

魔鬼心理实验室为您揭示

# 电子邮件的阴暗面

你可能还记得第一次使用E-mail电子邮件的感受:方便、快速还省钱。但是,电子邮件也和其他的科技进步一样,对我们的生活有好的一面,也有不好的一面。今天魔鬼心理实验室专门为您揭示电子邮件的阴暗面。

## 一 电子邮件无处不在,59%的人甚至上厕所也查邮件

你可能已经听说过巴普洛夫的狗流口水的著名研究,心理学上称之为“强化”,不过电子邮件对人的影响要更复杂一些,是“可变间隔强化”,指的是大部分的邮件是乏味的,但是偶尔你会收到令你激动的内容、或者你在期待的东西。正是因为这个缘故,许多人会不停地查邮件。有调查表明,47%的人已经成瘾,25%离开电子邮件3天感觉无法生活,60%度假也要看邮件,还有59%的人上厕所也查邮件。

## 二 你大大低估了检查邮件的频率

有人询问普通网友,你大概多长时间查一次邮件,统计结果表明,他们大约一个小时查一次邮件。之后研究人员通过某种手段监视这些受调查对象,结果发现他们大概每5分钟就查一次邮件。由于该研究因为技术限制涉及到的人数太少,结果可能不具有代表性,于是有人进行改进,调查受访对象邮件设置中检查邮件的频率,结果发现,平均下来人们设置时间为5分钟。尽管程序设置时间和实际检查时间有所差异,但是这些研究都表明我们大大低估了检查邮件的频率,因而也低估了邮件对我们的干扰频率。

## 三 邮件占据你四分之一的工作时间

有人采用日记法、也就是请受访对象将自己的行动一点一滴记录下来,结果发现平均下来,不同行业的人花在邮件上的时间为工作时

间的23%,将近四分之一!这是因为人们不单用电子邮件进行交流,还把它作为一种监控工作的工具,该研究发现,在10个不同行业中,人们大约65%的任务通过电子邮件进行管理。

## 四 你需要64秒时间才能从一封邮件中回过神来

许多人处理邮件就像处理电话,有调查表明70%的邮件是在收到后的6秒钟就被回复的,85%的邮件在收到后的2分钟就被回复。问题是我们大概需要64秒钟思绪才能从回复邮件的过程回过神来了,这一过程对日常工作的影响非常大,因为有研究发现,在日常工作中,工作人员平均只在一件事上停留3分钟就要转移到另外一件事上,可见64秒的干扰有多大。

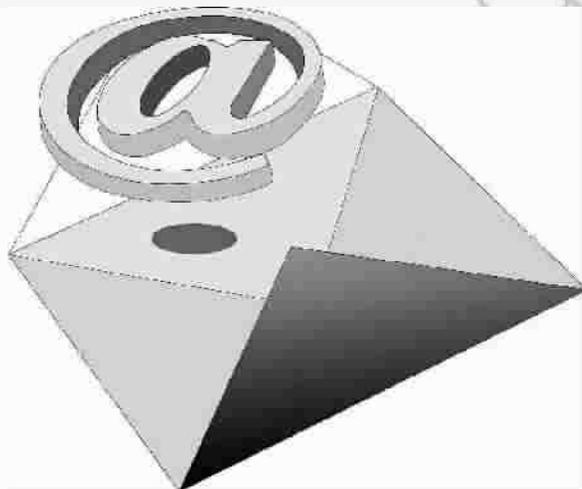
## 五 电子邮件给我们很大的心理压力

根据处理邮件的方式可以将网友分为三类:第一类松弛型,这类网友对待电子邮件和以前的普通邮件的态度基本上差不多,他们不让电子邮件控制他们,想到该回邮件的时候才回。第二类是驱动型,他们一收到邮件就立即回复,并且也期待对方这么做。第三类是压力型,他们认为电子邮件没什么用,只能使他们生气。

根据调查,57%的人认为他们自己是第一种类型,32%的人认为自己是第二种类型,11%是最后一种。不过基于前面的发现,许多人都会低估自己,所以属于第二、第三种类型的人可能远远不止这个数字。

## 六 电子邮件扼杀了情感交流

人们通常高估电子邮件传达情感的能力,比如有研究表明无论是发邮件的一方还是接收邮件的一方都高估了电子邮件传递情感的能力,有研究专门研究电子邮件中的调侃,结果发



现双方以为传达效果达到了80%,而实际上只有56%,相比而言,面对面的传达就不存在这个误判。同样,其他的情感传达通过电子邮件传递效果都大打折扣,包括愤怒、悲伤、严肃和幽默等等。

## 七 电子邮件降低了人们的合作精神

通过电子邮件谈判通常很困难,尤其是与不认识的人更是如此。有人面对面的谈判和通过电邮谈判进行比较,结果发现通过电邮更难合作。一部分原因是人们在使用电子邮件时更倾向负面,比如,有人做了这样一个实验,将某个人的表现通过纸打印出来分给大家或者通过电子邮件发给大家,结果发现同样是这个人的表现,通过电子邮件的方式获得的评价更负面。

## 八 电子邮件更容易让人撒谎

人类是一个爱撒谎的动物,但是电子邮件加剧了这一趋势,而且更不把电子邮件中的谎言当回事。据调查,与传统的纸笔沟通方式比较,在谈判协商中电子邮件的谎言增加了50%。原因有以下几个种:第一,电子邮件随时都可以删除,缺少永久性。给人的感觉是你的谎言不会被保存。第二,人们在网上不太负责任,有一句名言说网上没人知道你是一条狗,所以上网会增加人们的随意性。第三,电子邮件增加人们之间的距离,导致更低的信任和好意。

### 魔鬼心理实验室主持人

张结海 实验心理学家,在国际、国内权威心理学专业杂志上发表多篇有影响的论文,提出了多个心理学的理论模型。

曲玉萍 大学实验心理学专业讲师,法国政府青年社会学精英学者,CNRS 国家科研中心客座研究员。

爱的教育

用心做

## 女儿为何长不大?



娟有个12岁的女儿,从小娇生惯养,宠爱有加,真是含在嘴里怕化了,捧在手里怕掉了。女儿也不负众望,出落得亭亭玉立,学业优秀。尤其让娟感到欣慰的是,女儿自小与妈妈非常亲密,无论什么事都要问过妈妈才做决定,穿衣服都要听妈妈意见,遇事妈妈不在就六神无主,每天放学回家事无巨细都要告诉妈妈。妈妈呢,也非常享受这种亲密关系,大家都说,这件妈妈的“小棉袄”可真是贴心啊。

唯一让妈妈感到有些不安的,是12岁的女儿至今每晚都要妈妈搂着才能睡觉,为此丈夫一直有意见。还有就是女儿的生活自理能力一直很弱,离开妈妈就不知怎么办。前不久学校组织春游,女儿自己衣服都穿不好,晚上还哭闹着想妈妈,成了全校的笑话。

说实话,其实娟也想女儿更自立些,可不知怎的,每每看见女儿依赖的眼神,又忍不住帮女儿代劳了。眼看着女儿一天天长,生活自理能力太弱确实也让妈妈担心,可就是不知如何才能改变。

娟带女儿来咨询,希望咨询师能帮助女儿改变从小养成的过分依赖的习惯,学会独立自主。咨询师却发现,女儿之所以长期以来无法自立,更主要的原因是妈妈内心一直不肯放手,在这段过于亲密的母女关系中,妈妈才是真正的获益者。因为爸爸经常出差,妈妈空缺的亲密情感需求要用女儿来填满,女儿的依赖让妈妈感受到自己的价值,紧密的母女关系更是妈妈平衡自我情感的需要。而女儿之所以不愿意独立和成长,正是为了满足妈妈所做出的牺牲。从这个意义上来说,妈妈的醒悟和真正放手才是女儿独立的前提。

在咨询师的帮助下,娟明白了问题所在,她知道自己这些年来没有社交生活,把所有注意力都放在女儿身上,造成了对女儿的情感依赖,也造成了夫妻间的矛盾,女儿已经长大,她需要把自己的情感需求做多方面的转移,更多地关注夫妻关系,更多地参加社会活动,多方面获得自己的价值感。

女儿也在咨询师的帮助下,看到自己成长的能量,并且在不断的实践中,感受到成功的喜悦,逐渐建立了自信。她变得更开朗更主动,不仅生活自理能力有了很大提高,同学关系也更融洽。她学会了自己拿主意,学会了与妈妈平等讨论自己的事情,不久前在班干部竞选中胜出,平生第一次当上了班干部。

吴亦君 亦君工作室主任,国家二级心理咨询师。互动博客:  
<http://blog.sina.com.cn/wwuyj>

## 带母亲重温童年梦

◎ 翟杰



我正在午休,门铃忽然响了,开门一看,是一位穿着青布上衣,背微驼的妇女。见我开门,对方怯怯地问:“是秀家吗?”“秀?不认识,你找错门了吧!”我说。她好像不甘心,又从包袱里掏出一张纸:“他大哥,你帮俺看看。”我接过来,上面的文字与我家的地址丝毫不差。我一笑,将那张纸还给她:“大娘,肯定是写错啦!这里没有你要找的人。”听我这么一说,老人也不再纠缠,“哦”了一声后,便转身往楼下走去。

关上房门,我才忽然反应过来,秀儿,那不是母亲的小名吗?于是赶紧向楼下追去。果然,那位妇女找的就是母亲。她说自己是来城里看孙子的,跟别人打听到了我母亲的住处,这才寻来。约摸半个小时的工夫,母亲外出回来了。当母亲看到沙发上坐着的人时,先是一愣。不等母亲说话,那妇女赶紧起身,上前拽住母亲的手,说:“哎呀,秀儿,你不记得我啦,我是灵儿啊!”

原来,这个叫“灵儿”的老人,是母亲的发小。自从我们搬到了城里,她们已经是几十年没见了。两位老人十分激动,一个劲儿地回忆童年趣事,说到高兴处,竟然像小孩子一样咯咯地笑起来。

长期以来,我都认为母亲是一个沉默寡言的人。从那时候起,我才发现母亲原来是如此健谈。

送走了“灵儿”,母亲仍在回味着童年的欢乐。她向我解

释,小时候,她有几个很要好的小伙伴,“灵儿”就是其中一个。她们那阵一起去地里拾牛粪,割猪草,虽然很累,但是却充满了欢乐。说这话时,母亲一脸的陶醉。

一个周末,我特意开车和母亲来到了她小时候经常玩耍的地方。一下车,母亲这里看看,那里摸摸,并不时对我讲解:看到那棵大柳树了没?我小的时候,经常背着你二舅来这儿玩,特别是夏天,别提多凉快了……那里以前是条河,你大舅小时候经常在里面游泳,我年龄小,不敢靠近,只能和与我同样胆小的孩子,在浅水洼里捉些小鱼玩……哦,对了,我和你爸爸,当时还是在这里干活的时候认识的呢……

几十年来,我虽然和母亲朝夕相处,可从来都没听她说过这么多话。而且,我注意到,母亲说这些话的时候,极像个羞涩的小姑娘。看着母亲陶醉在年少时光里,脸上绽放出天真的笑容,我也笑了……