

该不该举报？ ——面对家人激进化的两难

陈振中

人类是复杂的动物。对于某人或某事，大多数人不会有单一，而是多重的感受和想法。在我们的个人生活和职场里，对于某人或某种行为，我们可以看到正负两面的特质。对公共事件、领导人或社会政策，我们的情感和反应往往是错综复杂的。

举一些例子：对于配偶、商业伙伴或朋友的某一些特质，我们可能既喜欢又讨厌。当我们在工作或生活方式上做出一些决定时（比如早点上班以便早点回家），我们一般都会同时有正面和负面的感受。

面对道德困境时，正负之间的冲突更突出。比如，要不要举报做了坏事或行迹可疑的亲友？

有些时候，我们尊敬的领导人可能会说一些我们不同意的话，我们支持的政党也可能倡导一些我们不认同的立场。

对于政策辩论或公共讨论如移民课题、民选总统制的修订、新加坡与中国双边关系等，人们有复杂感受和看法是很自然的。

这种夹杂不同感受和想法的体验，或心理学家所说的“矛盾心态”（ambivalence），是一种内在冲突状态。

我们无法，或觉得很难在两种对立的行为间做出抉择，要面对或避开某人；要发言支持或反对某人或某种立场？

我们若能理解这种心理上的矛盾，就更有可能克服自身的纠结，并且更有效应对他人的矛盾心态。

矛盾心态中的冲突

人们、决定和行动都有正负两面。当我们陷入矛盾时，这也意味着我们认识到其中的利弊。

但陷入矛盾心态是让人倍感不适的，因为你会有强烈的相互冲突的感受和想法。你看到了相互对立的两面，却不知道对此应有什么感受、想法或行动。

你不能骑墙观望，而是陷入“拔河”式的两难困境。你无法对两相矛盾的立场保持中立，而是感到左右为难。“矛盾心态”

以目前同恐怖主义相关的安全课题来说，情感冲突是息息相关的。当越来越多的恐袭并非外来武装分子引发，而是由发达社会的激进化公民所导致时，这些地方的执法机构（包括新加坡）开始呼吁家庭和社区防范可能被不当伊斯兰教义激化，甚至诉诸暴力的个人。这让激进者的家人亲友陷入困境。在决定要不要向安全部门举报时，他们必然会经历强烈的情感挣扎。在亲情或友情和社会责任间，他们难以取舍。

让你倍感纠结，你无法采取被动的事不关己态度。

快速脱离这种不愉快处境的方法是在两个立场中选择其一。因此，当人们陷入矛盾心态时，他们会急于做出抉择并强化所选立场。但这会让他们很容易受到认知偏差和情感的支配。他们也更容易被自我认定（self-confirmation）和其他人的游说左右。当所选立场与现实不符或不足以应对未来时，就成了不适当的抉择。

要有效处理矛盾心态，我们必须了解其冲突的本质。矛盾心态主要有三种。

动机冲突：

当两种不同动机将一项决策朝相反方向拉扯时，矛盾心态就产生了。比如要吃一顿丰盛的大餐吗？对很多人来说，这一决定关系到满足食欲和减肥这两种自相矛盾的动机。

动机冲突（Motivational Conflict）也存在于社会与经济领域中。比如，当一个人既想要冲刺事业又想要帮助弱势群体时，他可能会纠结如何分配时间。

另一个例子是关于如何花钱，是要把钱花在自己身上还是捐给他人，或者，是要现在把钱花在自己想要的东西上，还是存起来以备将来之需？

信念冲突：

对一些人或群体，我们有一些特定的观念。最重要的信念同诚信、能力和善良意图有关。

我们对一些人的看法，可能是建立在实例、自身经验、他人意见或既定印象上。不论它们是怎么形成的，我们希望它们具有内部一致性。

我们的想法需要一定的一致

性，即使我们的论点或立场并不总是一致的。在我们看来，正面特质之间是相互一致的，负面特质也是如此。因此，在同一个人或群体同时看到正面与负面特质，会导致我们有一种信念冲突（Belief Conflicts）。

当一个人或群体言行不一致时，信念冲突的情况也会出现。若涉及的课题关系到核心价值观如诚信与公正，或公平与唯才是用时，情况会更为明显。

信念冲突是强烈的认知，可以主导我们对其他人的想法、看法和行为，以及我们对他们的信任。

情感冲突：

面对对立的强烈情感时，矛盾心态最为鲜明——我们对所关心的人的爱与恨，对所支持领导人的尊敬与失望。

情感冲突（Emotional Conflicts）也可能与不确定性和社会需求有关。比如，我们可能同时感受到对成功的渴望，和对失败的恐惧，或者，对表达自身看法的期望和必须遵从所属群体不同立场的压力。

以目前同恐怖主义相关的安全课题来说，情感冲突是息息相关的。当越来越多的恐袭并非外来武装分子引发，而是由发达社会的激进化公民所导致时，这些地方的执法机构（包括新加坡）开始呼吁家庭和社区防范可能被不当伊斯兰教义激化，甚至诉诸暴力的个人。

这让激进者的家人亲友陷入困境。在决定要不要向安全部门举报时，他们必然会经历强烈的情感挣扎。在亲情或友情和社会责任间，他们难以取舍。

陷入情感矛盾时，人们的情感会战胜理智。因此，安全部门发

出的信息不应只是告诉人们注意家人和朋友的一些激进化迹象。

我们必须凸显一个自我激化独狼发动攻击可以带来的可怕后果。我们要帮助人们明白当恐袭真的发生时，他们会对当初未能举报感到后悔莫及，同时强调举报可能带来的正面结果。

克服矛盾心态

要克服矛盾心态，必须把重点放在决定我们想法、感受和行为的因素上。我们可以从目标（goals）、见解（insights）、价值观（values）和期望（expectations）四个方面来看。

面对矛盾的情感或冲突的时机时，我们可以问自己，真正的目标是什么？有了明确的目标，其中利弊的相关性和影响也会随之改变。也必须考虑目标之间的关联。若目标是相互矛盾的，就必须区分先后、进行协调、做出选择或取舍。但若它们有共同性或至少不是相互排斥的，我们就可以把它们结合起来或让它们互补。

其次，深入了解什么是矛盾心态并善用这样的洞察力和见解。我们需要理解自身的动机和调节我们的情绪，也要更注意我们的信念和偏见，包括信念的基础和信念是否是正确的。

如果我们在探讨课题时客观地寻求事实，而不是选择性地以一些信息来肯定我们的信念和既定立场，我们也有可能获得新的见解。我们也可以征询会说事实的相关领域有识之士的意见。

价值观反映什么对我们是至关重要的。价值观塑造我们的态度、影响我们的想法和情感及引导我们的行为。

陷入情感冲突时，价值观更关键。情感可能挑战理智。但我们的情感往往受价值观影响，也可以为了和价值观一致而改变。

要减少和克服各种矛盾心态，就得让这些核心价值观成为我们的想法、感受和行为的中心。这意味着珍惜诚信与公正等特质、创造一个公平公正社会、促进各族群合力建立和谐社会以及关心国家和同胞。

期望是我们对未来的期许，我们也相信期望是可以实现的。期望得到满足，对身心健康、信任和人际关系的好处是众所周知的。相反的，期望不能得到满足也有许多负面影响。

要解决矛盾心态，得评估利弊是否基于实际期望。如果不是，就得重新设定，以便期望更有可能实现。当期望切合实际

时，也就不太可能是极端正面或负面的。这可以让矛盾心态变得没有那么强烈。

信息也可以塑造期望。相关的信息不存在，或虚假信息被误以为真时，人们可想而知会有错误或有限的理解，并对课题有不符合现实的期望。

我们必须寻求相关信息和查证事实。掌握信息者应该透露更多，以便人们可以有更实际和确实的期望。

对其他人的、抉择和行为的复杂感受是很自然的，也不时出现。我们不应轻视它们，但也不要被正负两面之间的矛盾心态压垮。事实上，我们可以按目标、见解、价值观和期望这些步骤，来思考和克服矛盾。

矛盾心态可以是适当或不适当的。停下来理解其中的复杂感受和想法。避免激发消极性，努力促进积极性。

我们可以用适当的方式来克服矛盾心态，以便造福我们自身和他人、个人生活与工作、领导力和团队精神、政策制定与实施、甚至社区关系与社会凝聚力。

作者是新加坡管理大学行为科学研究院院长。原载6月10日《海峡时报》。叶琦保译。