

理解恨，與自我和解！

-逆轉恨意讀後感

「愛之欲其生，恨之欲其死！」若說愛是滋養天地萬物的元素，那麼恨就會是擁有毀天滅地的力量，愛若如同陽光，那麼恨就如同陰影。而陽光下必有陰影，且如影隨形，陽光面-正向的人格特質，就如美德、智慧、知識、勇氣、仁愛、公義、靈性及超越等等，一些希望展現在眾人面前獲得讚揚的正向面。而陰影面-負向人格特質，誠如心理學家卡爾·古斯塔夫·榮格（Carl Gustav Jung）所提「陰影理論」的內涵，人格陰影會是負面的、潛意識的、隱晦不明、痛恨並想隱藏起來的令人厭惡的特質既是精神中最隱蔽，也是最奧秘的部分。由於它的存在，人類就形成不道德感，攻擊性和易衝動的趨向…。於是為取得自我與暗影協調共生，我們總常有善念與惡念的產生，善念如同上天堂，惡念如同下地獄，於是乎總在天堂與地獄中行走，在良善與邪惡間拔河。

歸結諸多學者的看法，恨的起源幾乎就是來自於「歧視與偏見」，有來自於個人潛意識的成見，有來自系統性的偏見，心理學家葛登·登奧爾波特把「成見」定義為「對屬於某個群體的人抱著厭惡或敵意的態度，只因為他屬於該群體，並因此推定他帶有被算到群體頭上的可憎特質」。佩迪格魯「終極歸因謬誤」把群體區分為集體的內群體/外群體，基於團體盲思，非我族類其心必異。認定其他個人的負面行為可歸因於他們本來的內在秉性，佩迪格魯推論在我們對其他群體的成見中，同樣的效應就會放大。這些偏見會形塑我們對於他人作為的感知方式。真正的恐怖份子也不會認為自己懷恨。他們很容易就認為，自己的特定敵一人本來就是格外懷恨。做出真正

邪惡之事的人都有驚人的本事來說服自己，他們並非本性邪惡的人；他們相信自己所恨或施以暴力的對象是罪有應得的懷恨者。千錯萬錯都是別人的錯，酸民也只不過是在網路上散布惡意而已，他們會覺得寬恕自己很容易。「本性論」，亦即傾向於對人「胡亂一概而論」，尤其是我們歸結為外群體的人。本性論相信，群體內的每個人都共有同樣的特徵或特質，而我們尤其容易對外群體一概而論，並認定它是固定不變。「本性被想像成由自然種類的成員所共有。」大衛·李文斯頓史密斯在他的著作《非人》（Less Than Human）裡寫道，「種類是受到發現，而非發明；是實實在在，而非只是想像，並根源於天性。」但那是個迷思。我們之間的區別多半不是「天生」，而是來自創造。我們會定義和貶低「他人」有一大部分是因為，社會的偏見全都烙印在對他人負面又硬梆梆的判斷裡，而形塑了我們其餘的觀感。依我所學，這就是偏見與歧視的核心。上述那種歸咎於他人並自欺的本事，我們全都具備。歸因謬誤和本性論有如眼罩，阻擋了我們準確去真正看待他人，並公平地審視自己。

酸民到底是誰？是住在橋底的禽獸，根本不是人類？又為何一個人前斯文有禮、仁慈善良的人可以成為「鍵盤魔手」，在網路上恣意妄為散播仇恨他、窄化和貶低他人的靈魂？是迫於生活的無奈、現實的摧折、求之不可得的遺恨、或者戴著面具無法展現自我的壓抑…。網路論壇和社群網站的興起，誕生了「酸民」這個新名詞，指的是喜歡在網路上「酸民」或是發表批評言論的鄉民。有一種說法是，酸民在現實生活中無足夠成就感，缺乏自信，所以會藉由在網路上攻擊別人（泰半是成功人士），來獲得自信。酸民的行為起因於「相對剝奪感」意即「現實與期待的負面差距」與「心理防衛機制」

中「攻擊性防衛機制」—必須藉由轉移（displacement）的方式來發洩自己的不安與憤怒，來增加自我肯定。佛洛伊德提出「攻擊性防衛機制」，是潛意識的自我防禦功能，人類為了逃避精神壓力、緊張、尷尬、罪惡感等心裡，而有意無意的用多種方式自我調適心理，其中一種方式稱為投射（Projection），將自身認為不良的情緒、動機、欲望、情感賦予在他人或物體上，推卸責任或歸咎他人而獲得解脫，這種調適方式常見於青少年以及成年人之上。在前述客觀的生活背景下承受高強度的壓力，為了讓自己可以接受當下的生活條件，越來越多人將自身的情緒藉由網路投射而宣洩轉嫁給其他不相干的人。其實，酸民只是渴望被認同，在心理學家亞伯拉罕·馬斯洛（Abraham Maslow）提出需求層次理論（Maslow's hierarchy of needs）常是缺乏愛與歸屬感。酸民的網路使用行為和時事議題常是相互影響的，因此有些廠商或政治人物會養「婉君」（意即網軍），希望能藉由網路的操弄來主導輿論風向。而往往會持續關注這些訊息的人多以年輕人為主，在網路上，越多人關注的議題，整體受眾往往是趨向年輕族群的，這就是網路平台的特殊性。觀其背後的動機並非造成政策影響力，他們只是想得到更多人的認同，而酸民常給人的直覺印象像是：語言貧乏無建設性、論點狹隘、口是心非、自我中心、無責任感、說話老愛挑起爭端、喜歡人身攻擊，卻又覺得自己沒問題喜歡暗處偷襲、匿名時講話很兇悍，但如果在非匿名或面對人時，常常不會說話且絕不投降、不論反辯方講得多有道理，酸民都可以扭曲原意，並想辦法打壓對方。人，在匿名性的「網路去抑效應」（online disinhibition effect）下，「比本人要來得頻繁或激烈地自我揭露或演出」人在這個虛擬社群中的表現與在現實生活中不同。網路匿名姓，造就了酸民的猖狂。

對酸民來說，評論僅僅是符號或者幾句話而已，但是「輕微偏差行為」(slightly deviant behavior)在數位社群裡的惡作劇，對被攻擊的人而言，卻如札心般痛楚，酸民尖銳的批評，對他們造成「網路霸凌」。後果是造成自殺、心理健康問題，以及像是離職或退學等生活型態轉變的主要因素或是產生真實的恐怖事件。跟身體上的霸凌不同，網路霸凌會在網路上無影隨形地緊跟著我們，這使得我們很難擺脫逃離。面對霸凌的反應，通常是生氣、想辯駁，當反擊無效時，會轉為難過、焦慮，「為什麼要誤會我、大家會不會都相信？」更糟糕的是逐漸陷入孤立無援、憂鬱情緒的反應，如果能順利解套，可從中學習成長，如果沒辦法解決，可能帶來不良後遺症，甚至因網友謾罵和不實指控而產生極度悲觀的念頭，做出自我傷害行為。還有許多人都深受其害，產生難以抹滅的創傷，而這些批評也容易影響大眾觀感，造成社會不安。溝通不良其實也是網路誤解的因素之一，由於「網路去抑效應」我們在網路上能隱藏實際的身分認同（他所謂的「分離匿名」[dissociative anonymity]）。我們不會真的看到自己正在溝通的人，所以會失去面對面互動時的正常線索不可見」[invisibility]。而且我們寫出東西和某人讀到它之間會有所延宕「不同步」(asynchronicity)，這也使我們的網路溝通似乎比較不像是現實生活，因此會比較不容易想到現實生活的後果。此外，網路上據稱是人人平等，這表示人人都一是平等的潛在目標（「身分與權威極小化」(minimization of status and authority)），在對自己說話稱為「唯我內攝」(solipsistic introjection)，顯然也一是我在他的理論中最喜愛的部分，亦即使我迷上的心智扭曲。原來

當我們看到別人在網路上寫的東西是，我們不會去想像是他在說話。換句話說我們不是在考慮他的感覺，我們實際上是在思索自己。

如何去看待網路霸凌的恨意？

本書作者莎莉·康恩(Sally Kohn)提出愛的相反不是恨，恨的相反也不是愛，恨的相反是連結。要先理解恨意，洞察仇恨的源頭，讓善意與惡意開始對話。在遇到霸凌時不要爭辯，而使用 ABC 處理方式，A 是指「確認」(afirm) 首先，找出能真正確認的感受一個接下來是 B，意指「搭橋」(bridge)。它不是指「可是」，也不是指「它是橋梁是一種說同樣意思。然後是 C 「說服」(convince)。ABC 在當下做起來很難，可是一旦做對，效果驚人。就「連結理論」(connedtion-speech) 而言，它是強而有力的工具，不只是讓人提出論點還有助於聽得見的友善、敬重方式來提出。在反制仇恨上，來到「連結思考」-以有意識的努力來抵銷杏仁核裡所嵌入的刻板印象。「去除偏見」(debiasing) 並且正得到大有可為的結果。也就是先了解他是理性的觀眾，還是不理性的酸民，想法是何?不要想要跟他們爭論，同理心是必要的，私下理解溝之後，再說服對方，對一個善意的連結。

如何原諒網路的霸凌、集體屠殺？

作者莎莉·康恩(Sally Kohn)提到：說原諒何其困難，我們全都有理由去恨，但那並不會把恨變得合理。以競爭的方式來否認或造成他人的磨難，絕對不會化解我們本身的磨難。麗塔·史考特·金恩(Coretta Scott King)曾經說過：「背負恨意是太大的擔子，比起傷害被恨者，它對恨者的傷害更大。」巴薩姆說「走出恨意就是要走出自己」，突破本身敘事和視角的實體與心靈高牆。與其說原諒他人其實是與自己做和解，不要拿別人的錯誤來懲罰自己。

對於恨意，如何逆轉：

(一) 培養民眾的網路民主素養，讓大眾了解理性發言的重要，避免無意間成為網路霸凌的加害者。

對於收到的訊息都要查證，確認清楚才能傳播，尤其是不適切的內容，如謾罵、指責等情緒性發言，或是不雅的图片，都不適合轉發出去網上仍需謹語慎行，上傳的話語仍需小心使用，以免造成他人的傷害。

(二) 對抗網路謠言及惡意中傷，有必要打造自己的「心靈防火牆」，建議，短期內不要去看這些內容，也不要回應，以免心情受到影響。自我肯定，自我慰藉有些時候，莫需有的攻擊與傷害，可能源於我們的光芒畢露，或許不遭人忌是庸才，直木先伐、甘井先竭。對於製造謠言的帳號，大可直接封鎖，讓它無法再出現在自己的社群裡。

(三) 承認人，都是不完美的，與生俱來帶著「成見與偏見」- 我們都不例外。

尤肯和凡巴韋表示：「承認自身的實情是讓事情變好的第一步，我們是透過群體隸屬的有色鏡片來看待和思考世界。」所以解答並不是去忽視偏見，一如「色盲」的主張或是身分認同政治所遭到的攻擊，而是要承認它，並持續設法去有意識地反制。隱性偏見也是事實，我們可以看到它在我們的大腦和反射作用裡，在我們的認知和體一制裡作祟。而且假如我們不去看到自己的偏見，社會上所有的偏見，並拿出辦法，我們就得面臨風險，這些偏見會受到操縱、扭曲，轉向更加黑暗的目的。事實上，要思考和領略無意識的偏見

或許很難，但在系統性的層次上加劇和利用這些偏見的後果，可能會真的很可怕。沒有完美的人，只有完整的人，與其希望成為一個完美的人，那麼我們更需要成為一個完整的人。而且別忘了有光的地方就有陰影，反之有陰影的地方，就能看到陽光。好好陪伴著自己的陰影，我們太陽的面向會更有能量。

(四) 面對恨意我們不應在視若無睹、裝聾作啞。

一旦邪惡達到大量，大流行的規模，那些不是直接受害的人大部分都會裝聾作啞。假如集體屠殺不是產生在我們本人身上，我們會感到難過，但並不會覺得有連結，宛如是跟我們、我們的歷史、我們的恨意毫不相干。我們必須培養群體的連結，靠的不是把同質的身分認同強加在每個人身上，而是要建立共有的人性感，不只是尊重，還要主動欣賞每個人的差異，尤其是因為那些差異有助於我們抗拒危險的集體迷思欄杆。

(五) 選擇連結散播包容、平等與正義來破除恨意霸凌的滋生。

系統性的恨也是系統本身的產物，無論是有意還是無意，因為這些系統是在反射與複製過去的恨。種族主義、性別歧視、恐同、恐伊斯蘭、歧視身障人士、經濟菁英主義，以及其他形式的恨，形塑了我們的政策、作業和常規、使恨一更進一步長存。為了打擊系統性的恨，我們必須更懂得識破恨意，而這可能會相當富困難，因為系統很複雜。恨所形塑的系統會生出恨的結果，除非我們加以阻止。如葛瑞絲·貝爾·哈迪森所示範，我們所具備的槓桿能撬動系統。而且一起施力的人愈多，所能拉動的槓桿就愈大。但我們必須先要看到它才行。我們可以用使恨意長存的方式來使用彼此和普遍的社

會，或者我們可以靠選擇連結來散播包容、平等與正義。我們需要變得對自身的恨更有意識，而且是所有的形式，所有的人，並努力去掌握和挑戰自己的觀念與認知。在此同時，假如我們想要阻止社會上的恨，我們就必須支持把我們聚集在一起，而不是使我們分裂的政策和體制。而且當我們決定建立連結，當我們在連結系統所促成的連結空間裡共聚一堂時，我們也需要以不同的方式對彼此說話帶著連結言論的寬大，敞開心胸，和善與同情心，而不是恨意。

(六)「加重社群平台責任」，設置管制言論的規定，審核民眾留言，剔除暴力評論。更重要的，正如法國與德國的例證，社群網站已不能躲在「平台中立」的保護下，拒絕為用戶貼文負責。有些網路專家認為，臉書、推特、Google 等科技平台，應該拒絕傳播激進網站貼文；另一些專家主張，研究仇恨團體生成與演化路徑，技巧性阻斷群體有機成長，限制並隔絕訊息擴散。

(七) 導致恨和暴力的首要因素，並不是經濟上的挫折，「而是處境的無望，是諾言的一再落空。」

線上仇恨的情境各有不同背景脈絡，解決途徑殊異。佛洛姆(Erich Fromm)在《人類新希望》一書中強調，導致恨和暴力的首要因素，並不是經濟上的挫折，「而是處境的無望，是諾言的一再落空。」換言之，線上仇恨的源頭，常是線下處境的不滿與無望。「線上仇恨」是社會矛盾的複製模型，人性缺陷的數位版本，網路科技只是讓這些怨念與偏見匯聚共鳴、快速流竄。因此，網路的憤怒暴力，必須回到實體社會的衝突不安，才能徹底緩解。

萬物都有裂縫，光就由此透進來。仇恨在我們周遭始終存在，並造成大大小小的裂縫，若你願意尋找，就能發現亮光。我們也可以選擇當亮光。