



普
华
心
理

APPLIED CYBERPSYCHOLOGY

PRACTICAL APPLICATIONS OF
CYBERPSYCHOLOGICAL THEORY AND RESEARCH



网络心理学 探寻线上行为的心理动因

[英] 艾莉森·艾特莉尔 (Alison Attrill) 主编
克里斯·富尔伍德 (Chris Fullwood)

杨海波 刘冰 译



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

非
外
借

APPLIED CYBERPSYCHOLOGY

PRACTICAL APPLICATIONS OF
CYBERPSYCHOLOGICAL THEORY AND RESEARCH

网络心理学 探寻线上行为的心理动因

[英] 艾莉森·艾特莉尔 (Alison Attrill) 主编
克里斯·富尔伍德 (Chris Fullwood)
杨海波 刘冰 译

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

网络心理学：探寻线上行为的心理动因 / (英) 艾莉森·艾特莉尔 (Alison Attrill), (英) 克里斯·富尔伍德 (Chris Fullwood) 主编; 杨海波, 刘冰译. -- 北京: 人民邮电出版社, 2018. 10
ISBN 978-7-115-49178-7

I. ①网… II. ①艾… ②克… ③杨… ④刘… III. ①心理行为—研究 IV. ①B842

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第192255号

内 容 提 要

足不出户购物、点击鼠标交友、网上建立家庭……互联网作为人类历史上里程碑式的发明,正在深刻而广泛地影响人类的行为方式,而我们却对与其诸多特征有关的心理机制知之甚少。

本书着眼于网络心理学的应用,目的是将最新的网络心理学理论与研究成果运用于解释、指导或理解网络行为中。这种应用关注的是人们在线上与他人互动时潜在的或起指导作用的心理过程。这些互动既包括日常即时通信,也包括网络犯罪与异常行为;既包括线上购物,也包括线上约会;既包括网络成瘾,也包括线上心理治疗;既包括企业新媒体营销,也包括员工对社交媒体的使用……当然,虚拟现实和心理测量也是必须关注的内容。

本书可以帮助普通大众理解自己和他人的线上行为,也可以帮助心理咨询师、心理学研究者了解网络成瘾、强迫性购物,以及广泛的互联网行为中蕴含的心理机制。

◆主 编 [英] 艾莉森·艾特莉尔 (Alison Attrill)

[英] 克里斯·富尔伍德 (Chris Fullwood)

译 杨海波 刘 冰

责任编辑 柳小红

责任印制 焦志炜

◆人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆开本: 700×1000 1/16

印张: 15

2018 年 10 月第 1 版

字数: 280 千字

2018 年 10 月北京第 1 次印刷

著作权合同登记号 图字: 01-2017-1807 号

定 价: 69.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广登字 20170147 号

艾莉森·艾特莉尔

感谢大卫·艾特莉尔。尽管他已不在我们身边，但正是基于他的巨大支持，我才得以不断取得成功。一如往常，我将本书献给我挚爱的丈夫、孩子和我的爱犬，感谢他们长久以来的爱与支持。

克里斯·富尔伍德

感谢克里夫·福特。他是我最好的朋友、乐队的伙伴，更是对我或好或坏的想法给出反馈的参谋。我想将本书献给我的母亲（苏·戴维斯）和父亲（迈克尔·富尔伍德），感谢他们一直以来对我的信任，是他们帮助我认识到自己的潜能。

欢迎阅读《网络心理学》。如果你已经开始阅读本书，或许说明你已经对网络心理学产生了兴趣。即使并非如此，你或许也会好奇这个领域所研究的内容。本书便围绕这一迅速发展的心理学领域，考虑了线上行为的各个方面及其特征。“互联网心理学”“人机交互”“控制论”等术语你可能已经有所耳闻。这些概念都在诠释和理解人类与科技的交互中发挥着重要的作用，但本书确切的着眼点在于人类与万维网（WWW）之间的相互作用。尽管在本书中我们使用“互联网”（Internet）一词来描述万维网，但我们还是要清楚，这二者并不等同。互联网是供世界各地的电脑连接到网络的基础设施，而万维网则是在互联网上取得信息的工具。你可以将万维网理解为一个基于互联网的网络系统，我们借助它来建立网站、搜索引擎和链接，并以这种方式在互联网上传播信息。互联网通过邮件等方式发送信息，而内联网（Internet 或 Intranet）则是将一部分选定的用户联系起来，构成一个封闭的小规模网络。但是，在本书中，这些术语会交替使用。

最近，在伍尔弗汉普顿大学网络心理学研究小组主办的年会上，本书的一位编辑就超越学术理论与研究的局限来考虑线上行为的需要进行了演讲。作为学者，在致力于提出理论以解释人类使用互联网的原因、方式、时间、地点与所做之事的同时，我们需要着眼于这些理论在日常活动与行为方面的实用性。对学者们而言，在象牙塔中潜心做研究并非难事，但他们常常难以周全地考虑自己的研究成果可能对现实世界中人们的生活产

生怎样的影响。长久以来，与线下行为有关的心理学都将其在现实世界中的应用纳入了考虑范围，但对于公众而言，线上行为仅有不足 30 年的历史。网络世界随时都在进化与改变，其发展令人喜忧参半。大众传媒倾向于曝光互联网应用的消极事例，而心理学研究的结果似乎主张考虑这些行为带来的积极的相互影响。在本书中，我们希望能注意到事物的两个方面，同时勾勒出线上行为的积极与消极方面。

在伍尔弗汉普顿大学的心理学院，我们每两年还会组织一次以线上行为的各个方面为主题的国际会议。在我们审议 2015 年提交的演讲稿时，心理学家们试图了解的线上行为所表现出的多样性给我们留下了深刻的印象。我们倾向于将万维网视为一种同质性的平台，认为人们在这个平台上会采取相同的行为模式，而不论他们的个性、意图与他们线上行为的目标存在怎样的差异。尽管这一见解已被记录于其他书籍中，但如果我们希望理解人类的线上行为，就需要重新审视这一见解。如果你希望找到一位新的人生伴侣，你可能会去当地的酒吧或者参加为单身者组织的活动。然而，如果你感觉身体不适并需要医学建议，你就会去医院而不是酒吧寻求帮助！这两种行为都与心理学领域的研究有关：社会心理学在理解与这些行为有关的社会角色和社会线索中发挥作用，同时认知心理学则与这两种不同行为产生的想法和情绪有所关联。你的线上行为也是如此。为了寻求新的伴侣，你可能会访问在线交友网站；但对于自己当下的症状，你可能会在国家卫生署的网站进行咨询。在讨论线下行为时，我们会以多种心理学因素作为指导。既然如此，我们何不采取与之类似的方式将同样多样化的线上行为的各个方面都纳入考虑之中呢？本书旨在通过考察线上行为的应用特征与应用领域来进一步发展这种理解线上行为的方式。在阅读本书的内容时，你可能会发现，我们省略了一些你希望在此类书中看到的理论与研究。因为行为所包含的内容广泛而多样，在编纂任何一本类似的图书时，都难免要略去其中的一些分支。所以，线上行为的常见应用领域中至少有一种或两种没有被包含在本书中，如线上互动对教育的影响。在网络

心理学所处的现阶段，我们认为着眼于与之相关的新兴领域以及需要加深理论思考与研究的领域会带来更大的帮助。

万维网已成为许多人日常生活中不可或缺的一部分，鉴于其发展速度之快，我们自然尚未完全了解与其诸多特征有关的心理机制。我们谈及的理论与研究的应用，是指可以将其用于解释、指导或理解实际的行为，而不是对行为进行概念化。这种应用是对人们在线上与人互动时潜在的或起指导作用的心理过程的思考。这些互动涉猎的范围很广，既包括简单地通过邮件或即时通信方式与他人交流，也包括在网络空间中参与犯罪与表现出异常行为。回顾自己的线上行为，相信你也可以罗列出许多不同的活动。我们将本书聚焦于应用，以明晰这些行为的意义，并促进包括行业、服务与政府供应者在内的广大读者的进一步研究、应用与理解。通过为行业和服务供应者提供对诸多线上行为背后潜在的心理机制的理解，将来多种不同的活动都可能因此获益。例如，这种理解可能帮助警方防止网络犯罪，线上零售商可以以此为基础思考网站的最佳布局以实现商品销售，而线上交友网站也可以充分考虑如何在提供安全而可靠的服务的同时保护他们的用户。

我们对于线上行为的思考始于对个体及其线上互动的观察。在前两章中，我们调查了两个特定的社会群体的线上行为，并仔细思考了我们如何才能帮助这些个体更为安全、高效并愉快地使用互联网。在第1章中，我们讨论了残疾人的数字融入状况，而在第2章，我们回顾了当代有关父母监护子女上网的理论和研究。之后，我们转而考虑文化造成的线上行为的差异（第3章），就线上行为模式的文化内和文化间的变量进行了深入思考，这些变量可能影响不同人群的线下和线上生活。这三个领域均可以从研究的宏观层面或微观层面进行考虑。在这种情况下，我们考察了一些研究，这些研究可能使来自不同社会、经济背景的个体以对自己有利或不利的方式使用互联网。在展开研究的过程中，我们评估了互联网是否具有社会性影响，并探索了不同年龄段人群的数字融入和数字技术的使用状况（第4

章)以及互联网可能对认知因素产生的作用。具体而言,我们以记忆这一认知因素为例,着重探索了科技对其产生的影响(第5章)。这一主题与其后有关互联网医疗应用的章节构成了很好的联系。在大众传媒对网络的描绘中,随处可见围绕互联网不当使用而存在的恐慌情绪。基于公众有能力理解过度沉溺于网络世界的本质与后果这一假设,诸如“网络成瘾”一类的词汇被频繁地使用。鉴于此,我们详细考察了网络成瘾的临床观点(第6章),将重点放在与分类和诊断有关的问题上。之后,我们转而讨论如何将线上世界应用于支持性环境,如通过线上互助社区提供同伴支持(第7章),或为心理咨询师提供一种在线上与来访者进行接触的渠道(第8章)。在这两章中,我们对提供线上支持或咨询过程中可能出现的积极与消极的结果进行了深入思考,并对如何最有效地进行实际操作给出了建议。作为线上行为的一个领域,线上人际关系同时受到了大众媒体和科学研究的大量关注。因此,我们也探讨了如何将研究应用于线上交友网站,以促进其在线上人际关系中发挥作用(第9章)。鉴于线上消费已经成为可创造数十亿英镑收入的产业,我们在第10章中进一步探索了与线上消费行为有关的互联网心理学。本书的最后四章给出了更为具体的应用理论方法的实例。在第11章,我们探讨了心理学在游戏产业中的作用。在第12章,我们给出了应用某些理论模型与研究来辅助军事理解及实践的具体实例。第13章和第14章围绕组织心理学展开。我们首先讨论了社交媒体对互联网产生影响的方式,以及互联网的使用又以怎样的方式反作用于社交媒体。在第14章,我们考察了大量以个体测评为目的的测验的具体应用,同时考察了它们对于给定任务的适宜性。

我们希望本书在为你带来享受的同时也能够启发你的兴趣,激励你就线上心理学所涵盖的某些领域展开更为深入的探索。

/ 目录 /

第 1 章 数字化融入与残疾 // 1

数字化残疾的情境化 // 1

通过数字化世界提高融入性 // 4

残疾人的线上风险 // 12

线上融入策略 // 14

结论 // 17

第 2 章 养育成长于网络环境中的孩子 // 19

网络环境下养育子女的理论 // 20

与养育策略水平有关的因素 // 23

养育策略的有效性 // 27

结论 // 31

第 3 章 文化在网络行为中的作用 // 33

文化和网络行为 // 33

视野变化与计算机过载 // 34

不同文化 // 35

网站导航和设计 // 37

态度 // 39

刻板印象 // 40

跨文化认知风格	// 42
自动化和无意识处理的能力	// 44
信息搜索	// 45
从众效应	// 47
在线学习	// 48
结论	// 49

第 4 章 数字原生代和数字移民：缩小数字鸿沟 // 51

数字原生代和数字移民	// 53
数字时代的电视：消磨时间	// 54
拨动开关：设置或取消对网络的限制	// 55
代际鸿沟：父母和孩子	// 57
走向智能和便携	// 58
对于社会发展：更好还是更坏	// 60
结论	// 64

第 5 章 辅助记忆技术 // 67

辅助记忆的技术	// 67
技术改变了我们的记忆方式	// 68
为有记忆障碍的患者提供帮助	// 72
辅助记忆技术的广泛应用	// 76
结论	// 79

第 6 章 网络成瘾：临床视角 // 81

分类	// 85
临床视角	// 88
结论	// 91

第 7 章 在线支持社区：运用网络心理理论增强用户体验 // 93

- 社会支持的定义及其重要性 // 95
- 如何提供在线社会支持 // 97
- 寻求在线支持而非线下支持的原因 // 98
- 在线支持的优势 // 99
- 在线支持的缺点 // 101
- 设计意义和提升用户体验 // 103
- 结论 // 106

第 8 章 网络环境下的咨询 // 107

- 在线咨询的方法 // 108
- 电子邮件治疗 // 109
- 在线谈话治疗 // 113
- 视频咨询 // 116
- 在线咨询类型 // 118
- 选择治疗方法 // 121
- 理论考虑 // 122
- 结论 // 124

第 9 章 浪漫关系与线上约会 // 125

- 线上约会者及约会之所 // 126
- 线上约会者的特点 // 128
- 线上约会的动机 // 129
- 线上约会和自我介绍 // 130
- 照片和吸引力 // 132
- 计算机辅助沟通 // 133
- 线上约会的信息 // 134
- 吸引力、伴侣选择和约会经验 // 135
- 匹配和决策 // 136

- 线上约会的经验 // 138
- 开启线上关系的方式 // 139
- 结论 // 139

第 10 章 线上消费行为 // 141

- 线上与线下购物 // 142
- 个体差异 // 143
- 购物体验 // 145
- 风险和熟悉度 // 147
- 线上消费行为 // 148
- 强迫性线上购物 // 149
- 消费者满意度和信任感 // 151
- 消费者投诉 // 153
- 包容性 // 156
- 结论 // 157

第 11 章 心理学在游戏开发中的应用 // 159

- 社会心理学和电子游戏 // 159
- 社交游戏 // 160
- 心流理论 // 161
- 创造“心流”的游戏 // 164
- 游戏的广泛社交背景 // 165
- 创建有效的游戏社区 // 166
- 创造“自我感” // 169
- 结论 // 171

第 12 章 军事与国防应用 // 173

- 军事上的应用 // 175
- 国防应用程序 // 181

语言行为 // 185

构建威胁模型 // 185

结论 // 186

第 13 章 社交媒体对组织的影响 // 189

社交媒体和社会资本 // 190

社交媒体的知识交流 // 192

社交媒体的使用和工作场所的生产力 // 195

通过社交媒体提高品牌知名度 // 198

社交媒体作为广告工具 // 200

口碑 // 202

结论 // 204

第 14 章 在线心理测量评估 // 207

心理测量评估 // 207

在线心理测验 // 209

认知能力测验 // 210

人格测验 // 211

情境判断测验 // 212

在线心理测验可能面临的问题 // 213

歪曲事实和作假表现 // 214

特定情境下的在线测验 // 216

在线心理测验的应用领域一：选拔 // 216

在线心理测验的应用领域二：培训和职业发展 // 217

在线心理测验的应用领域三：临床和治疗 // 218

在线心理测验的应用领域四：司法 // 219

在线心理测验的应用领域五：职业指导 // 220

结论 // 221

附录 // 223

第 1 章

数字化融入与残疾

达伦·查德威克 卡罗琳·韦森

达伦·查德威克 (Darren Chadwick) 是伍尔弗汉普顿智力残疾网络和伍尔弗汉普顿大学心理学院的资深学者。达伦将定量研究、定性研究、叙事法及参与和包容性研究应用于探究有学习障碍的群体的幸福感、交流与生命历程。他近期的一些研究工作涉及网络心理学领域，重点关注数字鸿沟、线上身份以及智力残疾人群在线上世界中体验到的益处与风险。

卡罗琳·韦森 (Caroline Wesson) 是伍尔弗汉普顿大学的高级讲师，她于该校教授社会心理学和法律心理学的课程单元，同时监管学生的咨询心理学博士生项目。她的研究方向着眼于智力残疾与线上行为、智力残疾者之间的相互影响、心理健康、刑事司法体系，以及如何将自信实际应用于具体环境（如教育环境、训练环境和法庭环境）中。

数字化残疾的情境化

本章中，我们结合网络心理学、心理学及社会学的理论，探讨社会中常被忽视的残疾人群体如何融入网络世界这一议题。如今，通信技术已被大多数人接受并在其生活中发挥着重要作用，也正因为如此，区分“数

数字化世界”与“真实世界”正在变得越来越困难。毋庸置疑，数字化融入（Digital Inclusion）是一个日趋重要的社会问题，这映射出与数字化世界有关的一系列问题，如责任、机遇以及关于人类权利、公平、个性、语言、社会参与、社区与公民契约和机会等方面。

在我们继续讨论之前，请大家想象一下，如果你注意到周围的人都在使用新科技、新方法去认识事物和互相交流，只有你被排斥在外，这一刻你会做何感想？如果你发现搞清楚如何使用电脑、平板或智能手机很困难，发现按键必须非常精准、打开之后的界面也难以理解，而且所使用的文字都是你没有学过的语言，或者发现人们不允许你使用这些科技产品，因为它们太危险或者你有可能弄坏或弄丢它们，你该怎么办？再考虑一下以上所述的这些经历会给你带来什么感受？有研究指出，这些场景反映了社会上残疾群体的真实生活经历。在本书中，我们将概述一些研究，洞察影响残疾人士融入社会的因素。

数字化世界的可能性与前景

人们普遍认为，残障人士更可能有效地利用线上世界去克服他们所面对的由社会态度、社会组织和社会结构造成的现实障碍，这意味着他们在诸如身体上、感官上、智力上或心理损伤上存在的差异并没有被充分考虑，因此他们会受到歧视。例如，一个有重大身体损伤的人可以足不出户就获取线上教育；一个有严重视觉损伤的人可以将文件下载并将其从文本转换为声音；一个有学习障碍的人可以在家里交朋友或维持友谊。但是令人遗憾的是，由于贫穷、缺少社会支持或其他原因，残疾人士往往缺乏上网的途径，而且即使他们可以上网，也有可能不具备充足的设备或充分的支持。

数字化分界

从网络世界中排除残疾人被认为是“数字鸿沟”的一个重要组成部分。在数字化方面，残疾人被划分到了社会孤立的类别中。信息通信技术（Information Communications Technology，缩写为 ICT）的有限教育机会，加之原本就存在的低收入、失业、并发的健康问题以及低社会地位等因素，加剧了许多残疾人士经历的社会排斥程度。因接触和使用互联网的机会有限，所以这种排斥也体现在数字世界中。例如，2013 年，英国 31% 的成年残疾人士从来没有上过网，该人数占英国从来没有上过网的人员的半数以上。因此，在这一背景下，那些残疾人士似乎是被线上世界所排斥的最大群体。来自多个国家的研究都表明，残疾人士缺少接触互联网的经历。然而，也有报告称，年轻的残疾人士近期在接触互联网方面的机会有所增加。但是相对而言，对残疾人士的数字化排斥仍持续存在，这是毫无疑问的。

残疾的定义

残疾人群体在组成上存在很大差异，他们有复杂的病因和表现，而且通常有并发症。例如，据估计，对于那些有智力残疾（Intellectual Disabilities，缩写为 ID）的人士来说，其中的 20%~30% 也有身体残疾，其中的 10%~33% 同时有感官缺陷。残疾的临床定义一直关注于缺陷，但这一情况近年来有所缓和，因为人们认识到，残疾是用来给社会中的特定群体贴标签的术语，而这一术语是以文化和历史背景为依据的社会建构。

鉴于此，从 20 世纪 80 年代开始，在北半球掀起了一场大规模的运动。这场运动以接受、宽容和融入为目标，以极大的努力去逐步消除残疾人士遇到的社会障碍。近期关于残疾的研究指出两点：第一，残疾人士对克服这些挑战需要的支持要有一个认同，而对缺陷的认同应该是这个认同中不

可或缺的一部分；第二，我们也应该强调人本身的力量。

关于残疾的这些看法与更社会化或更交互的模型观点相契合。简单而言，关于残疾的社会模型将残疾视为由社会态度、社会组织和社会结构强加于一个人身上的限制，这导致我们的世界以排斥和歧视有差异的人的方式而被组织起来，这些人由于身体、认知、感官以及心理机能等方面的自然差异（也被称为损伤）而显得与我们不同。将之与处于支配地位的医学模型进行对比，后者将残疾视为一个人由于他的损伤所面对的局限。在社会模型中限制与排斥的责任在于社会，但在医学模型中，这一问题在于个体的损伤，并导致人们更愿意消除这些损伤或差异，而不是接受或适应它们。

交互观点与社会模型有一定联系，但采取的是更实际的立场，即承认环境因素及其与特定且独特的个人因素（如损伤）的交互作用。它还承认损伤在使人残疾方面所发挥的影响（如疼痛或严重的认知损伤）。正是这些内部（个人的）与外部（社会的和环境的）因素的组合，为残疾人制造了诸多障碍和排斥，或者反过来创造了促进融入的力量。这种交互观点并入了生物 - 心理 - 社会模型之中，但在取向上有所不同。生物 - 心理 - 社会模型对于残疾采取的取向是关注缺陷，在这里残疾主要与损伤有关，并非与社会因素相关。与社会模型一样，交互模型将残疾人士所面对的问题置于社会之中。这部分内容的理论基础正是基于交互模型提出的。在下一部分我们将要考虑数字化世界已经提供或者将要提供什么机会和方式来提高残疾人的社会融入性，以及数字化世界所能赋予的其他相关利益。

通过数字化世界提高融入性

正如前面提到的，科技进步以及数字化世界的持续发展或许可以加强