

社

SHE

群

QUN

心

XIN

理

LI

学

YUE

公关的钥匙

SHEQUN XINLIXUE

SHEQUN XINLIXUE

B·瑞文

·儒本 著

刘永和 编译

福建教育出版社

第(四)

社 群 心 理 学

——公关的钥匙

B·瑞文 著
J·儒本

刘永和 编译

心理学教材

——公关的钥匙

心理学教材

——公关的钥匙

心理学教材

心理学教材

心理学教材

心理学教材

心理学教材

心理学教材

心理学教材

心理学教材

福建教育出版社

(闽)新登字 02 号

社 群 心 理 学

——公关的钥匙

B · 瑞文
J · 儒本 著

刘永和 编译

出 版: 福建教育出版社

(福州市大梦山 7 号 邮编:350001)

发 行: 福建教育出版社

印 刷: 福建省第二新华印刷厂

(三明市新市中路 70 号 邮编:365001)

开本 850×1168 毫米 1/32 16.75 印张 405 千字

1993 年 8 月第一版 1993 年 8 月第一次印刷

印数:1—2,300

ISBN 7-5334-1251-6/G · 913 定价:平装 11.05 元 精装 16.00 元

如发现印装质量问题,由承印厂生产科负责调换。

中文版序

编著本书时,我们觉得应当使读者体验我们研究社群心理学并为这一门学科努力贡献的兴奋和乐趣。19 世纪末叶和 20 世纪初期,社群心理学的著作寥寥可数。第二次世界大战后,社群心理学的科研和理论蓬勃发展,从点点滴滴的细流,汇成澎湃的洪流!

站在社群心理学者的立场,我们认为本学科特别应当负起几个责任:①介绍的资料可进行科学验证;②介绍的科学知识必须有利于社会;③本学科应当促进人群和国际间的了解、合作;④它要认识文化观点的差异,务使本学科摆脱某个特殊文化的范畴和局限。

我们认为社群心理学特别缺乏文化的远见。本书所介绍的科研和理论都是美国、加拿大和西欧国家的产物。因此我们要慎重地避免用某个文化环境中所产生的理论和事实来说明所有其他文化环境的社群行为。我们要及时将西方社群心理学普遍介绍以取得其他社会文化的反应和评论。因此,将本书译成不同的文字,尤其是译成中国文字是一椿非常有价值的工作,因为全世界 1/4 的人口是中国人!

我们欣悉刘永和博士决定将我们所编著的《社群心理学》撰译为中文。刘博士在中国生长,在美国深造。多年来从事心理诊疗辅导工作,精通中美的文字和文化。她和瑞文先后获得密执根大学心理学博士学位,领受该校团体动态研究所先进发起人勒温教授治

学作风的渲染。勒温特别着重理论和科研,实践和社会行动间的密切关系。儒本的专业训练和立场也颇受勒温的影响。刘博士和瑞文又在洛杉矶加州大学共事多年,前者专任心理诊疗职务,后者任学术讲授并研究。1973年刘博士创办主持洛杉矶老年人辅导中心,瑞文教授为该中心顾问委员之一。彼此间有共同研讨和频繁交流的机会。

刘博士和本书著者都十分希望将西方社群心理学的理论和研究介绍给中国教育学术界,希望他们能从中发现一些有用的学识,同时通过不同的文化社会环境协助验证我们的理论,启发并提高社群心理学的文化意识,为未来中西文化交流合作莫立更好的基础。

B·瑞文

J·儒本

于一九九二年三月

目

录

第一章	社群心理学的范围和方法.....	(1)
第二章	个人需要社群.....	(29)
第三章	自知与知人：社群知觉、印象和属性作用.....	(48)
第四章	信念、态度和行为.....	(81)
第五章	说服改变态度的方法.....	(120)
第六章	人我关系与喜爱感.....	(150)
第七章	攻击和敌对现象.....	(178)
第八章	利他与向社会行为.....	(205)
第九章	行动一致：休戚相依作用.....	(233)
第十章	影响号召与权威势力.....	(267)
第十一章	社会的结构和组织.....	(304)
第十二章	男女性别与社会职责.....	(345)
第十三章	集体影响个人行为.....	(366)
第十四章	团体决议、团体成就与领袖能力.....	(403)
第十五章	矛盾冲突与削减的方法.....	(448)
第十六章	社群心理学与人类环境.....	(480)
后 记		(512)
译者附记		

第一章

社群心理学的范围和方法

明暗悬殊的社群行为

事件发生在 1978 年，南美洲葛安那(Guyana)热带森林容斯乡镇。那天气温酷热而潮湿。扩音机送出隼恩牧师宏亮的号召声。他是人民教堂九百多名信徒的领袖。他命令全体信徒集会接受最后一次圣餐。

每个人都应当死。如果你们真诚爱我，像我爱你们那样的真诚，我们必须死在一起，不受外界的摧毁。

在他的号召下，男女老幼都汇集在户外广场中。

于是人民教堂医疗小队端出几桶已调有砒霜和麻醉剂的果汁，轮流端给信徒们吞服。在隼恩牧师高声祷告劝服声中，信徒们或自愿地、或在卫兵的监视下勉强地喝了果汁，排列伏卧在地上，作呕、喘息，挣扎而死。12 小时后，政府闻讯派人来时，发现广场上

共有死尸 911 具。这一消息惊动了美国和世界各地听众，他们不理解这一樁残杀无辜生命的举动。

至今，社会科学家和许多关心者仍继续研究该事件的导因。为什么许许多多聪明、受教育的人肯志愿追随他们的领袖而死亡？为什么赋有高度领袖才智的隼恩牧师竟然置他的信徒于死地？当人民教堂已被社会舆论和情报局调查暴露指摘为腐败、剥削、囚禁和破坏信徒的不良机构时，为什么信徒们仍执迷不误，依然效忠隼恩牧师和人民教堂？为什么许多信徒甘心放弃美国的生活和家产，迁居到南美洲荒野的小镇？为什么在不利的情况中，信徒更加虔诚忠心？

容斯镇事件显然代表黑暗可怕的社群行为。但是古今各国为人类的和平、正义开拓光明途径的社群行为也曾层出不穷。美国 60 年代路得金博士牧师(Dr. Martin Luther King)所领导的黑人民权运动(Civil Right Monemevt)可以为例。自 1955 年他组织领导美国黑种人和白种人在美国各地抗议不准许黑白人在公共交通设施如公共汽车和火车等同座、不招待黑种人的餐馆和不欢迎黑人顾客的商店。他率领群众在各地方或席地而坐，或开会演讲，或唱诗祈祷，用各种方法表达他对于不平等待遇的抗议。1963 年 4 月他首次被捕囚禁。但是他仍主张不采取暴力，只用和平的方法，如演讲、集体开会游行等推展他的运动。虽然 1968 年他被反对党枪杀，但是他倡导的运动终于使美国国会通过了民权法案。70 年代的黑人不但能走进公共娱乐场所，而且还能进入 60 年代仅招收白人的学校、只聘雇白人的职业机关、只有白人方能当选的官职，还取消了禁止黑白人联婚的法令。金氏所倡导的民权运动还直接和间接地影响了美国和世界各国对于人类平等的态度和法令，他因之获得诺贝尔荣誉和平奖金。

隼恩牧师和路得金牧师都是社会运动的倡导人，他们都从小

受宗教的熏陶,被培养为牧师,具有演讲说服听众的口才和风格。他们都能鼓动信徒的热诚和爱戴,他们都有百折不挠的精神,能置生死于度外。他们都提高了信徒的觉悟,认清外界的压迫,共同的敌人。人民教堂的敌人是社会舆论和警察情报局;民权运动的敌人是全美国怀有种族偏见的公民和当权者。他们所领导的集体都极团结一致,经常毫无余地支持追随领袖的号召和指令,他们的信徒都随时随地受人诬告,迫害和体验各种凌辱,他们都警告信徒们要投身于运动,不能计较个人的得失。

但是这两种社会运动所采取的方式和所要达到的最终目标迥然不同。人民教堂的信徒因隼恩牧师的教导,怀疑仇恨一切外人。隼恩牧师使他们迷信,认为自己是上帝的使者,唯一的救命恩人。隼恩牧师劝诱他的信徒否认所有的亲戚、朋友、邻居和同事者关系,只一心皈依人民教堂和教堂的领导人。简言之,隼恩的信徒和他所倡导的运动是脱离群众的,是反对一般社会的集体。

相比之下,路得金牧师反对暴行,提倡博爱。他领导所有争取人类平等的人,不论黑人、白人和任何种族的人共同挣扎奋斗。他主张不伤害打击他们的敌人,只运用团结的力量,来改良社会的法令和制度,因之,民权运动者每经一番挫折,便更增加了他们具体改良社会的经验和方法。他们不逃避现实,不脱离群众。在抗议游行的队伍中,他们总是携手前进,并邀请旁观者或同情者加入队伍。金氏获得信徒们和一切有公道正义者的崇敬和爱戴。他以助人为本,不肯危害任何人。他不孤立独行,随时随地咨询共事者的意见,遵守团体的决策。

结果,隼恩牧师和人民教堂的信徒们自杀皆亡,人民教堂只昙花一现。路得金牧师和民权运动不但改造了美国法案和社会的偏见,而且成了全世界争取民权的榜样。

社群心理学家不但使人们了解各种集体和运动的异同,而更

希望根据理解,来预测集体的存亡,运动的成败,和给予集体成员的影响。如何使成员们不被欺骗,沦落入苦难或死亡?如何促使成员们自力更生,快乐幸福?

迄今,社群心理学权威者仍不能彻底说明容斯镇人民教堂同归于尽,和民权运动改革成功的基本原因。本书旨在探索各种问题和团体交互影响所产生的结果。以上述两个集体和运动为研讨题材,本书计划分析类似的社群行为,实验说明一般人效忠于某人,某事的个人和集体因素以及由因素不同而产生不同的后果。

三位社群心理学家说明相信 末日来临者的行为现象

1955年间,三位社群心理学家费斯汀格(Festinger)、莱根(Rieken)和沙易特(Schachter)读到了一则引起他们注意和兴趣的中部大湖附近小镇的社会新闻:“来自行星的先知。疾声警告众市民:洪水将于十二月廿一日泛滥各城市。赶快准备逃难!”内容报导该镇家庭主妇歌许太太(非真名姓)扶乩得到行星先知的指示,预告大湖将泛滥,洪水充溢,地震崩溃,淹没西太平洋沿岸自西雅图至智利各大城市。

这个新闻不但轰动大湖附近的居民,也引起美国各地从事天文气象的工作者,嗜好占星卜卦者的注意。一位大学校医兼科研教授阿姆斯庄特地率领学生赶到大湖市郊和歌许太太们集会,慎重讨论先知预言的重要性。他们公认自己为命运注定的“寻求真理者”,负责协助众生解脱灾难。他们公开劝告公众:“芸芸众生,不必心为刑役”,并且以身作则,丢官弃职,将身外物分赠给亲友。但是阿姆斯庄教授供职的学校因为他行动幼稚,有伤学校名誉,将他解

聘。

“寻求真理者”忠实行为的研究 50年代间费斯汀格等三位社群心理学家已科研验证“认知欠协调论”(cognitive dissonance)。他们根据现场和实验室的观察资料以及史料记载的事件,提出信仰的程度深浅和影响导致信仰程度不同的因素将有力地决定信仰被挑战时(即认知欠协调时)个人或集体继续坚信和忠实的行为。

他们主张一般人都觉得信仰和行动应当一致,以维持个人认知的协调感(cognitive consonance)。为保持认知的协调感,当信仰被挑战时,人们可能采取两种行为反应:(a)放弃已有的信仰,吸收能使言行一致,认知协调的新信念;(b)采取许多打击反对个人信仰和维护加强个人信仰的坚信忠实行为。

站在科学家的立场,费斯汀格等预测“寻求真理者”的信仰将被事实所否定,即12月21日不是世界的末日。歌许太太和阿姆斯庄教授等所体验的认知不协调感将促使他们采取不同方式的坚信忠实的行为。为检验现场观察验证的结果,费斯汀格等三人决定参加该集体,实地观察“寻求真理者”的集体行为的变化。

“寻求真理者”公开宣布他们的信仰时,集体的信念极其一致,互相支持,否定一切社会的舆论。他们拒绝召开记者招待会说明他们的信念根据和具体计划。他们更拒绝外人参加他们的小集团。费斯汀格等费尽心机口舌才说服阿姆斯庄教授,准许三位学者加入学习,成为信徒。

末日来临前,11名信徒和费斯汀格小组5人(2名研究生)积极准备。因为他们相信所有金属和人造金属类物件都含有辐射波会阻挠飞艇的降临和援救他们安全乘艇离去的机会,他们将衣着上所有含有金属成分的扣子、拉鍊、鞋根统统切除。甚至于有人发

愁填牙的金属是否将影响本身被拯救。

“寻求真理者”相信 12 月 20 日午夜 12 时是先知的飞艇抵达歌许太太院落前，迎接全体信徒脱离灾难的预定时辰。信徒们紧张地集合在歌许太太的起居室中，静默而虔诚地等待着。室内有两架钟，一架较快。当快钟的长短针将指 12 点时，全室情绪极端紧张，大家齐说：“这架钟太快啦！”当慢钟长针移到 11 点 59 分时，歌许太太高声喊：“一点儿也不错。一切计划都要完成啦！”慢钟敲响了 12 下，全体静默无声，12 点零 5 分时，一位信徒慢吞吞犹豫地说：“大概会迟一些，稍微迟一些！”但是外面毫无动静，飞艇迟迟未来。室内人虔诚地等待着，挨到凌晨四点钟时，室内空气窒息难受，一位心理学家想离座开门走出，呼吸新鲜空气。突然间阿姆斯庄教授跳起将他捺住，锐声说：

我离家背井来到这儿。我几乎牺牲了一切。我已经不能再回头，我不能怀疑，我必须信到底。除了这个真理，再也没有其他的真理……过去两个月我已经遭受了不少的磨练，但是我肯定我知道我自己应当如何行事，我要学耶稣基督的做法，有始有终。不管今天晚上飞艇来不来，我仍然要坚信不疑。纵使明天早晨我们要公开宣布飞艇不曾按时来接我们，但我仍不能怀疑。你现在大概怀疑了，是不是？不要怀疑，要坚持你的信心，你必须要坚持信念。

4 点 45 分，歌许太太宣称她又接到了先知的指示宣读如下：

上帝是全能伟大的……他的圣意能拯救世人……他能自死亡中将人们超脱……他认为自有史以来，地球上还未曾表示过像今晚室内诸人所共有的真、善、美。这充溢的真善美已经挽回了人类的恶运……

意外的福音当然使室内人鼓舞欢跃。信徒们决定召开记者招

待会将他们所听到的福音转告给群众，感谢先知的恩典，慎重表示信仰更加虔诚。显然地，信徒们所愿意接受的新启示不但维护了他们的信仰（认知协调）而且还可用以说服别人。一般人怎能不相信造物者因歌许太太等信徒的好心善意而泽及众生？

容斯镇事件、民权运动、歌许太太等一群“真理寻求者”都实例证明“认知欠协调”和“忠实行为”的关系。社会人群间还有其他无穷的玄妙社群行为，有待社群心理学者着手研讨。

社群心理学的定义

广义地说，社群心理学是讨究个人或集体彼此相互影响的学科。著名社群心理学家阿尔波特（Gordon Allport, 1968）界说如下：

社群心理学乃是企图了解、说明和预测人们的思想情感和行动如何被他人的知觉、幻想、感情、设想和行动所影响的一门学科。

社群心理学者要针对以上某些现象予以系统的研究。进行研究时，他经常根据已有的经验或已观察的事实创立理论假设，选用或设计某些方法，搜集资料事实，验证说明这几项行为的关系。当他们发现现有的理论和方法不符合事实时，他们重新设计实验，直到理论和方法都能较接近正确地预测现有的现象的因果关系为止。当今的社群心理学家偏重研究个人的意见、信念、态度和情绪被影响的人事因素。容斯镇事件、民权运动的成败是已有的事实。企图选用若干理论假设以说明它们的成败虽然是社群心理学者的份内事，但是社群心理学的真正目的在于它能否根据某些理论假

设,运用某些科研实验正确地预测在某些情形条件下,个人和团体行为未来发展的趋向和成败。和其他科学一样,科学的社群心理学不但描述事实,说明因果关系,而且还能彻底就因素的了解和控制正确预测未来的社群行为和事件。

因此,身历其境的个人和集体可能下意识地或极开心地企图说明和了解自己、他人或集体行为。在日常生活中或在严重的社会政治案件下,人们也常常依凭自己的知识和经验企图控制个人或集体的行为因素以达到某种预期的目的和效果。隼恩牧师、路得金牧师、歌许太太和阿姆斯庄教授虽然成败程度不同,却都是颇有效的社群心理的应用者,能通俗性地下意识地运用了一些社群心理原则和方法,但是他们既没有深刻地了解基本的理论和原则,又不理解方法的利弊和方法的科学根据,更不能有力地控制环境,产生预测的后果,所以他们都是通俗的社群心理的应用者,而不是科学的社群心理学家。

为什么要研究社群心理学? 如果身历其境的个人和团体都能一般通俗地了解自己和别人的社群行为,那么就可互相合作或竞争以达某些预期的目标。为什么社群心理学要自成一科,学者们孜孜不倦地攻读研究?用处何在?下列是研究攻读社群心理学的原因:

1. 虽然一般人都具有通俗社群心理常识,知识究竟有限。对于个人和集体的了解和预测有时意外地正确,有时又错误层出。两个表面上兴趣和性格几乎类同的男女“一见倾心”,但是结婚后不仅没有“情投意合”,反而矛盾冲突与日俱增,终于感情破裂,甚至于解除婚约。许多人都未能正确地了解和预测对方的行为和彼此间交互关系所产生的问题,因此夫妇、亲子、朋友、同事间感情的不融洽;企图减少犯罪、贫穷和种族团体间矛盾的计划设施不能生效。

许多古今未涉猎社群心理学书籍的领袖如印度的甘地、英国的邱吉尔、美国的肯尼迪等都曾运用社群心理原则有效地完成了历史的使命。不过,根据社群心理的理论和方法来详细分析,他们在某些情境中虽然成功,但在某些情境下却一败涂地。

甘地曾正确地了解并预测印度人民和英国政府对于他所领导的消极抵抗运动的反应和后果。在他领导下,印度终于在政治上独立。但是他未曾正确地了解并预测国内信奉印度教和伊斯兰教者间尖刻敌对的程度,和领导全印度统一应采取的途径,以至于反对党乘机暴动,结束了他的生命,加深了印度境内分歧变乱的问题。

肯尼迪成功地应付了古巴大量输入苏俄导引飞弹所引起的国际危机。但是他公开承认因不了解和预测军事侵略古巴的复杂客观条件而造成进袭比克斯港(Bauof Pigs)的错误失策。

假使个人和集体都能更系统而具体地了解社群心理的理论和原则,那么个人间的关系,社会上许多改良设施和国家国际的磋商和安排是否能够更美好合理? 社群心理学者根据他们的实验研究结果,认为社群心理的正确分析研讨可以增加个人、社会 and 国家的福利。

2. 正确地了解和预测个人和集体交互影响而产生的社群行为是一桩极艰巨的工作。正确地了解个人并不能保证能正确地预测他在社会环境中必然表现的社群行为。在某种情境下,甲乙两人可能各自利用自己的机智控制对方;在另外的情境中,他们的行为又被同情和爱心所支配。(美国短篇小说《圣诞礼物》 Gift of Magi, by O. Henry 即是一例。)甲乙丙三个人交流时,情形就更为复杂,不容易正确地了解和推测。甲乙可能联合反对丙,甲可能造成乙丙间的敌对关系,甲乙丙可能同心努力,三个人也许钩心斗角。在提倡个人竞争营利的经济制度下,一些小本生意者常常不顾成本,廉价推销,招引顾客,结果入不敷出,亏空破产。在轮船触礁下沉时,多

少人为求生心切,不顾救生艇载客量,盲目地跳入救生艇而同归于尽。有些机构组织的成员虽然平庸,却因认真努力而有超越的成就。有些机构虽然拥有拔萃出类的人材,却因为管理领导人不能执行“各尽其才”的政策,而毫无贡献。社群心理的理论和科研可以促进提高个人和集体的共存共荣的行动和关系。

3. 社会中只有少数人拥有超越的了解和支配社群行为能力一事实是不可否认的。这个事实特别具有社会和政治的重要性。有些人利用社群心理的知识和技术谋取个人的利益而剥削大多数的福利,他们这种做法可能有心,也可能无意。他们可能衷心地为国为民,但是判断错误,发挥不符事实的理论,采取欲速不达,适得其反的方法。马其维利(Machiavella)为取得人心和造益当时全民福利,将他超人的社会见解献策给他所信任爱戴的王子,没有想到王子却利用他的建议剥削群众,巩固自己的权势地位。一般而言,有权势的人经常能够利用金钱地位攫取获得最有实践和科学研究根据的社群心理学识,任凭个人摆布使用。在资本主义国家的竞选制度中,极平庸无才干而有政治野心的竞选人可以用重金请人包办,保证获得大多数选票而当选成功。一位有辩才而懂得陪审员社群心理的律师能够操纵陪审员的情绪、认知和态度,使陪审员同情宽恕他所辩护的罪大恶极的犯人,减轻或豁免刑罚。因此,缺乏权势的民众如果能了解运用社群心理的理论和方法就可以避免被有权势者的操纵和利用。换一句话说:科学而系统地了解研究社群心理学能鼓励更多的人为绝大多数的民众谋福利。

4. 社群心理学是人类进一步地了解本身运动的求知历程,充分表达了人类的求知欲。能够具体而系统地了解人群行为以及相互影响的实况也是一樁好事,也更充实了人类文化的发展。本书拟将当今的社群心理理论和科研介绍给读者,使读者在攻读过程中觉得科学而系统地研究社群心理学,犹如阅读一本写实生活的小

说,欣赏一幅描绘社会人物的图画,或聆听一段生动的乐曲感觉津津有味,把社群心理学当做嗜好或专业。

社群心理学是一个正规的学科

从事于正规学科工作的社群心理学者和运用通俗社群行为的常识而自称为“社群心理学家”的人不同。社群行为的确是人人都能观察体验的通俗常识,但是社群心理学要系统地验证有关社群行为的通俗常识。通俗常识经常只知其然,而不知其所以然。学科的任务在反复系统地验证普通常识的正确性和可靠性。

和其他的科学家一样,社群心理学家要根据理论和方法进行探讨了解社群行为。理论是根据许多事实的观察而尝试说明决定各种现象和它们之间关系的原则的演绎推论。理论是试用少数有限的定理说明许多不同的现象。如果所提出的定理验证有效,学者就可以推论,运用已经验证的定理说明并预测其他类似的行为现象。费斯汀格等所倡议的“认知欠协调论”可以为例。该理论主张人类有保留思想行为一致的趋向——当他们经验矛盾时,他们总设法使他们的思想、态度或行动归向协调一致。假设某人想尽办法加入某一个集体,加入该集体后又历经许多挫折,志愿地做过相当的牺牲,他就必须站在成员的立场,强烈地以言行拥护该集体,否则他必然体验到不愉快的“认知欠协调感”。当认知欠协调时,他如果因为过去的努力和牺牲,不能轻易放弃脱离该集体,他就必需更加努力增加所该隶属的集体的重要性以证明过去的牺牲努力的价值。费斯汀格等所倡导的理论不是凭空捏造的,它已有理论和实验的根据。形式论对于知觉的实验(Kohler, 1929; Koffka, 1915)、现场论对于个人和集体行为的预测(Lewin, 1951)和有关思想和行动均衡一致的研究(Heider, 1946)都已经为认知欠协调论莫立了