

COVID-19 下的人性心理

「群眾的心理分析」期末報告

計財系大一 蔡綵嫻

一、前言

過去一年半中，COVID-19 打得全世界措手不及，其帶來的災害和影響無法估計。許多人因此工作停擺陷入經濟困難，甚至與家人陰陽兩隔，疫情的肆虐無疑讓人心處於最脆弱的狀態。

疫情爆發之初，台灣擴大防疫援助外國計畫，為多國送去了口罩和防護衣，如今在台灣急需幫助的時刻，日本、美國等友邦也無償捐贈疫苗救急，雪中送炭彰顯了人的互助本能。然而，讓我擔憂的是，在社會被焦慮和不安席捲的時刻，人性的陰暗面會不會伺機而動，悄悄萌芽？

二、從仇外心態看「替罪羊」心理

截至 2021 年 7 月，美國有 3500 萬人確診，超過 60 萬人病逝。在新冠疫情爆發之初，聯邦調查局就曾警告，針對有亞裔血統者的仇恨犯罪將會飆升。2020 年 4 月，一對中國夫婦在洛杉磯超市購物時遭到一名陌生女子扔水和潑灑不明液體，以粗言穢語謾罵：

「你們怎麼敢來我家人購物的商店，你們怎麼敢來毀掉我的國家。你們就是我一家人沒法掙錢的罪魁禍首。」¹

上述發言充滿了蠻橫無理，卻只是疫情歧視的冰山一角。現今許多亞裔人士在美國遭受不公對待，走在街上無端遭到暴力攻擊，甚至被迫買槍自保。是什麼

1 新冠病毒：遭遇疫情歧視的美國亞裔何去何從《BBC NEWS》
<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/world-52824216>

原因讓亞裔人民成為美國人發洩負面情緒的對象？

「我認為這跟以往的危機時期一樣，某一群體的人通常會被當作替罪羔羊，」紐約市人權委員會主席 Carmelyn P. Malali 說。她指出，艾滋病危機和伊波拉疫情時也有類似情況。²

Carmelyn 的發言明確點出了「亞裔美國人」被視為「替罪羊」的現況。透過犧牲替罪羊來遏止社會紛亂一直都是人類社會的特質，過去替罪羊作為宗教獻祭物代人受過，幾千年後的現代亦是如此，當危機造成的恐慌干擾了民眾的判斷力時，少數弱勢族群會被選為犧牲的對象，由群體對其集體施行暴力，透過迫害他們試圖重建秩序，藉此合理化暴力行為。公然歧視、暴力對待亞裔的案例其實在許多西方國家都可以看見，但美國因為前總統川普「中國病毒」的反華發言使得此現象加劇，領導人的帶頭似乎讓排華行為多了正當性。為何從古到今，只要遇到疫情橫行，尋找替罪羊的迫害行為就會不斷重複上演？我們可以從哲學家勒內·吉拉爾提出的「**集體暴力的四個範式**」來分析：

- 一、出現危機：此時文化和社會關係處於混亂狀態，甚至瀕臨毀滅。
- 二、歸罪某群人：將災難責任嫁禍、歸結到特殊差異者身上。
- 三、選擇受害者：少數民族和獨特團體是迫害對象的普遍特點。
- 四、施加暴力：為了維持秩序，暴力被賦予了神聖性，因而正當化。³

以上是《替罪羊》一書中歸納出的四個範式。COVID-19 明顯為美國社會帶來前所未有的危機，中國被視為疫情源頭，亞裔人士因而被選為了受害者。民眾對其施加暴力，試圖透過將其驅逐重整秩序、淨化群體。但美國民眾被仇恨蒙蔽了眼，忽略的是——**當替罪羊被驅逐後，危機依然會存在。**

若將觀察的對象放大到整個政權體制，在這次疫情大流行中遭到千夫所指的中國和世衛組織是否扮演了替罪羊的角色？究竟川普對世衛和中國的指控，是究

2 新冠病毒：遭遇疫情歧視的美國亞裔何去何從《BBC NEWS》

<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/world-52824216>

3 勒內·吉拉爾(Rene Girard) (2002)。《替罪羊》(馮壽農譯)。北京市：東方，第 41-51 頁。

責抑或是迫害替罪羊？

川普在任期間多次表示要對中國要求鉅額賠償，並在 2020 年 7 月宣布退出世衛組織。理性來看，美國對中國的求償成功率並不高，除了證據不足，過去也不存在因公共衛生事件對特定國家索賠的先例，退出世衛的決策更是在拜登上任後被推翻。既然賠償論成功機會渺茫，為何川普當初如此執著，甚至將此做為競選口號？

南德意志日報曾刊登一篇文章，當中提到川普的一連串行為，比起追究責任，更像是尋找替罪羊：

這顯而易見的是川普為了轉移民眾對自己失敗的注意力而採取的策略。

美國很早就收到警告，但川普卻一直主張病毒會自行消失。

川普尋找替罪羊的舉動只會使調查複雜化。要評估世衛的做事績效，正確和必要的方法是透過由公認專家領導的中立調查。它必須審視內部決策過程以及可能出現的科學誤判、政治壓力和世衛組織的結構。⁴

疫情的不確定性讓民眾和政府恐慌，對**灰色地帶的抗拒**讓他們迫切想要尋找到疫情的發源地。而在**情感的雙重作用**下，民眾需要向外投射內心的恐懼，透過排除異己尋求安全感。此外，與新上任的拜登政府不同，川普政府面對的除了新冠病毒勢不可擋的傳染力，還有輕忽疫情、防疫不力的指控。為了迴避自身過錯將矛頭對準中國，正是顯而易見的外在**歸因**。以上三點正是替罪羊一書中歸納出的群體需要替罪羊的三大主因。

吉拉爾認為選擇替罪羊存在普遍的共通特點，**特殊差異者**——宗教、人種或民族的少數派通常都是迫害的對象：

人種和宗教的少數派往往引起多數攻擊，在此，存在一項選擇受害者的標準。雖然每一個社會選擇的標準相對不同，原則上卻是一致的：幾乎

4 Trumps Suche nach dem Sündenbock 《Sueddeutsche Zeitung》

<https://www.sueddeutsche.de/politik/who-weltgesundheitsorganisation-trump-usa-coronavirus-1.4877089>

沒有一個社會不歧視——如果談小迫害的話——少數民族和所有不合群、獨特的小團體。例如，在印度，穆斯林教徒受迫害；在巴基斯坦，印度教徒受迫害。⁵

吉拉爾提到的選擇對象通常都處在社會的弱勢階層，而社會地位帶來的影響不容小覷。個體在評判他人的行為和人格特質時，對方的社會地位通常會成為判斷的標準，甚至是決定性的依據。心理學家戴維·邁爾斯在《社會心理學》一書中提到**社會地位的不平等和偏見的形成息息相關**：

記住一條原則：不平等的社會地位滋生了偏見。主人視奴隸為懶惰、不負責任的、缺乏抱負的，正因為他們擁有這些特點，所以他們適合被奴役。歷史學家在爭論到底是什麼力量造成了不平等的社會地位。不過，一旦這些不平等業已存在，偏見就在促使那些有錢有勢的人在經濟和社會方面的特權合理化。告訴我兩個群體之間的經濟關係，我便可以預測群體之間的態度。⁶

社會地位的落差讓弱勢族群的努力容易被抹煞，過錯卻傾向被放大檢視。在特殊差異者的標籤下，他們需要付出加倍的努力才能讓自己從底層翻身。這樣不平等的現象造成階級的鴻溝越擴越大，平權的觀念因而始終無法被落實。在近80%人口為印度教徒的印度，穆斯林教徒長期遭到歧視排擠。2020年3月的一場穆斯林集會造成大規模感染，穆斯林教徒被視為疫情爆發的「唯一」元兇。新仇舊恨煽動了多數印度人對穆斯林群體的仇恨，甚至出現穆斯林病患被醫院拒絕收治的案例。帶有強烈歧視性的字彙——「新冠病毒聖戰」更是被廣泛使用，藉此抹黑穆斯林刻意散播病毒。這場多人集會和部分參與者的後續行動確實應該被嚴厲譴責，但究責應該對事不對人，宗教身份不該成為差別待遇的依據，所有的違反規定者都應被一視同仁。一位駐印記者在專題報導中形容「伊斯蘭恐懼症」是印度現今面臨的另一波大流行：

5 勒內·吉拉爾(Rene Girard) (2002)。《替罪羊》(馮壽農譯)。北京市：東方，第45-46頁。

6 戴維·邁爾斯(David G. Myers) (2016)。《社會心理學》(侯玉波、樂國安、張智勇譯)。北京市：人民郵電出版社，第315頁。

隨著新型冠狀病毒滋長的伊斯蘭恐懼症，也會面臨反作用力。針對特定對象的獵巫行動，並不會讓印度在這場大流行病之下倖存，而後果與代價，卻是不分宗教、階級與貴賤都要承擔的。⁷

或許我們會認為迫害少數群體的行為只會發生在白人至上主義或是存在嚴重種族歧視的國家，實際上在台灣也可以依稀看見迫害替罪羊的影子。中國爆發疫情時，有在中國工作而不幸染疫的台商為了接受更好的治療所以選擇回國後才接受檢驗，另有許多暴露在染疫風險的台商也紛紛表露出急切返台的意願。當時有許多民眾表示不能諒解，認為台商平常因為利益選擇在中國扎根，遇到危機時才想要回國使用健保。一些激進的網民更是以「支那仔滾回去中國」、「垃圾病毒」和其他過激字眼來怒罵台商。先不論台商讓台灣暴露在疫情風險下的行為是否有違道德，網路上的不當言詞顯然是一竿子打翻一船人，在兩岸關係緊張的情況下更煽動了民眾的仇恨情緒。若台灣沒及時擋下這一波疫情，台商會不會因此成為眾矢之的，甚至成為被犧牲的替罪羊？

中國不可否認地必須對疫情負起一定的責任，世衛組織的親中行為也有違國際組織應具備的中立性，但是，當「究責」只是為了逃避責任披上的羊皮，「暴力」成了發洩情緒的手段，不僅讓少數族群無辜遭到不當對待，也無益於改善目前醫療資源缺乏和經濟水深火熱的現況。

三、從武漢疫情看「官僚體制」

新冠肺炎造成的全球大流行，我個人非常認同的一個說法是「舉國致之，舉國制之」，意為疫情的爆發暴露了中國「官僚體制」的缺陷，然而，弔詭的是，也正是官僚體制讓中國得以藉由封城讓疫情迅速獲得控制。

疫情之所以一發不可收拾，主要原因之一是中國政府的信息控制和打壓言論自由。在資訊最急需透明公開的疫情初期，中國當局透過刪帖封號、冠上莫須有

7 【駐印記者封城日記】印度面對的大流行病不只有肺炎，還有「伊斯蘭恐懼症」《換日線 CROSSING》<https://crossing.cw.com.tw/article/13228>

罪名來封鎖政府不喜歡的聲音，剝奪了民眾提早應變的權利，一定程度上也造成疫情的全球擴散，以下為權威學者在接受 BBC 採訪時發表的看法：

地方政府前期工作失誤導致封城，必須反思是不是過度集權，對地方政府監管疏漏，和民間監督的缺失，給了造成失誤的空間。「這不僅僅是人的問題，這方面的機制必須得到改善。單從防疫來說，專業不該服從於政治，科學不能被政治利益裹挾。如何在威權體系下做到這一點將是極大的挑戰。」⁸

官僚體制是具有明確的權威層級、遵循特定的規則程序運作，以追求效率最大化的組織結構。在《現代性與大屠殺》一書中，社會學家齊格蒙·鮑曼對官僚體制的解釋如下：

官僚體制促使我們將社會視為需要管理的一個對象，視為許多亟待解決的「問題」的一個集合，視為需要被「控制」、「掌握」並加以「改進」或者「重塑」的一種「性質」，視為「社會工程」的一個合法目標，總的來說就是視為一個需要設計和用武力保持其設計形狀的花園。⁹

中國現今的管理制度正符合官僚體制的特點，社會整體被看做是一個花園，將剷除異己視為清除雜草的必經過程。武漢市長周先旺在面對信息披露不及時的指控時，做出了以下回應：

作為地方政府，我獲得信息、授權之後才能披露。¹⁰

從市長看似甩鍋的言論中，可以看出官僚體制的三大特徵——**專業分工、層級體制、依法行政**¹¹。在中國，地方和中央權力區分明確，如同吹哨者李文亮

8 武漢封城 76 天：難以畫上的休止符《BBC News》

<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/chinese-news-52195104>

9 齊格蒙·鮑曼 (Zygmunt Bauman) (2002)。《現代性與大屠殺》(楊渝·東、史建華譯)。南京：譯林出版社，第 24 頁。

10 武漢封城 76 天：難以畫上的休止符《BBC News》

<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/chinese-news-52195104>

11 齊格蒙·鮑曼 (Zygmunt Bauman) (2002)。《現代性與大屠殺》(楊渝·東、史建華譯)。南京：譯林出版社，第 131-136 頁。

醫生在揭露疫情危機後被當地公安部門以「發佈不實信息」罪名訓誡，市長在未獲得上級同意之前有保密的義務。除了服從權威，官僚體制還強調「**工具理性**」——當理性脫離了倫理，漠視人的情感和精神價值，就會變成純粹追求功利的工具。鮑曼在書中引用了哲學家馬克斯·韋伯對現代管理的描述，來解釋官僚體系的理性工具化：

準確、快速、清楚、瞭解文件、持續、謹慎、一致、嚴格服從、減少摩擦、降低物質和人的消耗——這些在嚴格的官僚制度管理當中都被提升到了最優狀態……最重要的是，官僚制度化為貫徹實施根據純客觀考慮而制定的專業化管理職能原則提供了最佳的可能……事務的客觀「完結」主要意味著事務根據計算法則並且「無視人的因素」所獲得的完結。¹²

在官僚制度中，利益衡量是工具理性的根本，甚至凌駕於人的基本生存權。以工具理性的心態來分析，可以推測中國之所以延遲信息披露是為避免疫情的未知性造成民眾恐慌，進而質疑中央的權威。隨著災害不斷擴大，隱瞞疫情已無效於政府維持權威。權衡利弊後中國選擇轉變策略，對各國提出警告，改以積極方式來止損。

中國積極的防疫策略也離不開官僚體制，這點可以從「武漢的 76 天封城」的鐵腕行動中看見。同樣的措施在重視自由的國家是絕對無法成功施行的，在民眾毫無心理準備下突然封城勢必會引起極度反彈，甚至造成反效果。在許多西方國家，單純強制佩戴口罩就掀起極大的抗議聲浪，英國、義大利、德國等多國更是發起了反防疫遊行，萬人不戴口罩上街群聚，怒批政府是「口罩納粹」，剝奪民眾自由權。這樣不計後果的衝動行為不免讓人質疑民主的過度保護是否讓民眾喪失了危機意識。反觀中國長久以來身處官僚體制，加上中央政府高度集權，人民即便對政府的命令有異議也無法反抗，長期被灌輸的教育理念也讓中國人對自己的國家有著強烈且不容質疑的民族認同。

官僚體制的專業分工不只讓武漢可以在最短時間設置大量的簡易醫療所、封

12 齊格蒙·鮑曼 (Zygmunt Bauman) (2002)。《現代性與大屠殺》(楊渝、東、史建華譯)。南京：譯林出版社，第 20 頁。

鎖感染源，讓中國得以有效抵擋病毒蔓延，也大幅提高了疫苗接種的普遍性。截至 2021 年 6 月，中國的疫苗接種數量已超過了 10 億劑，施打的疫苗總數佔全球的三分之一以上。疫苗接種的高效率除了歸功於製藥廠的高產能，政府接近洗腦式的密集性宣傳也是一大關鍵。此外，中央集權讓防疫政策能快速、不受阻礙地實施，信息不透明則避免了民眾對國產疫苗產生質疑。官僚體制的施行讓中國在短時間內可以有效調度國家資源、確保民眾的接種意願，是其他國家所無法複製的。¹³

在現今提倡民主自由的社會中，威權政體下的官僚體制被視為落後、罔顧人權的象徵。其中中國最為人詬病的就是侵犯人民隱私的數位監控，諷刺的是，現今許多國家正仰賴大數據的監控來抑制疫情。數位監控因為防疫政策而普及化，一定程度也引起了反彈。2020 年 8 月，近四萬名德國民眾走上街頭抗議，將防疫的新常態稱為「新法西斯主義」，控訴政府的防疫規定侵犯了憲法保障的隱私和自由。¹⁴魚與熊掌不可兼得，自由與安全間該如何取舍，每個人都有不一樣的定論。但這樣的自由是否值得我們以身犯險來守護？個人信息的隱私是否是必要的犧牲？疫情暴露了民主的弊端，在理想和現實達成共識之前，還有很多問題尚待省思。

官僚體制在中國這次的疫情流行中，既表現出它最腐敗顛覆的一面，也表現出它最高效率的一面。究竟，官僚體制在人類文化史中扮演了什麼角色，是否有其存在的必要性？從中國的防疫成效來看，或許官僚體制中亦有值得學習的地方，得以幫助我們追求的民主往更好的方向邁進。

13 中國接種疫苗已超 10 億劑，怎麼做到的？《法國世界報》

<https://www.rfi.fr/tw/%E5%B0%88%E6%AC%84%E6%AA%A2%E7%B4%A2/%E6%B3%95%E5%9C%8B%E4%B8%96%E7%95%8C%E5%A0%B1/20210628-%E4%B8%AD%E5%9C%8B%E6%8E%A5%E7%A8%AE%E7%96%AB%E8%8B%97%E5%B7%B2%E8%B6%8510%E5%84%84%E5%8A%91%E5%BC%8C%E6%80%8E%E9%BA%BC%E5%81%9A%E5%88%B0%E7%9A%84>

14 新冠疫情：德國示威者衝擊議會反對限制措施 政府稱零容忍《BBC News》

<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/world-53970487>

四、從各國疫情應對看「惡的平庸性」與「機械化順從」

「服從權威」體現在各國疫情應對的許多層面，若權威的地位在個人心中變得至高無上、不可反抗，在命令與良知衝突時就會傾向強行改變自身的立場，轉而向權威妥協。中國的地方政府在上級施壓後選擇噤聲就是一個典型的例子。此外，在人權意識薄弱的國家中，服從權威更使得濫權的行為氾濫，無數人也因警察的毆打而不幸喪命。心理學家史丹利·米爾格蘭在《服從權威》一書中點出服從權威的普遍性，認為多數時候泯滅人性的殺戮與服從權威息息相關：

對許多人來說，服從是一種根深柢固的行為傾向，亦是一種占優勢的衝動，凌駕於倫理、同情與道德行為的訓練之上。¹⁵

在非洲，人權問題一直為人所詬病，疫情期間許多警察和軍人更是以防疫之名，行壓迫之實，向手無寸鐵的老百姓毆打，使用鞭子、槍甚至催淚彈驅趕街上的人。在肯亞，一位 13 歲的小男孩，在高層住宅陽台上玩耍，而後因為警察聲稱的「流彈」中槍身亡。此外，警方還突擊無家可歸的女同性戀，男同性戀，雙性戀和變性青年收容所，指控他們可能造成病毒散播，將其逮捕。肯亞國際特赦組織曾聯合國際人權組織發出聲明，指控警察和政府對民眾施暴，罔顧人權，更呼籲嚴懲相關人員：

「執法人員必須對過度或非法行使權力負責。沒有問責制，就會為進一步濫用權力敞開大門。」¹⁶

這當中該被問責的執法人員，是對無辜民眾施行暴力的警察和軍人，抑或是下達命令的政府官員？政治學家漢娜·鄂蘭在受到艾克曼的審判啟發後提出「惡的平庸性」——惡是膚淺且無根的，隨時等候依附在一個無思的個人乃至崩毀

15 史丹利·米爾格蘭 (Stanley Milgram) (2015)。《服從權威：有多少罪惡，假服從之名而行？》(黃煜文譯)。經濟新潮社，第 34 頁。

16 Governments and police must stop using pandemic as pretext for abuse
《國際特赦組織官方網站》

<https://www.amnesty.org/en/latest/news/2020/12/governments-and-police-must-stop-using-pandemic-as-pretext-for-abuse/>

的時代。¹⁷鄂蘭認為邪惡會因動機膚淺而平庸。當作惡者沒有自己的思想、無法獨立判斷時，作惡者會認為自己只是照章辦事而心安理得地逃避一切責任。特別是在極權主義下，思想能力被操控，異端思想被撲殺，平庸的惡無所不在。個體為了保護自己而無視對錯，將權威的命令全盤接收，自身所有的行動純粹受命令激發。這樣自暴自棄的行動模式正符合米爾格蘭所提出的「代理人心態」：

從模控學的觀點來看，代理人心態的產生，在於自我管控的個體為了在階序系統中運作，而做了內部改變。

從主體的觀點來看，在某個社會情境中，當人定義自己應該完全接受上級的指揮時，這個人便處於代理人心態。在這種狀況下，個人不再認為自己應該為自己的行動負責，而是把自己當成實現他人期望的工具。¹⁸

身處權威系統中，由權威命令取代自我管控是維持系統運作的必要因素，個人因而成為實現他人期望的代理人，同時因焦慮感、情境義務、行動的連續性等結合因素而停留在「代理人心態」。暴警正是因間接的先行條件——次級權威結構的警察組織、非人權威的警徽、制服，進入了代理人心態，讓自身的立場與權威的命令一致。當認同的規範內攝進自我時，就會造成暴力行為的變本加厲，甚至對施行暴力的對象「**道德冷漠**」，將其非人化，忽略他們的道德需求。警察的身份除了推動個體進入代理人心態，其帶來的匿名性作用也不容忽視。心理學家菲利普·金巴多在《路西法效應》一書中解釋了社會身分帶來的「**匿名性與去個人化**」作用：

除了規定和角色權力外，由於制服、裝束和面具的採用，掩蓋了每個人的一定面目，從而促成匿名性的出現並降低了責任歸屬，情境力量也變得更有權威性。當人在情境中覺得自己擁有匿名性，也就是覺得沒有人

17 漢娜·鄂蘭(Hannah Arendt) (2013)·《平凡的邪惡：艾希曼耶路撒冷大審紀實》(施奕如譯)。臺北市：玉山社。)

18 史丹利·米爾格蘭 (Stanley Milgram) (2015)·《服從權威：有多少罪惡，假服從之名而行？》(黃煜文譯)。經濟新潮社，第 232-233 頁。

會意識到他們的真正身分時，反社會行為就會比較容易被誘導出現。¹⁹

匿名性與去個人化讓警徽和制服取代了個人的獨特性，使執行者錯誤地認為自己的所作所為只需對警察的身份負責，同時環境和同儕在無形之間對個體產生了莫大的影響。在極權政體下，反抗權威需要極大的勇氣，甚至會危及一個人的生命安全。然而，當身處民主的保護傘下，我們是否就能如我們想像中的勇於挑戰權威，而非屈於服從？

針對機師寬限檢疫的 3 + 11 政策被視為是台灣疫情的防疫破口，而在 2020 年年底，就曾發生長榮航空紐西蘭籍機師感染新冠肺炎又違反防疫規定，造成 3 人染疫的事件，台灣本土 253 天零確診紀錄也因此破功。當時大學管理學者洪堯棟提出看法，認為這是典型的「機長症候群」，是「服從權威」的展現：

職場人際互動中，充滿了「服從權威」的現象。學者們探討航空公司墜機的原因，發現往往跟「文化因素」有關，也就是重視尊卑地位關係的機長與副機長，在發生重大的危機時，機長作出錯誤判斷時，副機長受制於權威關係，沒能以明確堅定的語言說出自己的建議，呼籲機長修正錯誤。²⁰

疫情嚴峻時期，機師未戴口罩顯然為機上的人帶來了風險，副機師卻受制於權威選擇漠視。同樣的情況其實屢見不鮮，以鬧得沸沸揚揚的好心肝和禾馨疫苗之亂為例，政府甩鍋給診所對其重罰，診所則認為是受到上級要求消化疫苗，自己只是單純地服從命令。「責任感喪失」正是代理人心態的一大特徵：

轉變成代理人心態最大的影響是，人只對指揮他的權威負責，而不對權威下令的行為負責，道德感並未消失，只是換了一個焦點：下屬感到羞恥與自豪，完全取決於自己是否適當執行權威交待的行為。²¹

19 菲利普·金巴多 (Philip Zimbardo) (2008)。《路西法效應》(孫佩玟、陳雅馨譯)。商周出版，第 287 頁。

20 紐西蘭籍機師事件 管理學者提醒小心陷入這種陷阱《聯合新聞網》
<https://udn.com/news/story/7269/5125242>

21 史丹利·米爾格蘭 (Stanley Milgram) (2015)。《服從權威：有多少罪惡，假服從之名而行？》

當進入代理人心態時，不論是下達或是執行命令的一方都會認為對方才須負起最大的責任。暫且不論診所動機是否良善，單是市長的一句「今天把疫苗打完」就讓相關單位為此勞碌奔波，默許不符合規範的流程、犧牲某些人的權益。從此可見權威的影響力遠比我們想像中的大上許多。

心理學家埃里希·佛洛姆在《逃避自由》一書中提出許多時候人們服從權威是因為**害怕孤獨和缺乏安全感**，為了逃避自由而選擇「**機械化順從**」，完全採取社會偏愛的人格類型，放棄過去堅守的價值理念，以符合他人對自我的期待：

個人放棄獨特的自我，變成某種無自主性的東西，與圍繞在身邊的其他數百萬個機械人一模一樣，就再也不會感到孤獨與焦慮。然而，他所付出的代價相當昂貴，那就是喪失自我。²²

機械化順從通常伴隨著「**擬似意願**」，認為自己的行為是受自我意願所驅動，實際上行動的目的只是害怕被孤立而迎合他人。正如佛洛姆所說——機械化順從是現代社會大多數正常人所依賴的解決方式，透過扼殺自我來尋求周遭認同。服從權威並非是個人在自主思考下做出的判斷，而是為了不讓自己與周遭格格不入而遵從的「擬似意願」。

並不是每個人都有挑戰權威的資本，更多時候我們必須無奈地向現實妥協。幸運的是在民主的社會中，有更多的申訴檢舉管道可以保障我們在不受到傷害的情況下堅持對的理念。我們應該不畏懼權威，透過正當且和緩的手段拒絕不合理的命令，更重要的是，不要讓擬似思考取代了自己的真實想法，試著用自己有限的力量讓整個群體做出正向的改變。

五、從鐵腕防疫、醫護心理看「超我」

心理學家西格蒙德·佛洛伊德提出「人格結構理論」，將「人格」區分為「**本我**」、「**自我**」、「**超我**」，認為三者會交互影響，進而構建成完整的個體。精神分

(黃煜文譯)。經濟新潮社，第 252 頁。

22 埃里希·佛洛姆 (Erich Fromm) (2015)。《逃避自由》(劉宗為譯)。木馬文化，第 209 頁。

析師南希·麥克威廉姆斯在《精神分析案例解析》一書中對三我有更詳盡的解釋——本我是個體最為原始的、用來滿足衝動的慾望，處在無意識形態；超我是大多數人內心中的道德監控者，用來評價內在的良知；自我則用來調節本我、超我和現實的關係，可被視為是本我和超我折衷後的結果。²³

其中超我傾向站在本我的反對立場，且對自我帶有侵略性。超我會以道德為藉口，對自己或他人無情限制、恣意懲罰，以此來掩飾其隱藏的恐懼和愧疚感。在許多人權不被重視的地區，法律的權威被盲目擴張，最後變得專制殘暴，成了「**制度殘酷超我**」的體現。菲律賓總統杜特蒂向來以鐵腕施政聞名，在面對不遵守規定的民眾也不例外，規定軍警在取締期間違反防疫規定的民眾期間，若遇上麻煩或受到生命威脅，可以直接開槍射殺。

「我對警察及軍人的命令是」、「開槍打死他們」、「明白嗎？就是死，如果惹禍，我會送你進墓地。」²⁴

上述是杜特蒂在發表全國電視演說時的強硬言論，三天後，一名 63 歲酒醉男子因為外出沒戴口罩，在防疫人員勸說時動粗，遭警察直接槍斃。

除了杜特蒂的鐵腕政策，菲律賓警察的執法手段也引起爭議。一名 28 歲男子達倫因違反防疫規定，在夜間宵禁期間偷跑出門買水，遭警察攔下處以深蹲懲罰，期間多次以動作不標準為由要求重做，深蹲次數高達三百次，他做完後痛苦到完全無法走路，在防疫人員扶持下才艱難地回到家，不久後就昏迷猝死。²⁵

這樣的殘酷政策與過度執法是否必要？從菲律賓的疫情數據來看，截至 2021 年 7 月，確診人數來到了 158 萬人，其中有兩萬多人不幸死亡。疫情之所以高升不下的原因主要與民眾接種疫苗的意願低迷有關，此外，政府迫於經濟壓

23 南希·麥克威廉姆斯 (Nancy McWilliams) (2004)。《精神分析案例解析》(鍾慧等譯)。中國輕工業出版社，第 18-19 頁。

24 菲 63 歲阿伯沒戴口罩被槍斃 杜特蒂怒轟：沒大腦《中時新聞網》

<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20210530002111-260408?chdtv>

25 違反防疫規定「偷出門買水」！他被罰 300 下深蹲 結局竟猝死《ETtoday 新聞雲》

<https://www.ettoday.net/news/20210408/1955534.htm>

力不斷收緊又放寬措施。種種問題導致菲律賓不只疫情未獲改善，更加重了原有的貧窮和飢荒問題。菲律賓的鐵血政策顯然不是對症下藥，行為和懲罰不成比例，以過激手段防疫，已然偏向了制度超我的範疇。

菲律賓的「制度超我」可以被視為是杜特蒂「個人超我」的衍生。杜特蒂的個人超我極度重視紀律，為了徹底鏟奸除惡而藐視人權，變得偏離人道主義、失去正當判斷力。而當他作為菲律賓法律的決策者時，其個人價值觀更讓社會律法的走向趨向嚴刑峻法，成了治標不治本的制度超我。

縱使近年來菲律賓犯罪率的確有顯著的下降，「寧枉毋縱」的法律原則卻也讓無數人因為輕罪而遭到處死，受到牽連死亡的人亦不在少數。菲律賓的鐵血政策最初意在打擊犯罪，但現今即便是違反防疫法規的醉漢也遭到和殺人犯相同的對待。這樣的現象究竟是社會機制的自然演變抑或是象徵著人權的倒退？

即便各國集體譴責，杜特蒂依然有龐大的死忠擁護者，掃毒和嚴懲犯罪的政策也成了獲選的致勝因素。在支持者的眼中，國家的嚴刑峻法是能從根本解決問題的好的超我。這樣的社會風氣會讓杜特蒂的個人超我藉由制度廣泛內化成民眾的個人超我，認為對違反規定的人就應給予教訓，模糊了行為的底線，甚至像對達倫過度執法的警官一樣，透過統治別人獲得「極爽感」：

當我們的衝動被超我給禁止或限制時，我們失去了快感，感到「被壓制的痛苦」；然而，這時候我們的心理機制卻祕密地產生了倒轉，從超我當中獲得了「壓制的快感」。「被壓制的痛苦」和「壓制的快感」這兩種結合起來，便產生了極爽（痛苦中的快樂）。²⁶

極爽是痛苦和快感衝突而生的矛盾情緒，換言之就是施受虐的快感，正如施虐和受虐依賴的是共生關係，為了保護個體，痛苦需要快感來平衡，讓超我得以維繫乃至變本加厲。殘酷超我施行的對象並不侷限在他人，有些自我傷害的行為也可以從中獲得解釋。「向內殘酷超我」指的就是當自我理想極端變形時，因為自身不符合自我期待而產生內疚和自卑感，透過對自己殘酷來迎合超我，甚至自

26 上課講義：〈超我是嚴苛且殘忍的法官〉。

我了斷以逃離痛苦的情緒，類似的例子可以在現今一些醫護的身上看見。

美國曼克頓 49 歲女醫生 Lorna Breen 一直身在前線協助抗疫。不幸染疫後在家中休息一個半星期大致康復，回到崗位後因過度勞累而被院方勸回，隨後在住處內自殺。Lorna 生前曾向同為醫生的父親描述自己在工作時目睹的一些恐怖情況，當時表現異常、似乎難以抽身，朋友也表示 Lorna 染病後對自己沒能盡快回到工作崗位感到內疚，Lorna 的父親在接受紐約時報採訪時，認為正是女兒的敬業態度釀成了悲劇：

「她試圖做好自己的工作，結果工作殺死了她。」²⁷

同樣向內殘酷超我的案例也發生在義大利，2020 年 3 月，倫巴一家醫院重症監護室的護士 Daniela Trezzi 自殺身亡，年僅 34 歲，逝世前被確診感染新冠。義大利國家護士聯合會稱疫情導致的工作壓力，以及擔心自己會感染他人的焦慮，都與此次悲劇有關。醫護在這波疫情期間究竟面對多麼龐大的壓力？倫巴一間醫院護士在採訪時吐露心聲：

「死的人太多了，這是對我們的一種折磨，我們都開始懷疑自己不能勝任自己的工作，不知道怎麼幫助病人了。現實就是，我們看著他們死亡，我們內心也死了。」²⁸

美劇《良醫墨非》在以新冠疫情為背景的劇集中寫實刻畫了醫護人員在面對未知病毒的崩潰情緒與無能為力。急遽增加的病患分散了醫療資源，人手不足讓醫療人員無法對每個病人都投注全部的心力，會不自主地產生「如果我能再...，對方就不會死了」的念頭。自卑和挫折感席捲了自我，陷入自我掙扎的同時還要應對病患親人的負面情緒。此外，沒日沒夜的超時工作讓他們沒有空閒的時間能靜下心調整自己的心態。Lorna 和 Trezzi 或許正陷入精力交瘁的狀態中，又因

27 Top E.R. Doctor Who Treated Virus Patients Dies by Suicide 《THE NEWYORK TIMES》
<https://www.nytimes.com/2020/04/27/nyregion/new-york-city-doctor-suicide-coronavirus.html>

28 國際觀察 | 義大利護士接連自殺的背後：醫護人員對醫療體系有多失望？《KK news》
<https://kknews.cc/health/jao5qje.html>

故無法站上前線而變得過度焦慮、自責，長期積累的壓力和負面想法讓救死扶傷的責任感過度內化成了殘酷超我，兩個珍貴的生命因而殞落。

負面情緒超載的求救警訊並非無跡可尋，美國醫學網站 Medscape 對一萬兩千多名美國醫生進行了線上調查，並將調查結果彙編成《2021 醫生職業倦怠和自殺報告》，結果顯示疫情加重了醫生行業的職業倦怠，整體的工作幸福感下滑，抑鬱情緒更讓部分醫師產生自殺的念頭。²⁹Lorna 的父親則表示在女兒自殺前，從兩人的交談中可以感受到女兒不尋常的冷漠態度。上述心態轉變其實都符合「災難疲乏」的特徵，在極端的緊張狀態下，不斷重複經歷的感同身受和無能為力會讓同情心變得疲乏，為了保護個體而出現倦怠、冷漠等反常態度。災難疲乏的跡象提醒個體應該正視自身的心理健康，但在與治療眼前病患的急迫性對比下，這些求救警訊就容易被忽略，因此日常的心態調適就顯得極為重要。金巴多在解釋監獄實驗時，用「角色分隔」一詞來稱呼扮演的角色行為和個人價值理念衝突時的保護機制：

當人們扮演界線僵化的角色，並因此賦予既定情境許多限制，像是限制什麼行為才是適當、被期待及獲得強化的等等，這時候人們就可能做出很糟的事來。當人處在「正常模式」時，會用傳統道德和價值觀來支配生活，然而角色的僵化性卻關閉了正常模式的傳統道德和價值觀。角色分隔的自我防衛機制，允許我們在心智上接受相互衝突的信念與期待，讓他們成為彼此分隔的密室，以避免爭執。³⁰

角色分隔多數發生在個人道德理念和工作身份價值觀發生衝突的情況下，通常會導致過度服從權威、喪失判斷力，也因而多被應用於負面的案例。然而，我認為醫護此時最需要的或許正是將工作和個人身份劃清的界線——責任感不應成為自身的枷鎖，更不該以完美主義對自己情緒勒索。即便是在病例數相對少、人民以親切聞名的台灣，將醫護與病毒連結並對其歧視的行為也不斷增多，甚至

29 疫情讓醫生的職業倦怠表現更加嚴重，美國 1% 的醫生試圖自殺《Ponews》

<https://www.ponews.net/world/835ah7uqac.html>

30 菲利普·金巴多 (Philip Zimbardo) (2008)。《路西法效應》(孫佩玟、陳雅馨譯)。商周出版，第 281 頁。

出現了醫護暴力的犯罪案件。病毒肆虐之際，醫療人員若沒有良好的心理建設，容易對自己的能力產生質疑，甚至無法將自身從工作帶來的負面情緒中抽離。醫護也是人，與死神拔河的他們也會脆弱，需要適當的休息和個人空間幫助自我調適，才能以最佳的狀態重返戰場。

六、從台灣現況看「自利偏誤」與「歸因理論」

台灣向來被譽為防疫模範，卻在一夕之間跌落神壇，該負起責任的是疫情的源頭染疫機師？隱瞞足跡的確診者？還是負責 3+11 決策的指揮官陳時中？又或是被批判毫無作為的執政黨？在最需團結一心的時刻，地方中央互踢皮球，在野黨高喊執政黨下台以示負責，政治的鬥爭加劇了民眾的恐慌。然而，在國外媒體的眼中，防疫鬆懈和不願接種疫苗或許才是台灣防疫神話破滅的主因，以下摘自 BBC 對台灣疫情的評論報導：

這樣嚴密的防控措施日子久了就讓台灣民眾產生一種安全的錯覺，誤以為社區是安全的，新冠病毒進不來，這種「外緊內鬆」的防疫心態也讓人們對新冠疫情失去了警戒心。³¹

因為此次兇猛的疫情來襲，讓許多醫療專家認為，這次的疫情爆發給台灣民眾上了一堂防疫課，而疫苗接種是全球脫離新冠夢魘的關鍵，台灣無法在全球疫情下獨善其身。³²

疫情爆發前，台灣的疫苗接種率還不到 1%，更傳出大量 AZ 疫苗因為接種意願低迷而面臨報廢。指揮中心發出警訊後，許多群聚感染案件其實是有機會防範的，但我們似乎都忽略了台灣自豪的防疫成績並非一蹴可幾，更非無堅不摧。或許在疫情掌控得宜的情況下我們都鬆懈了防範意識，忘記了防疫是每個人的責

31 台灣疫情：「神話破滅」背後的四個看點《BBC News》

<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/57187804>

32 台灣疫情：從「乏人問津」到「稀缺搶手」的「疫苗之亂」《BBC News》

<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/57499969>

任，認為台灣能像過去一樣安然度過難關。短短兩個月，超過萬人確診、七百多人死亡，加上對經濟造成的巨大衝擊，台灣的這堂防疫課無疑付出了極其慘痛的代價。

心理學家弗里茨·海德提出「**歸因理論**」，將人們對行為的解釋區分為「**情境歸因**」和「**性格歸因**」，以下是《社會心理學》中對歸因理論的描述：

人們試圖將個體的行為或者歸結於內部原因（例如個人的性格）或者歸結為外部原因（例如人們所處的情境）。舉例來說，當老師發現一名學生成績不好時，那麼他可能想知道這是由於他本身缺乏動機和能力不足【**性格歸因**】，還是由於身體情況和社會環境【**情境歸因**】。³³

將過錯歸咎於他人能減少自身的焦慮感，也因此解釋與自己相關的行為時我們會傾向使用「外在歸因」。然而，身為台灣公民，防疫人人有責，一味使用外在歸因不但導致內部分裂，同時也增添了民眾的不信任感。台灣此時最迫切需要的是眾人不分黨派齊力共心，而非為了政治因素急於咎責，造成黨派鬥爭，本末倒置。

從感性的角度來看，外在歸因是否全然是用來逃避責任的手段？自從疫苗全面開打後，死亡的案例不斷增加，其中又以罹患慢性病的老年人居多，亦有孩子在接受接種疫苗的母親餵奶後死亡的悲劇。即便許多權威醫生表示孩子不是受到母乳影響，數據也顯示老年人的死亡率並未因為注射疫苗而增加，多數家屬還是會在第一時刻質疑疫苗的安全性。對面臨喪親之痛的家屬而言，外在歸因得以讓他們從至親去世的傷痛暫時抽身。若失去了這個宣洩口，他們必須獨自面對這份負面情感，甚至會開始質疑自己是否不應該讓長輩去打疫苗、是否因自己照護不當而造成親人死亡，這樣的二次傷害無益於他們走出傷痛。因此我認為，在不傷害到他人的情況下，外在歸因並不完全帶來負面的影響，甚至可以作為一個發洩情緒的和緩管道。

33 戴維·邁爾斯(David G. Myers) (2016)。《社會心理學》(侯玉波、樂國安、張智勇譯)。北京市：人民郵電出版社，第 102 頁。

長期累積的不滿情緒和主觀情感也會引響歸因。台灣和中國，因為政治因素向來水火不容，不僅政府當局互打口水戰，台灣取得疫苗的過程也不斷受到中國阻撓。疫情剛爆發時，台灣媒體多數對中國當局採取不信任態度，質疑中國隱藏病例、知情不報。而在今年五月台灣疫情正式爆發，疫情得到掌控的中國更是鋪天蓋地地對台灣網路攻擊。以「校正回歸」一詞為例，回填病例數的行為讓台灣民眾和政治首長質疑中央是否想藉此美化數據、蓋牌以逃避責任，隔日更是以#台當局對疫情新創名詞引質疑#為標題上了微博熱搜。然而，這並非是事後修正數據的首例，早在之前，BBC 新聞就曾報導中國大幅修正病例的情況：

據中國官方媒體報導，武漢市新冠肺炎疫情防控指揮部在週五（4 月 17 日）發佈通報稱，截至週四（4 月 16 日）晚，武漢的確診病例核增 325 例，確診病例的死亡病例核增 1290 例，這讓武漢全市的累計確診人數上升至 50333 人，死亡人數則猛然上升至 3869 人。³⁴

拋開政治因素不談，不論是中國當下因未知死亡病例無法確定死因而延遲上報人數，還是台灣因檢測塞車導致數據修正，理性來看都容易理解。然而，即便中國自身已經存在這樣的先例，校正回歸一詞的出現依然引發了中國網軍鋪天蓋地的嘲諷，以「閉上眼睛就是天黑」、「一國兩智」、「蛙說新語」等帶有歧視意味的字眼譏笑甚至詛咒台灣。

理性地來分析群眾的心理，兩岸的人民其實都犯了「自利偏誤」及「基本歸因謬誤」。戴維·邁爾斯在《社會心理學》中形容自利偏誤為多數人皆具有卻不自知的偏見：

我們大多數人都自我感覺良好。(略)……社會心理學領域最富挑戰性而又證據確鑿的結論之一是關於自利偏誤的效力，及個體傾向於有利於自身的方式來進行自我知覺。(略)……我們總是將成功與自我相聯繫，而刻意避開失敗對自我的影響，以保持良好的自我形象。

34 武漢官方大幅修訂新冠肺炎死亡人數，統計標準仍受質疑《BBC News》
<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/chinese-news-52323998>

諷刺的是，我們的偏見會讓我們無視自己的偏見。人們常說自己避免了自利偏誤，但卻認為別人持有這一偏見。在衝突中，「偏見盲點」會產生很嚴重的後果。(略)……很顯然，我們總是認為自己站在客觀的角度，而所有其他人都帶有偏見。³⁵

自利偏誤使我們傾向以自命不凡的態度來審判他人的過錯，下意識忽略了當自己深陷相同的環境時或許也會做出同樣的行為。正如兩岸現在的相處模式，當一國疫情趨緩時，另一國多半質疑其瞞報，但當同樣的情況發生在自己國家身上時，民眾和媒體會傾向用合理且正面的解釋來加深安全感。心理學家李·羅斯根據歸因理論提出「基本歸因謬誤」，指出人們在評判他人的行為時，總是傾向於高估對方內部性格因素的影響，而忽略外在情境因素：

歸因理論的研究者發現人們在歸因時存在一個普遍性的問題。當我們解釋他人的行為時，我們會低估環境造成的影響，而高估個人的特質和態度所造成的影響。

這種個體在歸因時低估情境因素作用的傾向，被李·羅斯稱為基本歸因謬誤，這已在許多實驗中得到證實。³⁶

「律己寬、待人嚴，傾向做出對自己有利的歸因」正是基本歸因謬誤的典型特徵。因為力量不對等且價值觀不同，台灣政府不會像中國以威逼利誘的手段施壓、透過阻攔疫苗進口、文攻武嚇趁機擴張自己勢力，但客觀而言，台灣民眾對中國的敵意、輿論攻擊並不亞於對方。

對國家的認同感和意識形態讓兩岸和平共處的機會微乎其微，長期遭受中國打壓的不滿讓我們容易陷入自利偏誤的牢籠裡。特別是在現今網路發達的時代，匿名機制的保護容易讓人以為不需對自己的言論負責，進而無界限地扭曲事實、謾罵對方。這些激進言論不但影響他國對台灣民眾的觀感，發言者或許也在無意

35 戴維·邁爾斯(David G. Myers) (2016)。《社會心理學》(侯玉波、樂國安、張智勇譯)。北京市：人民郵電出版社，第 61-62 頁。

36 戴維·邁爾斯(David G. Myers) (2016)。《社會心理學》(侯玉波、樂國安、張智勇譯)。北京市：人民郵電出版社，第 104 頁。

識的情況下成了自己最鄙視、厭惡的樣子。因此我們在評論對事物的看法時應該要多一點理性，莫讓私人情感左右了我們的思想，甚至違背了自己的道德價值。

七、結語

疫情的爆發無疑為醫療體系和政府帶來嚴峻的考驗，同時也暴露出了人性的隱憂。以阿德勒心理學為主軸的暢銷書續集《接受不完美的勇氣 2》中寫到：「縱使剔除問題，改變問題的型態，下次也還是會遇到同樣的問題。唾棄根本性的偏差性格，了解究竟哪裡出錯，重新訂立目標。」³⁷我想心理學存在的原因正是如此，「替罪羊」讓我們意識到恐慌會如何扭曲人性；「逃避自由」告訴我們要學會擁抱孤獨、保有自我；米爾格蘭和金巴多的「服從權威」實驗暴露出了人性在環境影響下的脆弱，「超我」則提醒我們即便是立意良好的道德或規範，只要過度僵化也會造成反效果。一個人的性格會在成長的過程中不斷變化，我們都試圖透過學習成為更好的自己，因此我們學會了用和平溝通取代原始的殺戮本性，記取前車之鑑以追求理想中的民主。

但即使我們創建了更和平、充滿善意的社會，也不意味著人性不存在弱點。自我和外界的規範壓抑了人性的攻擊性和自私自利，然而，當恐慌佔據了我們的內心、生存受到威脅時，保持理性變得困難，更多時候我們遵循的是內心的原始慾望。因此，正如心理之父阿爾弗雷德·阿德勒所說：「情感像是讓車子啟動的汽油，不是受情感『支配』，而是『利用』情感。」³⁸我們應時時刻刻審視、堅定自己的內心，讓正確的價值觀和良善內化成本能。

度過疫情後，如何從傷害中重建復原更是一大挑戰。屆時，我們必須對疫情下暴露出的社會掩藏問題做出應對，也必須反思往後遇到危機時，我們又應如何避免內部分裂、互相傷害的情形重蹈覆轍。

37 小倉廣 (2019)。《接受不完美的勇氣 2：認識自己與改變自己的 100 句自我革命》(楊明綺譯)。遠流出版社，第 244 頁。

38 小倉廣 (2015)。《接受不完美的勇氣：阿德勒 100 句人生革命》(楊明綺譯)。遠流出版社，第 76 頁。