

社會加速器

資料來源：《怪誕行為學 7：是什麼讓理性的人誤信了非理性的事？》

【美】丹·艾瑞里，崔 凱譯，中信出版集團，2024/7

一個人真的相信某件事嗎？是什麼因素驅使人們去傳播自己都不十分相信的事情？為什麼人們會分享一些明知是錯誤的訊息？為什麼已經被證明有誤導性的信念還會讓人趨之若鶩？要回答這些問題，我們就必需研究一個組織內部的社會力量，以及人們為了證明自身的忠誠、為了獲取更高的地位、為了維繫組織內部關係所採取的行動，也就是社會力量的加速作用。

認知失調（Cognitive Dissonance）是指當一個人的信念、態度、價值觀與實際行為產生矛盾，所引起的心理壓力和不適感，以及我們為這種不適感所採取的怪異手段。當事實與信念背離時，信念較深的追隨者所面臨的衝突更加尖銳，也更難被協調，認知失調的壓力使他們無法簡單地承認以前是錯誤的。解決之道只能拒絕接受新的現實，表現出更進一步的忠誠，只是為了再次說服自己相信，當初的支持都是正確的、英明的。在古希臘的《伊索寓言》中，就有「酸葡萄」的故事，來表述一個吃不到葡萄的狐狸，只能用葡萄一定是酸的，來說服自己解決認知失調。富蘭克林也有類似見解，認為：假如一個人幫了你一次忙，那麼以後他會更樂於幫助你。換句話說，一旦幫助了某人，你就會試圖讓自己相信你喜歡他，於是會繼續善待那個人，而無需面對認知失調。

認知失調除了能幫助我們預測在什麼情況下，人們更願意或更不願意接受新的訊息、改變自己的信念，還為一個古老的問題提供了一些重要的見解：我們是因為害怕而奔跑，還是因奔跑而害怕？在通常情況下，外部行為與內部狀態有二種互動方式，第一種是標準觀點，認為：內部狀態導致外部行為(因害怕而奔跑；第二種認為，外部行為導致內部狀態(因奔跑而害怕)。認知失調理論就是外部行為改變內部狀態的現象，當然，這種影響是雙向的，在不同的情況下，內部狀態也會導致外部行為。

對誤信者來說，他們會做出各式各樣的行為，但大多數行為都具有社交屬性：與他人交談、抗議、發布未經證實的訊息、回應網上的質詢、與持不同意見者爭論、斷絕與朋友家人的關係…等等。這就為什麼認知失調，能如此完美的和誤信漏斗的社會因素相結合，也能表明它為何是一股強大的力量，能迅速將人們推入漏斗。

認知失調並非唯一的社會加速機制，另一種極為重要也相當令人遺憾的機制，是利用極端手段強化個人身分。例如特殊的手勢、符號或極端的行為，而極端行

為一旦出現，假以時日就會變成常規行為，為了刷存在感，又會採取更極端的行為。書中舉例說明極端行為是獲取社交資本，並讓成員難以脫離組織的重要手段。誤信者總是擔心被他們的同伴抓到把柄，從而遭到排斥，於是只能採取更極端的手段表達對組織的忠誠。

誤信者分享的東西有時明顯不合情理，難道他們自己真的相信嗎？如果不是，為什麼還要去傳播這些謊言？了解社會組織的運行機制，尤其是那些以信仰為紐帶的，如宗教團體、不同教派甚至邪教團體，有助於我們了解這個問題。很多研究宗教問題的人都曾提到，正是這種不可能成立的主張，才表明了一個人的信仰足夠虔誠。蓄意傳播謊言的行為，其實就像一種口令 --- 一種用來識別組織內部人員身分的語言密碼。這些心甘情願粉飾明顯存疑的表象，其實代表了他們更認同特定群體所推崇的深層次真理。當表忠成為壓倒一切的行為動機時，認同就變成了身分的貨幣，而非客觀真相。

美國當前政治的兩極化，你就能看到一些誤信者的心態。一切問題都被歸結為：「對方又打算搞什麼陰謀來占便宜」、「他們必有什麼隱藏的動機」…。當我們用本能的黨同伐異的觀點來看時，自己不就變成某種程度上的誤信者嗎？如果我們在日常生活中，都能儘量控制黨派偏見的心態，就能對假消息、誤信和社會凝聚力等問題，施加一些影響力。

誤信在社交媒體上沸沸揚揚、此呼彼應的現象，影響力是如此的強大、複雜和危險。社交媒體是一個嶄新的、人工打造的且並不符合我們與生俱來的溝通方式，因此會衍生出一些不良的後果。本書作者在新冠期間曾遭受到網路暴力，開始時他簡直不敢相信，社交媒體竟然會放任這種無法無天的行為。他試圖舉報這些充滿仇恨情緒的言論，希望平台能將這些誤信者禁言。但一次又一次，他得到的答復是，這些行為並沒有違反平台用戶守則和社區行為規範。這完全出乎他的預料，死亡威脅、那些無端指責別人嗜殺成性像瘋子的視頻，竟然能被他們的規範接受？

本書作者有機會與平台人員面對面的溝通過程中，大家開始討論：未來理想的方向是什麼？他提出了一個動物界最基本的溝通方式：「缺陷原則」。什麼是缺陷原則？最經典的例子就是孔雀的尾巴。一隻不夠強壯的雄孔雀拖著沉重的尾巴是很難生存下去的，因為牠無法逃脫獵食者的抓捕，只有夠強壯的才能存活。所以，沉重的尾巴才能變成值得向雌孔雀獻殷勤的信號，因為這是要付出代價的。缺陷原則就是通過一個不利的條件以傳遞訊息，沉重的尾巴變成強壯孔雀的標誌，因為不夠強壯的根本就無法生存。自然界沒有空談者的生存空間，因此，缺陷原則是一種促進誠實溝通、遏制虛假溝通的手段 --- 就算不是百分之百誠實，但也相去不遠。缺陷原則是一種更寬泛概念稱之為「昂貴信號」的極端版本，那是指

信號越昂貴，溝通越有可能是真的，因為信號越昂貴就越難作假，人們就會越相信。缺陷原則還有一個非常有趣的元素，就是溝通始於接收方，而不是發送方。也就是，要想讓一個溝通信號(如沉重的尾巴)發揮作用，那就必需選擇一個接收方(如雌孔雀)能認可的信號，而不是發送方一廂情願想要傳遞的信號。

尊重缺陷原則顯然不是社交網路設計的初衷，它試著營造一個沒有任何連帶後果的理想化溝通空間。在社交媒體上，人們可置事實於不顧，無所顧忌的釋放各類信號，沒有缺陷原則、沒有對信號的遴選和甄別，更不會考慮接受方的意願。社交媒體上的空談讓溝通變得更加簡單，隨著時間的推移，空談就成了常態。這與我們處理訊息、對訊息做出反應的進化本能，存在著不可調和的衝突。在人類進化的過程中，我們已經習慣了接收帶有某些成本的訊號，因此，我們的進化本能，依然引導我們去相信那些其實不再值得信任的東西。

他們之間幾次的會面討論，作者發現那些負責管理最大規模社交媒體平台上假新聞的人，對溝通並不太了解，雖然他們對如何將相關的原則，與社交平台的運作機制相結合的討論很感興趣，話題包括：名譽、信任、默默無聞的感覺、沉默的大多數、訊息泡沫、負面社會規範、極端行為、激烈時刻的反應降級……等等。也討論到如何針對實事求是行為的獎勵機制、運用缺陷原則的各種方法…等方面，有趣的想法也層出不窮，但在顧慮到「平台的財務模式」後，勁頭就逐漸減弱，之後會談就不再繼續了。這證明雖然發現了有趣的問題，但是沒有機會真正想辦法去實現。

網路空間裡的用戶身份相對隱匿，用戶之間也沒有物理接觸，這些特徵會不會催生仇恨？我們應該承認，沒有直視對方的眼睛，讓我們更容易表露仇恨的情緒，虛擬空間是否真的受到一套與物理空間截然不同的社會行為準則所支配？作者得到一個意想不到的機會，測試這些誤信者在現實生活中是否會對他表現出友善的態度？(詳略)他發現，要讓誤信者回心轉意不是件容易的事，我們固有偏見通常是為了滿足深層次的情感、心理和社交需求，與利益、自豪、自尊、身份或歸屬感有關，這種偏見是很難被修正的。社交需求的力量尤其強大，被排斥或已經在組織內獲得了名望與地位，因而會擔心自己各種潛在的損失。誤信者的組織就像邪教或激進組織，對疑似的背叛行為會索取高昂的代價，如想脫離是難上加難的。

的確，有人成功的「離開」了誤信組織，其中一些人也願意公開分享他們的故事，從中我們可以學到很多。我們不要排斥誤信者，因為，如果曾遭他們排斥的人最終擺脫了誤信漏斗，他們也常會感到恥辱和怨恨，不太可能坦誠的分享他們所遭遇的一切。只有對誤信者群體展現出歡迎、認可、聆聽、尊重和贊揚以形成一股強大的拉力，才能讓他們重新獲得歸屬感！