是重要的回饋者，取於個人的知覺。

3. 文化價值

我們所處的環境也會塑造自我概念，因為文化會規範適宜與不適宜的人格與行為。一些跨文化學者認為不同的文化會形塑出不同的自我概念，其中一個重要的因素是有些文化重視個人主義，另一些文化則重視集體主義。個人主義是指將個人的目標置於團體之上，以個人特質而非團體關係來認定自己，集體主義則是指將團體的目標置於個人目標之上，自我的認定乃因個人所隸屬的團體。這兩套文化層次的價值系統，會造成個體層次上不同的兩套自我建構的觀點，在個人主義文化下成長的個體，視自我為一個獨立的個體，稱之「獨立 (independent) 我」，其自我是獨立，寓居於內，且與眾不同的；相對地，在集體主義文化下成長的個體，視自我為與重要他人相互依賴，連結共存的，稱之「互依 (interdependent) 我」，它們的內涵及任務均相當不同，如下所示：

一、文化與自我關係

文化層次	個體層次
個人主義 (individualism)	獨立我觀 (independent self-construal)
集體主義 (collectivism)	互依我觀 (interdependent self-construal)

二、文化中的兩種自我系統

獨立我觀	互依我觀
分離性、獨立性	關連性、互依性
內在表徵完整且獨立	不獨立
寓居於個人之內的	社會關係
自我實現、獨特需求、權力、能力	角色、地位、承諾、義務

自我系統可以並存：文化會選擇、激活、發展、維持、強化、一種自我系統

三、自我的任務

	獨立我觀	互依我觀
1.	保有個人的獨特性	歸屬和適應
2.	表達自我	佔據適當的社會位置
3.	實現內在特徵	表現恰當行為
4.	促進個人目標	促進他人的目標
5.	直接面對環境	間接回應（察言觀色）

如上所述，集體主義的國家比較強調資源的共享，合作，以及個人的行為對團體造成的影響，在教育小孩時也特別重視服從、互相信賴、循規蹈矩，但個人主義文化的國家則強調獨立、自尊以及自給自足。在個人主義的文化下被社會化的獨立我的人，會認為自己跟別人是截然劃分的，在團體成功時，會爭取個人的功勞，當團體失敗時，則不承擔責任。相反的，互依我的人則被教導要適應其所屬的團體，以維持和別人的相互依賴，個人需擔負的社會責任和義務相當重要，團體失敗時，也樂於扛下所有責任。

（三）自我概念的發展階段

階段	年齡	自我類型	自我意涵	自我功能
自我中心	0-3 歲	生理自我	個人對其軀體的觀念	適應自然的環境、滿足有機體的需要 安全感
客觀化	3 歲 - 青春期	生物自我	以軀體觀念為基礎	滿足生理需要，維護個體的生存 安全感
		社會自我	以角色觀念為內容	融入社會，為他人接受 歸屬感、自尊心
主觀化	青春期 - 成年	心理自我	透過自我意識去看社會	形成個人價值體系 獨立自主

（四）自尊（self-esteem）

1. 定義

自尊是一個人對其自身價值的評估，它是自我概念中評價的部分。自尊是全面性的評估，是綜合了你對自己數方面的評價之後的結果，如果你覺得自己很好，那就是有高的自尊，跟有「正向的自我概念」是同義詞。

2. 自尊的影響

研究發現：自尊較低的人對自己的看法也較負向，他們的自我概念常不明確、不完整、自相矛盾，而且短時間內的變化起伏較大。在情緒方面，低自尊的人比較常沈溺在不愉快的情緒中，他們較容易有情緒困擾包括焦慮、憂鬱、易怒、有攻擊性、憤世嫉俗、想遠離人群、不快樂、失眠、或其他身心症狀。自尊低的人擁有較差的人際關係，不善處理與他人的關係，自我意識太強，容易因別人的拒絕而受傷，因此，低自尊的人常常比較孤單。

3. 決定自尊高低的因素

a. 父母的教育方式：父母親的投入、接受、支持等會影響小孩的自尊。寬容型的父母（高接受、高控制）與小孩的自尊相關最高，其次為權威型的父母（低接受、高控制），再次為放任型的父母（高接受、低控制），最後為忽略型的父母（低接受、低控制）。

b. 同儕：到青春期時，同儕的評價開始成為影響自尊的重要來源，到大學時，同儕對自尊的影響更是大過父母。

c. 自我評價：我們也常會對自己做評價，在自認為重要的事情上，覺得自己成功就格外重要。自我評價優劣的基礎是選擇跟誰比較，比較對象會影響你的自尊，大多數的人有是「寧為雞首，毋為牛後」的傾向。

（五）自我差距

根據 Higgins 認為，每個人對自我的知覺都可有三方面：「真實我 (actual self)」(你或別人認為你真正的樣子)、「理想我 (ideal self)」(你或別人希望你成為的樣子) 以及「應該我 (ought self)」(你或別人認為你應該的樣子)。自我差距 (self-discrepancy) 的理論中即自己及別人在這些對你的看法上有差距。如果一個人符合自己的標準 (理想我或應該我)，他的自尊會很高，相反地，如果一個人跟自己預期的都不一樣，自尊就會受損。不同對差距會引發不同的情緒，例如真實我和理想我的落差會產生跟沮喪有關的情緒，包括難過、失望，真實我和應該我的落差，會造成和不安有關的情緒，如生氣、焦慮和罪惡感，如果這個差距相當大，則可能引發焦慮性疾病。

對於自我差距所帶來的負向情緒，我們能做些什麼？

1. 改變自己的行為，以求儘可能達到自己期望的標準；
2. 降低標準，儘可能將標準訂在自己能力可及的範圍；
3. 減低意識到自我差距的可能性

（六）自我動機 (self-motivation)

自我動機為導致自我去收集訊息、調整並且產生行動的因素。我們為了需要「自我概念的正確性」，要確認自己的能力及性格，才能知道未來事情發生的可能性及可掌握性；同時需要「自我概念的一致性」，當自我概念受到挑戰時，需要再重新肯定自我評價或改變自我評價；此外，我們還需要「自我改進 (self-improvement)」，為了使自己更進步、增加自己的能力；以及需要「自我提昇 (self-enhancement)」：維護和保持自己的自尊。因此，會有下列的作為：

1. 自我辯護 (self-justification)：將自己的行為合理化。
2. 自我偏私 (self-serving process)：選擇對自己有利的方式來提昇自尊，

如向下社會比較、邀功避過。

3. 自我貶抑 (self-disparagement process): 利用貶低自己的能力來降低失敗對自尊的打擊。
4. 自我設限 (self-handicapped): 在已經知道會失敗的前提下，創造出一個真正會導致失敗的藉口。

整體而言，我們為什麼不斷地用社會比較、歸因來評估自己，為何我們這麼渴望瞭解自己？可歸納出三個主要的動機：為了獲得正確性、一致性，以及自我提升。

1. 正確性: 我們會希望跟自己有關的訊息是真實的，此為正確性動機(accuracy motives)
2. 一致性: 當得到跟自己有關的訊息時，我們還會希望它與我們已知的訊息相符合，這就是一致性(consistency)的動機，這也意味著我們的自我概念是相對穩定的。
3. 自我提升 (self-enhancement): 亦即傾向保持對自己正向的看法，我們會誇大自己對生活的控制力，會認為自己的未來比別人更光明，覺得自己比其他人好，比較常看自己的優點而非缺點，認為自己所擁有的個人特質是別人也應該要有的。

(七) 自我呈現

人會有意或無意地努力控制自己在現實或想像中的社會交往所形成的印象。其方式可能如戲劇性的表演，將日常生活環境如「場景」，按照一定的「劇本」對不同的「觀眾」表現出不同的自己。自我呈現的形式多半為了社會和諧，因而即便對陌生人，也會為了給人面子，做出一些違反本意的行為。主要的自我呈現類型有下列幾種：

1. 逢迎 (ingratiation)。完全照著別人喜歡的方式行事，就是逢迎。譬如說，順從別人，或者是投其所好，或者是主動示好，以及陪別人做他想做的事。
2. 自誇 (self-promotion)。自誇的用意是要贏得別人的尊重，所以會強調自己的長處，讓別人覺得你能勝任。但要注意自誇與吹牛只有一線之隔，有時候，適度的謙虛還是必要的。
3. 模範 (exemplification)。大部分的人都希望給人誠實的好印象，你可能會強調一些足以為人楷模的行為，給人正直或高風亮節的印象。
4. 恫嚇 (intimidation)。這個策略只想傳達一個訊息：「不要惹我！」使用恫嚇這個方法的人，擁有主宰另一方的資源（薪水，升遷管道，或性）。恫嚇附帶衍生出來的是情緒性恫嚇，捉著你的頭威脅要訴諸暴力，如果你不照著做的話，製造你的恐懼。恫嚇會令別人更討厭你，但對於能否達成目的，它卻很有效。
5. 懇求 (supplication)。為了達到自己想要的目的，有時我們會故意示弱，苦苦哀求，聲淚俱下，懇求的方式可以幫你達到目的，但前提是被求助者有足夠的權力與資源給被助者資助。

這五種自我呈現的方式比較如下：

自我呈現的策略			
呈現方式	希望給予他人的印象	企圖引發他人的情緒	可能的不良印象
逢迎	我是討人喜歡的	喜愛	馬屁精，只會諂媚奉承
自誇	我有勝任能力	器重	自負，有防衛性
模範	我是有道德的模範	羞愧	偽君子，假高尚

恫嚇	我是危險的	害怕	裝腔作勢，徒勞無功
懇求	我很無助	有責任義務	不配擁有，平時不努力的懶人

二、他人知覺

為了要瞭解別人，並能進而預測他人的行為，我們常常在建構對別人的印象。這裡我們將介紹對他人的印象包含哪些內容？又是如何形成？為何對他人的印象經常是錯誤的？

(一) 對別人形成印象的主要訊息來源

1. 外表：雖然大家都熟知不能「以貌取人」，我們卻常這樣做。我們常以一個人的外觀，如身高、體重、臉型、膚色等來「評斷」人
2. 語言表達：我們會根據對話中別人說了什麼來評斷他人，諸如他揭露多少關於自己的事，多常給建議或問問題，以及多常評價別人等，都是我們形成對他人印象的重要資料來源
3. 行動：因為人們常言不由衷，所以我們也會根據他的所作所為來評斷這個人。
4. 非語言訊息：臉部表情、眼神、身體動作、手勢等非語言的溝通是我們形成對他人印象的另一種訊息來源。某些時候我們還會依賴這些非語言的行為來判斷一個人是否說謊，因為語言太容易作假了。
5. 情境：行為發生時的情境也可提供我們重要的訊息，如果沒有情境的線索，我們可能無從判斷一個人哭是因為高興或是悲傷。

(二) 對他人知覺的兩種方式

1. 快速下判斷：快速下判斷意指只根據少數的訊息及先入為主的觀念就很快地評斷別人，通常這個判斷並不正確，但是我們常這樣很快對別人下表面診斷
2. 系統性評估：當被評斷的人關係到我們的權益或福祉時，我們就會用系統性評估，也就是說會觀察別人在各種不同情境下的行為反應，也會將之跟其他人的反應做比較

(三) 對他人知覺常產生的偏誤

1. 歸因

歸因是指我們對別人的行為、自己的行為或某些事情為何發生所做的推論。下一節中你將看到更完整的歸因理論，在此，我們先介紹歸因如何應用在觀察別人的行為上。當我們說某人的行為是因為他本身的特性、特質、能力或他的主觀感覺時，我們做的是內歸因，如果我們將某人的行為歸諸於情境因素或環境影響，則我們做的是外歸因。我們並不會對每個我們遇到的人做歸因，當不尋常的事情發生時，事情的發生跟我們有切身關係時，我們對別人行為的動機起疑心時，以及當別人的行為很反常或負向時，我們才會去做歸因。

對別人的行為，我們採取的是內在或外在的歸因類型，對我們每天的社交互動，有很大的影響。如果你的你將朋友做的蠢事做內歸因，可能會影響你日後對他的觀感，做外歸因則不會，一大堆的資料已經證實夫妻之間歸因的方式會影響其婚姻滿意度。

2. 確認性偏誤

跟別人互動一小段時間後，我們會開始對別人是個怎樣的人形成假設，然後，這個假設將影響你對他的行為表現，如此才能確認你的預期是否正確。確認性偏誤的發生原因，有時候是因為我們會選擇性地只回憶別人符合我們假設的事情，但通常我們不會意識到自己的知覺偏誤，我們會自以為是地認為我們對別人的看法是正確的。

3. 自驗預言

有時候，知覺者的預期真的可以改變別人的行為，這種因為預期而導致別人真的做出符合你預期行為的現象，稱為自驗預言。自驗預言有 3 個步驟，首先，知覺者對某人有一個先入為主的印象（老師覺得小俊很聰明），然後，知覺者會根據這個預期對當事人採取行動（老師會喜歡對他提問，鼓勵他回答並稱讚其答案），最後，當事者會因應知覺者的行為做反應，讓知覺者以為這個行為符合其預期（小俊因而在課堂上表現優異）。值得注意的是，在這個過程中，雙方都不知道這個歷程正在運作，知覺者根本沒有意識到他有預期，也不知道這個預期會影響另一個人的行為，他會錯將別人的行為做內在歸因（小俊真的很聰明）而非外在歸因（他們本身的預期）。下列三種情況可能有礙自驗預言：(a) 當知覺者希望對別人的印象是正確的；(b) 當事人察覺到知覺者對他的預期相當不符合他對自己的觀點，他就會努力去改變知覺者的預期，通常都能成功地扭轉知覺者的看法；(c) 當事人對自己的觀點非常有自信，他就不太會因為知覺者看法而改變自己的行為。

4. 刻板印象

刻板印象是指只因為某人隸屬於某團體，就認為這個人擁有許多特性。最典型的例子是一聽到某人是客家人，就覺得他克勤克儉。最普遍存在的刻板印象是有關性別的，一般人會覺得男性是有冒險性的、有權力的、獨立的，而女生則是多愁善感的、柔順的、迷信的。為何刻板印象會一直保留著呢？其中一個因素是這會讓我們節省認知資源。此外，當我們對某個團體有偏見時，就會選擇性地收集他們符合我們預期的反應。另一個可能的原因是自驗預言，我們對別人的信念會引發他表現出符合我們預期的反應。

5. 基本歸因謬誤

當我們在解釋別人行為發生的原因時，我們常會認為那是他個人的因素而將情境可能造成的影響大打折扣，此現象稱為「基本歸因謬誤」，意指傾向將別人的行為歸諸於個人因素而非情境因素。基本歸因謬誤跟刻板印象不同，因為它推論的是真正發生的行為，但這些推論仍可能不正確，因為一個人在任何一個時間點所發生的行為都可能跟他個人的因素有關也可能無關，只是觀察者傾向於解釋為有關。

6. 防衛性偏誤

防衛性偏誤意指傾向於責怪不幸的受害者，這樣才能減低自己可能成為下一個受害者的感覺。責怪受害者也幫助我們維持一種「公正世界」的信念——任何事都是罪有應得，自作自受。如果不相信世界是公平的，意味著要相信不幸的事情可能是隨機發生，那就等於相信這些事有天也可能發生在自己身上。採用防衛性歸因可讓我們避免這些令人擔心的想法。所以，我們會很不公平地責怪那些受害者，認為是他們先天特質就能力不夠、太笨或太懶等。

三、對事情的知覺

(一) Heider的歸因理論

一般人在歸因上主要有兩種向度：內在性情（人格，態度或個性）歸因，與外在情境歸因。對行為歸因向度的不同，常會造成不同的後續行為反應。人們對「他人」行為的歸因，傾向於做內在性情歸因而不是外在情境歸因（基本歸因謬誤）。

(二) Jones及Davis的相對推論學說

1. 行動者的行為，是出於個人的自由意願，或是因應社會的期許與壓力？如果是出於個人自主性的選擇，則行為應該比較是出自於行動者內在的性情，而非外在環境的逼迫。

2. 行動者所選擇的行動，是否超越了一般社會的規範或欲求？一般人都希望選擇錢多、事少、離家近的工作，然而某甲卻在眾多不同性質的工作機會中，選擇了一個錢少、事多、離家遠的工作。在這種情況下，我們比較有把握推論某甲是一位頗執著、有理想、能擇其所好的工作者。

3. 行動的選擇，是否具有不尋常的效果（noncommon effects）？某乙選擇了一位其貌不揚、毫無財富與地位的人，作為終身的伴侶，如果這個對象沒有一個比較不尋常的特點，我們就很難理解某乙的選擇；而如果這個對象具有象獨特的能力，我們就比較能解釋某乙的行為了。

(三) Kelly的共變模式

在進行歸因時，我們會同時考慮下列因素

1. 一致性（consistency）：行動者在不同時間、不同環境下，對於相同的對象，行為是否相同？
2. 特殊性（distinctiveness）：行動者在面對其他對象時，行為是否相同？
3. 共識性（consensus）：判斷別人在面對相同的情況時，其行為是否與行動者相同？

(四) Weiner 的歸因向度

1. 內在與外在：內在歸因（internal attribution）意指將行為發生的原因歸為個人內在的特質、能力或感受等因素，外在歸因（external attribution）則指將行為發生的原因歸為情境或環境因素。
2. 穩定或不穩定：穩定的因素是相對而言比較不會隨時間改變的，如能力；不穩定的因素則是會改變的，如心情或天氣。
3. 可控制或不可控制：個人認為其行為發生的原因是可控制或不可控制的。這個向度主要指出：事情的發生，有時是你能控制，有時卻是你不能控制的。

(五) 歸因的謬誤

1. 基本歸因謬誤（fundamental attribution error）：所指的就是Heider 所提出的理論：我們傾向於以個人內在的性情而非外在的情境因素來解釋他人的行動。
2. 行動者與觀察者歸因差異：我們傾向於歸因他人行為於個人特質的因素上，然而卻傾向於歸因我們自己的行為於情境因素上。
3. 自利歸因偏差（self-serving bias attribution）：這是指人們在作自我歸因時，會傾向於把好的結果作內在歸因，而不好的結果作外在歸因

(六) 歸因的應用

1. 自我歸因

自我歸因 (self-attributions) 意指對自己的行為提出可能的解釋原因，每個人都會根據自己過去的經驗對現在發生的事情加以解釋，儘管有時候只是猜測而已。自我歸因的方式會影響你如何預期未來發生的事情 (下一次一定會成功或失敗)，也會影響你的情緒 (感覺驕傲、沒有希望、或有罪惡感)，最終，你的表現也會受影響。總而言之，自我歸因的方式對每個人的感受、情緒狀態、以及行為，都扮演著舉足輕重的角色。

2. 歸因風格

對於日常生活發生的事情，每個人都有習慣的解釋方式，這稱為歸因風格 (attributional style)。根據 Seligman 的理論，一般人的歸因風格大致可分為：樂觀的解釋風格或悲觀的解釋風格，擁有樂觀解釋風格的人，容易將失敗挫折歸因為外在、不穩定且特定的因素，這樣的解釋風格有助於把傷害降低，對未來仍抱有希望，並且不會危及自尊。

相反地，擁有悲觀解釋風格的人則容易將失敗挫折歸因為內在、穩定且全面性或普遍性的因素，這樣一來，他們就會覺得自己很差勁，對自己的能力是否足以面對未來的挑戰，也抱持著比較悲觀的看法。這樣的人通常比較被動消極，也比較容易有習得無助感及憂鬱症，透過某些心理治療可以幫助他們停止這種近乎自殘的歸因風格，教導他們不要什麼不好的事發生就責怪自己 (尤其是那些無法避免的傷害發生時)，好事發生時則儘量記得自己的功勞。

貳、社會影響

一、說服

說服包含傳達意圖讓他人改變態度的論點或訊息，其中態度指對人、事、物的信念或感覺。這裡面的信念代表對人、事、物的想法和判斷；而感覺代表態度延伸出來對該人、事、物的正向及負向的感覺，以及這感覺有多強烈。

(一) 說服歷程的成分

1. 訊息來源：指提供訊息的人
2. 接收者：指接收該訊息的人
3. 訊息：指訊息來源所傳達的資訊
4. 管道：是訊息傳遞所透過的媒介，有面對面與大眾媒體兩種

(二) 訊息來源影響說服的因素

1. 可信度較高：怎樣的訊息提供者可信度較高呢？答案是專家或是值得信賴的人。
2. 喜歡：喜歡一個人有很多種原因，如外表吸引力
3. 相似性：我們也容易被跟自己相似的人說服

(三) 訊息本身影響說服的因素

1. 雙面陳述：傳遞的訊息正反兩面皆陳述，要來得比單面的陳述有效得多。

2. 動之以情：說服者有時會用情緒訴求來讓別人改變態度
3. 提供正向情緒：研究發現廣告中搭配音樂確實能增加說服的影響力

（四）訊息接收者影響說服的因素

接收者又有何影響力呢？是不是有些人比別人容易受影響？答案是肯定的，但是影響的因素很複雜。例如：事先是否有得到預警？接受者在說服前所持的觀點跟說服者相同嗎？此外，如果接收者早已有了一個跟說服者相反的信念時，那也相當不容易被說服。當然，如果有些態度對接收者個人而言是非常重要的，那也不太容易撼動。

二、從眾

這一章節中要介紹別人如何企圖影響你的行為，如何爭取你同意他們的請求或需要。

（一）從眾定義及機制

1. 何謂從眾？

從眾意指行為導因於真實的或想像的社會壓力。例如說，如果你喜歡歌手周杰倫是因為他的歌好聽，那不是從眾；但如果是因為你朋友會討論，不一起討論會被同學取笑，那麼你就是在從眾。

2. 從眾的機制

愛司克（Asch）設計了一個經典的從眾實驗。他先邀請男性大學生來實驗室進行一個視覺的研究，每次研究進行時有七個人同時先看一張卡片，卡片上有一線段，他們被要求指出這一線段跟第二張卡片上的 3 條線段中的哪一條長度最接近。實驗進行時，每一個人都會輪流被問到，而輪到時他們必須大聲說出他的答案，這七個人當中，只有坐在第六位的是真正被邀請來的大學生，他並不知道其餘六位都是研究者的同謀。實驗開始進行，在前兩次實驗中，同謀都說出正確的答案，但到第 3 次實驗時，很明顯地正確答案應該是第 2 個線段，但是前五個參與者（同謀）都回答第 3 條線段最接近，第 6 個參與者簡直不敢相信自己的耳朵，在整個實驗的過程中，前五個同謀有數次會提供一致的錯誤答案，愛司克想要知道這個參與者會怎麼反應。這個線段判斷作業相當簡單且有明確答案，如果撇開社會壓力不談，一般而言，錯誤的機會不到 1%。所以，如果這個參與者說出跟同謀一樣的錯誤答案，那他就是明知故犯，此時能解釋他行為的理由就是他在從眾。如果你，你到底是會隨波逐流呢？還是會堅持己見？根據愛司克的發現，123 位研究參與者平均從眾的行為佔 37%，固然有四分之一的人堅持不從眾，達 75% 的人則至少有一次從眾行為。即使 30 年後有人重覆愛司克的研究，結果從眾的比例仍大致相似。

（二）為何從眾

1. 規範性從眾：人們會從眾常常是因為不想被別人批評或拒絕。因此我們的行為會符合社會規範，因為害怕不遵守會有不好的後果，此為規範性從眾。

2. 訊息性從眾：當我們不知道該怎麼做時，也容易從眾。當我們對事情不熟悉時，會去看別人的作法來決定我們的行為，此即訊息性從眾。

（三）從眾的影響及如何抗拒從眾的壓力

研究青少年心理學的學者都有一致的發現：要在同儕中受歡迎一定要從眾，他們會在一些較膚淺的事情上屈服於從眾的壓力，但是如果同儕的要求是反社會的，這樣的壓力常會造成一些悲劇的發生。例如，在朋友的慫恿下嗑藥或飆車。

這邊提供兩個抗拒從眾的方法。第一，多留意有哪些社會壓力在影響你的行為，第二，如果在一個場合中有人勸說或逼迫你做你不想做的事，記住你永遠可以拒絕，試著找出團體中跟你持相同意見的人，跟他結盟。

三、服從

（一）服從的定義與機制

1. 定義

服從是指順著別人直接的要求行事，通常這個要求者是處於權威的地位。服從本身無所謂好或壞，它的好壞要視被要求去做的事而定。

2. 服從的機制

在二次世界大戰後，密爾格萊姆 (Stanley Milgram) 訝異德國人對希特勒的服從居然可以到如此瘋狂屠殺猶太人的地步，導致他對服從的研究興趣。密爾格萊姆先在社區中徵求 40 位自願的男性來參加學習與懲罰的實驗，研究參與者來到實驗室後，以抽籤的方式決定他們在這個實驗中擔任「老師」或「學生」，但事實上，裡面的籤都是扮演「老師」，而扮演學生的則是研究者的同謀，一位 47 歲的男性助理。扮演老師的研究者親眼目睹了學生被要求坐在椅子上，手上綁了許多電擊片（當學生回答錯誤時，會通電流以懲罰學生），然後老師被帶到另一間房間，裡面有一個電流控制儀。雖然這些儀器設備配合上假學生被電後的叫聲，一切看來幾可亂真，但這只是研究者假造的環境，學生同謀並未受到電擊，而研究者只是在這個過程中，扮演一個權威者，要老師對答錯的學生施以電擊處罰，看這些老師對權威的反應如何。在研究設計中，假學生笨笨地常會犯錯，因此，老師必須依照指示在每次錯誤後增加電壓。當進行到 300 伏特時，學生同謀會敲擊隔在兩間房間中的牆，並且以不回答老師的問題來表示抗議，在這個時候，參與者通常會尋求研究者的指示，扮演權威角色的研究者則要老師繼續對這個已經不發言的學生加強電壓，密爾格萊姆想知道這些老師究竟會用到多高的電壓才會反抗權威，不繼續研究。研究結果，有 65% 的老師會用到最重度的電擊，儘管他們服從了研究者，而多數的人也會為學生發聲，表達對學生受傷的關心，他們會抗議、抱怨、緊咬雙唇、顫抖、焦躁不安，但是他們仍然繼續加強電擊。這樣的結果讓密爾格萊姆發現：服從權威可能比我們預期的更常發生。

（二）服從的原因

1. 對研究參與者的要求（電擊學生）是逐步增加的，因此，當他已經逐步涉入該實驗研究時，就容易用到最強的電擊。

2. 參與者被告知這個研究若對學生有任何的傷害，由權威的研究者全權負責，老師並無責任。

3. 參與者既然知道自己是來參加實驗，他對自己行為的判斷標準是他們有沒有遵照研究者的要求，而不是他有沒有傷害另一個參與者。

4. 有些人格因素可能跟服從有正相關，其中一個就是權威性人格，越相信權威的人越會服

從；相反地，有較高的社會責任以及認為可以掌握自己命運（內控）的人，就比社會責任低或相信命運天注定（外控）的人，還要不喜歡服從。

假想你在圖書館看到隔壁坐著一個令你心動的女孩，你會去跟她進一步攀談甚至邀約嗎？聰明的你可能會先觀察一下，希望能得到更多的線索。她的筆記本上有卡通圖案，嗯！你一向不喜歡卡通，也不喜歡女朋友太幼稚；她的朋友蠻聒噪的，不過從她跟同學的互動看來，這女孩還算和藹可親；你已經大四了，她會不會還未成年？

•這個故事情境可以瞭解我們是如何知覺他人。為了要瞭解別人，並能進而預測他人的行為，我們常常在建構對別人的印象。

- 對他人的印象包含哪些內容？
- 又是如何形成？
- 為何對他人的印象經常是錯誤的？
- 他人又是如何影響你的想法和作為？

對別人印象的主要訊息來源

- 外表 -- 我們會用外貌來形成對別人的印象，也不管正不正確
- 語言表達 -- 我們會根據對話中別人說了什麼來評斷他人，如揭露，建議，問問題，評價

- **行動** -- 因為人常言不由衷，所以我們也會根據他的所作所為來評斷這個人
- **非語言訊息**— 臉部表情、眼神、身體動作、手勢等非語言的溝通是我們形成對他人印象的另一種訊息來源
- **情境**— 行為發生時的情境也提供重要的訊息

第一印象的形成是快速下判斷還是系統性評估？

- **快速下判斷**-- 只根據少數的訊息及先入為主的觀念就很快地評斷別人，通常並不正確，但是我們常如此。不過也因為跟很多人的互動常是突發且不固定的，因此，我們對這些人判斷的正確與否似乎就不那麼重要了
- **系統性評估**-- 觀察別人在各種不同情境下的行為反應，將之跟其他人的反應做比較，再下判斷。當被評斷的人關係到個人權益或福祉時，就希望對他們的印象儘可能地準確

如何決定別人行為的原因-- 歸因

- **歸因**-- 我們對別人的行為、自己的行為或某些事情為何發生所做的推論
- **內歸因**-- 某人的行為是因為他本身的特性、特質、能力或他的主觀感覺
- **外歸因**-- 將某人的行為歸諸於情境因素或環境影響
- 採取內在或外在的歸因類型，對我們每天的社交互動，有很大的影響

何時會做歸因？

- 當不尋常的事情發生時
- 當事情的發生跟我們有切身關係時
- 當我們對別人行為的動機起疑心時
- 當別人的行為很反常或負向時

知覺者預期的影響 - - 確認性偏誤

- 定義--以確認自己預期的方式跟別人互動的傾向。
- 在一小段互動後，我們會開始假設別人是個怎樣的人，然後，以此假設跟對方互動，或選擇性地只回憶別人符合我們假設的事情
- 通常我們不會意識到自己的知覺偏誤，會自以為是地認為我們對別人的看法是正確的。只有當有人不同意我們的看法時，我們才會去檢視自己的觀感是否正確

知覺者預期的影響 - - 自驗預言

- 定義--因為預期而導致別人真的做出符合你預期行為的現象
- 自驗預言的 3 個步驟
 1. 知覺者對某人有一個先入為主的印象
 2. 知覺者會根據這個預期對當事人採取行動
 3. 當事者會因應知覺者的行為做反應，讓知覺者以為這個行為符合其預期

三種有礙「自驗預言」的情況

- 知覺者希望對別人的印象是正確的

- 當事人察覺到知覺者對他的預期相當不符合他對自己的觀點，他就會努力去改變知覺者的預期，通常都能成功地扭轉知覺者的看法
- 當事人對自己的觀點非常有自信，他就不太會因為知覺者看法而改變自己的行為

知覺者預期的影響-- 認知扭曲

- 歸類**--我們常常會用最簡單的方式將人歸類，如：性別、年齡、星座等
- 刻板印象**是指只因為某人隸屬於某團體，就認為這個人擁有許多特性
- 基本歸因謬誤**--傾向將別人的行為歸諸於個人因素而非情境因素
- 防衛性歸因**--傾向於責怪不幸的受害者，這樣才能減低自己可能成為下一個受害者的感覺

個人知覺的特色-- 有效率

- 在形成他人的印象時，我們傾向於花最少的時間和努力，因此，我們處理社會訊息的過程可說是自動化且無須費力的。
- 人們就像政府官員一樣：「站在需要求知的基礎上，卻厭煩收集訊息」。
- 我們很難花時間對每個訊息都小心觀察，對每個遇到的人都要正確評斷
- 幸好人的知覺很有效，它讓我們很快做判斷，把事情簡單化；
- 但壞處就是這些判斷很可能是錯誤的。

個人知覺的特色-- 有選擇

- 我們只看到自己想看到的，只相信自己想相信的

- 特別是當別人的行為曖昧不清時，我們更會用符合我們預期的方式來解讀別人的行為。
- 所以，如果一個持有傳統性別刻板印象的人，碰到一個很獨斷的女服務生，他可能會認為這個女生也太強勢了吧！但是若是男服務生這樣做，他想也不想地就會認為這是正常的行為。

個人知覺的特色-- 有一致性

- 你永遠沒有第二次機會讓別人對你有好的第一印象！
- 早先發生的事情比現在發生的事情更具影響力，這個現象我們稱之為*初始效果*。尤其是初始的*負面印象*，更難被改變。可見第一印象的重要性

何謂說服？

- 說服*包含傳達意圖讓他人改變態度的論點或訊息

訊息來源的影響因素-- 可信度

- 專家*--在溝通時，人們會試著傳達出自己的*專業性*，告訴別人學歷、受過的訓練、或是手上擁有的資訊等。
- 值得信賴*--當訊息顯示出提供訊息者可能有利可圖時，我們就會覺得他不可信賴；相反地，我們會覺得那些支持跟自己的利益相反的論點的人，定是值得信賴。

訊息來源的影響因素—喜歡

- 外表吸引力
- 跟自己相似

- 訊息來源的因素對廣告商而言特別重要，他們常不惜大手筆斥資以爭取一位有說服力的代言人，最好這人能兼具高信賴度、專業又令人喜歡，而一個代言人若是不再令消費者信賴或喜歡（如鬧緋聞或酒醉駕車），廣告商一定馬上撤換他，足見訊息提供者對說服的影響。

訊息本身的影響因素

- 正反兩面訊息皆陳述 > 單面的陳述

提供雙面的訊息至少會讓聽眾覺得你較有可信度。

- 單面的論點也並非全無用處，若聽眾教育程度較低或者他們已經非常支持你的觀點時，就會有效。

-

訊息本身的影響因素

- 說服者有時會用情緒訴求來讓別人改變態度。例如反核者、反煙者
- 有效嗎？答案是肯定的，特別是聽眾也對說服者所描述出來的後果非常不喜歡時
- 若只一味引起聽者的恐懼，卻不提出防制之道，可能會令聽者反感而心生防衛，反而不易說服
- 提供正向情緒有助於說服。例如廣告產品常搭配令人愉悅的音樂，電視節目常秀出觀眾的笑臉
- 研究發現製造一些正向的情緒有助於贏得別人的迴響，尤其是他們不太注意議題本身的時候

訊息接收者的影響因素

- 有些人比別人容易受影響？ YES
- 個人性格
- 事先是否有得到預警
- 接受者在說服前所持的觀點跟說服者相同嗎？
- 要被說服改變的態度對接收者個人而言非常重要嗎？

社會壓力的威力

- 何謂從眾？行為導因於真實的或想像的社會壓力。
- 例如說，如果你喜歡歌手周杰倫是因為他的歌好聽，那不是從眾；但如果是因為你朋友會討論，不一起討論會被同學取笑，那麼你就是在從眾
- 從眾的特例--順從，意指因為社會壓力而改變的行為只表現在公開場合，其實私底下信念並未改變。

結果

- 123 位研究參與者平均從眾的行為佔 37% ，
- 有四分之一的人堅持不從眾，
- 75%的人則至少有一次從眾行為。
- 30 年後有人重覆愛司克的研究，結果從眾的比例仍大致相似

為何從眾？

- 規範性從眾 --我們的行為會符合社會規範，因為害怕不遵守會有不好的後果
- 訊息性從眾--當我們對事情不熟悉時，會去看別人的作法來決定我們的行為

從眾的危機

- 青少年要在同儕中受歡迎一定要從眾，他們會在一些較膚淺的事情上屈服於從眾的壓力。在這個情況下，從眾或順從可幫助他們將經驗到的疑惑和焦慮減到最低，特別是當他們在一個陌生的環境時。但是如果同儕的要求是反社會的，就常會造成悲劇的發生。
- 旁觀者效應--在我們對緊急事件的狀況不清楚時，此時我們會去看其他人如何反應，如果大家都袖手旁觀，躊躇不前，那你就認為大概不需要提供幫助吧

• 如何抗拒從眾的壓力？

- 第一，多留意有哪些社會壓力在影響你的行為
- 第二，如果在一個場合中有人勸說或逼迫你做你不想做的事，記住你永遠可以拒絕，試著找出團體中跟你持相同意見的人，跟他結盟

服從權威的壓力

- 服從是順從的一種特例，意指順著別人直接的要求行事，通常這個要求者是處於權威的地位。
- 服從本身無所謂好或壞，它的好壞要視被要求去做的事而定，譬如說，當教室裡的火災警示鈴響了，老師「命令」你離開，此時服從是好的；相反地，如果公司老闆要你去做一件非法或違背你道德良知的事，那麼，不服從可能才是好的。

服從的研究

- 在二次世界大戰後，德國人對希特勒服從到瘋狂屠殺猶太人的地步，導致社會心理學家 Milgram 興起研究服從的興趣
- 有 65% 的老師會用到最重度的電擊，多數的人也會為學生發聲，表達對學生受傷的關心，他們會抗議、抱怨、緊咬雙唇、顫抖、焦躁不安，但是他們仍然繼續加強電擊
- 服從權威可能比我們預期的更常發生

為何會服從？

- 對參與者的要求是逐步增加的
- 參與者被告知這個研究若對學生有任何的傷害，由研究者全權負責

- 參與者是來參加實驗，他對自己行為的判準是有沒有遵照研究者的要求，而不是有沒有傷害另一個參與者
- 某些作為有時並不只因為「他是怎樣的人」，而是「他處在什麼情況下」

其他影響服從的因素

- 權威性人格：越相信權威的人越會服從；
- 有較高社會責任比社會責任較低的人還要不喜歡服從。
- 認為可以掌握自己命運(內控)的人，比相信命運天注定(外控)的人不服從
- 所處的情境

文化社會的影響

- 東方文化對一個人從眾或服從的行為給予正向的讚許，遠比美國或其他西方文化較多
- 日本人與韓國人比較會認為服從是有價值的，而英國人與義大利人則不會
- 個人主義文化下從眾比率較集體主義文化還要低
- 日本人比美國人還要從眾

THE END

- 我們會將跟我們一樣的人當成*自己人或內團體*，跟我們不一樣的則是*外人或外團體*，這樣的分類會造成三個重要的結果：
- 第一，我們通常比較喜歡自己人勝過外人
- 第二，我們會將所有外人看成是一樣的，而自己人卻個個都不同，但是同樣的行為在自己人身上則是那個人的特質，這現象又稱為*外團體同質效應*

- 第三，儘管外團體的人只是少數，我們仍會加大他們的能見度，也就是說，我們會特別去強調他屬於那個跟我們不一樣的團體，而不注意他可能在其他面向上跟我們相同

為何刻板印象會一直保留著？

- 節省認知資源。因為每天要處理的訊息遠超過我們所能負荷，所以希望將事情越簡單化越好，這樣的缺點就是容易犯判斷上的錯。

- 一致性的偏誤。當我們對某個團體有偏見時，就會選擇性地收集他們符合我們預期的反應。

- 自驗預言。我們對別人的信念會引發他表現出符合我們預期的反應。

- 人在任何一個時間點所發生的行為都可能跟他個人的因素有關也可能無關，只是觀察者傾向於解釋為有關。

- 文化價值似乎也會引導出不同的歸因偏誤。在強調獨立的個人主義文化下，人們被要求要對自己的行為負責；在強調從眾與服從社會規範的集體主義文化下，人們則被要求要符合社會規範。研究者發現：在解釋別人的行為時，美國人比日本人或印度人採用更多的內歸因；在報導同一種犯罪行為時，英文的報紙比較多個人化的解釋，中文報紙則有比較多的情境解釋。

- 例如，當一個女生長期受到男朋友或丈夫的暴力攻擊，我們會責怪她幹嘛這麼笨還待在這男人身邊，卻不會責怪那個施暴的男人；同樣地，被強姦的婦女也常被指責都是她們走夜路、穿著暴露、不小心門戶等。

- 責怪受害者幫我們維持一種「公正世界」的信念--任何事都是罪有應得，自作自受。因為如果不相信世界是公平的，意味著要相信不幸的事情可能是隨機發生，那就等於相信這些事有天也可能發生在自己身上。

- 採用防衛性歸因讓我們避免這些令人擔心的想法。所以，我們會很不公平地責怪受害者，認為是他們能力不夠、太笨或太懶等。

社會思考和社會影響

陸 洛

