

# 從三個傳播要素 檢視網路溝通的初步形成

吳峻安

世新大學傳播研究所

wuan@mail.educities.edu.tw

## 摘要

本文擬從「情境脈絡」、「互動」和「意義共享」等三個傳播要素來檢視網路溝通的最初形成過程及其發展。我先以比較實體環境和網路情境的溝通差異，認為與他人互動以達意義共享的結果時，是無法脫離社會文化、態度意向、語氣、音調、非語言行為等情境線索，而單就訊息文本來解釋其意涵的。尤其，當溝通發生於網路情境中，越缺乏情境脈絡作為判斷互動者意指的依恃，就越容易發生歧異的意義解讀，溝通也無法在初步形成時達到穩定持續的狀態。

**關鍵字：**電腦中介傳播、人際溝通、互動、情境脈絡、意義共享

[收稿]2003/2/18; [初審]2003/4/30; [接受刊登]2003/6/29

## 壹、為什麼從傳播的要素作為思考的開始？

進行傳播研究的基本思考，通常都是從一個基點作為開始的基礎：什麼樣的溝通形式才能夠被稱為「傳播」？這個問題來自諸位論者皆認為，傳播／溝通的初步形成是具有一定的公式和方式，有此方式，溝通的雙方得以進行一連串所謂「傳播」的互動和交流。在論者們的研究下，他們認為典型的傳播形式有幾個基本要素：它必須是一個過程，一個具有「符號」、「目的」與「互動」形式的過程，這個過程是被置放於某一個「情境脈絡」之下，傳播才得以完成（Trenholm，1986、1995；Neuliep，1996；Wahlstrom，1992）。

在此，我試圖自這些論者所提出關於「傳播」的敘述，抽離出他們所謂建立起傳播的幾個要素。我們發現，傳播涉及了「符號」的交流、人員的「互動」、「意圖性」的旨意、並且在是某一個「情境脈絡」下完成的。這個立基點，係從溝通被置放於可見的空間，由處於此空間下的人或集體之間，經由前述的要素組合，而發生一連串的傳播行為。這恰好和 Pearson & Spitzberg（1990）討論人際傳播的幾項特徵不謀而合，他們將人際間互動的基本要素作為人際傳播形成的要點，強調必須具有自我（begin with self）、動作的交替移轉（transactional）、內容與關係的存在（content and relationship）、並且是直接的（immediacy）等。點出「符號」、「互動」、「自我的意圖」是在探討溝通建立時，可以從而著手觀察的觀點和要素。

我嘗試延伸「傳播」概念的建立，並且將空間的概念引入，發現溝通過程中，它是無法脫離空間卻還能存在的，就 Wahlstrom（1992）的立論，他認為溝通的雙方要能夠了解對方所指稱事物代表的意義，他們必須同處於在一個語言系統或是文化情境之下，意義才能在溝通雙方之見進行持的交流，而 Wahlstrom 則特別指出了「情境脈絡」（context）之於溝通的重要。這項論點又正好呼應了 Trenholm（1986）討論情境脈絡因素對於傳播行為時的影響力，認為周遭環境的條件限制，都會對於訊息接受者的彼方產生釋譯上的問題。兩人對於情境的論點補充了上文對於溝通形成說法的不足，融入了空間（情境脈絡）要素，增添了我們思考溝通形成時，必須參著思考的幾項要素——符

號、互動、意圖、情境脈絡。

這些要素不僅提供我們作為判斷是否互動即為溝通的標準，同時，還能夠進一步幫助我們去檢視，在不同的情境之下，我們能夠用這些要素，反向推回觀察溝通形成的過程。換言之，這些要素將成為我們用以評斷溝通成敗及其形成過程的另一種評斷的依據。而此，正是本文試圖開展的研究觀察。

當我們在實體情境中去觀察一個溝通的行為，藉由前述的要素，很容易便能了解藉由溝通雙方的意欲（引發溝通的意圖或目的），互動（溝通的基礎）藉由著符號的交換（語言／非語言符號的交流）而促使溝通持續，配合實體情境所給予的外在環境因素（即溝通者所能依恃參酌的情境線索），無論溝通是達共識還是爭辯，都能夠使溝通延續進行。然而，當我們進入虛擬的網路世界後，溝通被侷限在由電腦終端機作為中介的虛擬場域，這些用來評斷溝通形成與發展的要素都將一一受到挑戰。意圖達成意義共享的目的，將會因為互動無法立即、直接且面對面的溝通，使得意義的傳達出現延滯的情況；缺乏其他非語言符號的搭配（電腦中無法展示聲音、情感、語調、手勢），語言性的符號將被侷限其意義延展的範圍；情境因素的抽離，使得影響溝通的外在因素條件都將因為電腦作為溝通的通道而消失，職是之故，網路世界的溝通，會使雙方無法根據當時的環境和非語言的言談支持，作出錯誤的言詞意圖判斷，進行有限的文字互動。當某一方僅能從網路的訊息思考另一方的認知時，將使得溝通上出現層層的障礙。

實體溝通情境和虛擬網路場域之間的差異，出現了一個有趣的問題。即當我們將這些傳播的要素，去思考實體環境裡的溝通形成，很容易便能觀察出溝通的雙方，如何進行從無到有的互動過程。但是若將這些要素去思考網路的溝通過程，恐怕連如何發生都很難推測了，更遑論後續溝通發展的可能。基於網路的限制，除了「符號」功能尚留「語言文字」部分能夠完整的傳遞，其於關於「意圖／目的」、「互動」、「情境」等要素在網路溝通時所扮演的角色，都可能要在實體環境所加諸於此的解釋進行一番質疑和修正。我則從這樣的問題出發，

假定這些要素仍然是判別一個溝通行為成敗與否的基本標準，那麼置換一個新的環境（完全由電腦中介）的溝通，其從無到有乃至持續發展的過程是否還能夠用這些要素一一檢視之。

有別於其他相關研究，本文不從溝通過程或社群間的互動作為觀察「網路傳播／溝通」的特色與實體環境間的差異（e.g. Jones, 1995: 3-7）。我認為，一些習以為常形成溝通的要素，實際上是基於實體環境的溝通所衍生出的特徵，但是就本文認為網路情境的溝通在剛開始形成的時候，受制於與實體環境差異的條件限制下，作為挪用觀察網路溝通的基本傳播要素是否能應用檢視之，則是可受討論之處。也因此，我試圖借用這些實體溝通環境的傳播要素，觀察於網路的溝通「初步」形成過程，思考這些要素將有那些部分是為繼續討論之處，並且作為衍生本文思考的基礎。

## 貳、缺乏情境脈絡的互動

Fisher（1978）對於傳播的觀點中，援引社會學的符號互動論學派，認為在社會情境脈絡下的兩人，對於第三者的意義詮釋必須經由兩個個體彼此間的舊有經驗，就其指涉的意涵經由互動之後，共同地對第三者產生相同的意義，並且對於第三者的認知也趨同為一個共識的結論，換言之，「互動」基本假設，即認為傳播乃經由創造共享的象徵符號而發生。

他的前提假設，指出互動的兩人必須處於同一個情境脈絡，方能建構出相同的意義，意義不僅會因環境而有所改變，也會對個人的認識有所影響，互動建立了共同的意義，也建構了自我的存在（Fisher, 1978）。溝通要能發生，也必須要先有互動的出現，這指涉了互動連結了彼此獨立的兩人關係，並且藉由互動來傳達意義，搭配著個人的角色扮演和意義的詮釋，互動使雙方互為了解並進而發生持續性的溝通行為。

Wood（1992）同樣從符號互動論學派出發，認為符號並不單指其所載負的意義，它還必須配合情境脈絡在互動過程中的影響。如同

我試圖解釋的，溝通時所傳達的符號具象特徵，在實體情境中不僅存在著語言文字的符號，情境脈絡加諸於非語文的符號價值，更是不能夠在互動過程中被忽略。因此，Wood (ibid.) 指出，缺乏情境脈絡的互動，都將使溝通者進行符號意義的詮釋時產生落差。互動作為溝通的基礎，它不僅是溝通的充份必要條件，同時似乎也不能單獨抽離社會的情境脈絡而存在，依符號互動論的說法，符號意義要能為雙方所共知，就必須衡量「個人行為、角色扮演、社會文化」三者相遇時，對於溝通的相互影響，互動也才會發展出多元的溝通方式。

然而，但是進入網路的環境時，影響溝通和互動的因素，都將進行修正與再議。過去被認為溝通必須發生在某一共同的社會場域，但是置換在網路世界後，這些思考溝通發生的傳播要素，都必須面臨重新檢視的危機。網路世界的溝通者雖然類同於實體環境的溝通，同時兼負著發言者和接受訊息者的角色，但是從其他角度思考，卻發生處於實體環境的溝通者進入網路世界之後，他所能依恃判別話語意義的諸多標準，卻活生生的被抽離出網路情境中。

Walther (1992、1994) 雖然力圖自侷限的網路溝通，了解網路人際互動新出路，但是他仍然部分地允許失去情境因素的存在，認為就社會臨場感 (social presence) 的層次來說，欠缺社會情境脈絡的溝通，確時造成意義的詮釋和傳達上，增加不少障礙以及衍生出許多的誤解。這種誤解其實已是網路溝通的普遍現象，它使得任何一個在網路中與他人互動的使用者，無法察知對方的社會情境脈絡 (social context)，尤其時間的先後差異，溝通雙方的情緒連帶是處於斷裂且獨立的狀態，互動時根本無法藉由情境來判斷非語言的符號意義 (尤其是生氣)，使得意義詮釋完全被限制僅能就語言文字上進行判讀。盧諭緯 (1999) 便認為，非語言的情緒線索沒有辦法正當展現當時使用者的情緒，係因網路的中介將個人特徵完全解構掉，對他人來說僅有的文字敘述無法判別對方到底要傳達什麼意義，對當事人而言，也無法將情緒融入文字來表達自己的意念。因此在雙方的差異下，反而更容易造成誤讀，使溝通在初步形成時便容因敵意或粗魯的漫罵，而終至失敗。

網路溝通情境帶來的轉化效應，將過去我們可以親見對話的雙方，形成只能對著電腦螢幕進行對話與互動，其對談的形式必須面臨修正的可能。Wahlstorm (1992) 指出電腦中介傳播對於社會互動影響至深的部分，就是我們的對話無法立即被反應，它並沒有辦法如同電話聊天般可以立即知曉對方訊息的回應為何，況且在符號互動的層次意義上，我們也沒有辦法立即地對當時的情境脈絡做出修正，新的溝通法則自此反而必須隨時被建立。Walther et al. (1994) 同樣指出了欠缺社會情境的溝通，將會因為網路互動的時間因素而造成訊息傳達的不完整，他們假定溝通的目的是具有社會傾向的 (social-oriented)，也就是必須考量社會情境脈絡等因素的溝通面臨網路上時間性的問題 (包含溝通時間之不足和時間延滯等問題)，會使用訊息的交換出現不完整並且隨時受限。

Wahlstrom (1992) 和 Walther et al. (1994) 皆點出網路溝通的互動模式有兩個層次的問題。第一個層次是「親臨現場」的問題，他們皆認為對於兩端的網路使用者沒有辦法當下得到問題的回應，相較於實體環境的溝通，除了是進入聊天室或即時聊天系統，其他單向的文章回應式討論，都必須等候對方的回應，溝通方能形成，時間在此所造成的延滯，引起網路使用者無法感覺到先前發言人生產文字時的外在情境因素，只能單向片面式的臆測言語語氣和態度。第二個層次是「互動規則」的問題，不同的網路溝通情境脈絡，必須隨著使用者的不同而不斷地需要重新建立起互動的規則，相較於實體環境的溝通，文化條件因素的親近性和角色居於網路世界的扮演，其背後隱藏的文化問題和心理認知態度問題都無法在限於文字的網路場域中被明確察知，因此造成每一位使用者進入網路的情境時，就必須試圖尋找適合的遊戲規則，才能幫助自己打入圈子，發展後續的溝通互動。

我先試圖回應第一個問題。Short ([1976]轉引自蔡珮，1995) 曾發展出一套個人對於媒介使用所感知的「社會臨場感」(social presence) 指標，指標程度越高表示個人對此媒介的使用就如同親臨現場的感覺般。其中，「互動性」被要求是社會臨場感程度高的基本要求，而互動的要素又以非語言符號 (如面部表情、目光、身體姿勢

等)的傳遞為必要條件。比較實體環境的溝通和網路情境的溝通,前者視所有溝通者皆處於同一社會情境脈絡中,讓每個人均能直接感知傳遞的意義訊息意涵,並且能夠於當下作為溝通的回應。然而,後者卻限制每個溝通者必須在有限的文字情境進行無限的溝通行為,造成外在非語言和個人情緒沒有辦法直接對文字產生影響,誤解便容易因文字表述有限而發生。

第二個問題則是因為社會臨場感無法表現出來,個人因無法判斷先前討論時的情境條件而成為完全獨立的溝通個體,社會臨場感則因互動關係網絡建立的困難而顯得薄弱,自是影響了互動的意圖。因為互動的意圖降低了,互動關係網絡的建立將比實體環境的面對面溝通還要困難,既然網路使用者無法依循面對面的溝通來建立新的關係網絡,相同地對談規則就必須依賴網路的限制重新建立,俾使溝通能夠順利形成和發展。

過去,傳播研究對於「互動」的界定不單只是互動的行為,它還需依賴伴隨發生的情境脈絡因素(Pearson & Spitzberg, 1990)。如同Neuliep(1996)指出情境脈絡「脅迫」了人們在溝通時的互動,環境、社會角色和心理意向等情境脈絡在在都影響了互動時,所傳達出語言文字意義的多種意涵。然而,進入網路世界的溝通,互動卻被侷限化為一種連結使用者的方法,讓使用者感知有他人存於某個時空與他互動,互動脫離情境脈絡竟成為一種單純的行動了。無怪乎,蔡珮(1995)援引Short的指標所進行的研究,才會發現互動性在網路中的意義,儼然成為一種單純的行為,而非過去可供溝通雙方詮釋意義的引子了。

### 參、缺乏情境脈絡之意義共享的意圖

「意圖」被視為溝通的另一項必要條件,雙方要發展溝通行為,則必須要具有意圖。Canary and Cody(盧蓓恩譯,1996)亦將意圖性發展為一種目標導向的溝通,進而研究人際溝通的形成與後續發展。然而,構成溝通行為的要素繁多,即便是意圖性,在Canary and Cody

的指涉下，亦具有不同的意義和意圖的策略形式。我在本文當中對於意圖性之於溝通形成的討論，則是將溝通的意圖乃是奠基於互動的目的（意圖）除了不只限於在於建立雙方外在行為的往來而已，深層的意涵應是追求兩人之間一個共同認知的意義，也因為有共識意義的建立，進行溝通互動的意圖（意願）也才明顯。因為，接著我試圖討論作為意義共享為目標的溝通意圖，如果進入欠缺的情境脈絡的網路世界，此意圖又將如何引導網路使用者發展溝通的形成。

Fisher (1978) 試圖將「互動」的討論延伸推展出一種「系統論」的說法，強調系統內的傳播個體與他人不斷地進行互動，進而發展出對他人鄉同意義的認知和察知 (awareness)，雖然 Fisker 的架構仍在系統內互動過程之討論，但是他於此卻提出了意義共享成為互動的最終結果。根據 Fisher 的說法，系統內的個人將會是被要求具有主體性的 (subjective)，互動過程的個人意識並不會隨他人的影響而改變自己對意義作出判斷，個人的主體性是發展在訊息意義的詮釋上的。然後，根據這樣的詮釋結果，溝通的雙方才能進一步協商。

Fisher (1978) 進一步說明，意義的共享在互動過程中則是溝通雙方追求意義的共識結果，互動幫助了雙方協商出一個對於意義的共同認知結果，它已不是要求當方面的個人接受意義內涵，在他的推論下，系統內互動要達到系統整體的完整，那麼個人就必須對於系統內他人的意義，要能夠自行理解必且接受意義。Fisher 其實對於意義共享的過程作了很好的論述，互動是幫助獨立個人在意義上進行連結，使意義能夠交流，並且依據與社會情境脈絡的互動發展出不同的釋義內容，但是單純的互動仍未能完整說明雙方為何必須接受此意義的內涵。因此，他進一步探討系統論的溝通，認為我們每一個人都處於不同的系統中，系統要能夠維持安定狀態，個人就必須要遵守系統所範定下來的規則，而溝通的互動則是在系統內部進行一個磨合的工作，要致使系統長居於穩定不變，那麼磨合的過程就必須建立在溝通雙方必須對意義的理解要有相當程度的理解並且接受之，共享能發生，系統便能穩定，溝通也才會順利形成。

接枝 Rosengren (2000) 再提出「互為主體性 (intersubjective)」

的建立將使互動行為更加清楚，其過程是：每個人都帶有目的性的意圖，試圖改變對方的想法，而最後在兩人的共知下協商出共享的意義。Fisher 的系統成員的互動，就是為了符合系統運作的要求來進行溝通的行為，意義則在此時因應互為主體的需求，終至協商出共享之意義，而此意義則成為溝通的結果，避免系統出現紊亂。

溝通除了互動所伴隨發生的社會情境脈絡因此，意義之詮釋也是主導雙方對於共識的認知，當兩人對於意義認知出現差異時，即使兩人的互動再密切，也都無法順利發展出有效的溝通。互動固然是基本要素，但是它更要求的是過程中所交流的意義內涵。於前文說過的，互動不單是符號與符號、訊息對訊息之間的交流，它應考量到意義在兩人身上是如何被詮釋的，而溝通雙方皆具主體性的前提下，釋譯結果有沒有辦法達到共同的認知，則更是形成溝通的關鍵原因。

在實體環境的溝通時常出現造成多種溝通形成的情況，往往是因為意義理解在情境脈絡因素介入下，干擾了我們互動時對於訊息詮釋的方式，我們不可能單就文本作出正確且合適的回應，原因就在於更大的系統本身對於溝通行為的作用力，轉變了我們詮釋文本意義的可能，所以對自身而言，就必須參酌當時言談的情境脈絡，以回應出合理的釋義回覆，如此溝通才能夠持續進行。

在此，我必須強調的是，雖然實體情境的情境會干擾我們對意義的理解方式，但是情境對於溝通的影響是伴隨發生的，也因為又此情境之差異，釋義時我們才會更試圖參考情境因素來作為溝通的標準。反觀在網路世界的溝通，所有可供參考的情境因素都必須消除，所有對話形式建立在文字化虛擬場域中進行，雖然外在環境干擾消失了，但是從另一方面來看，僅限文字的溝通形式讓使用者反而無法從其他線索參考文字的意涵，臆測範圍之大，反而對意義的理解創造了更多的危機。

為了順利達到意義共享的方式，典型的論述規則便不能夠在電腦中介傳播的情境脈絡中被完整使用，當文字敘述越成為一種僵硬句法形式，而毫無外在情境因素可供理解意義時，對方則越不易了解文字內容所欲傳達的本意。所以很多時候，就是在文字上運用情緒符號補

充說明使用者的情境脈絡，以及口語化的言談來敘述，讓對方看文章時也更容易被閱讀，意義才能夠共享與共知。

吳國豪（1999）便認為，人類以聲音作為溝通的媒介是最基本的一種特性，當人們聽到不懂的語言說話時，會覺得聽到一連串無意義的聲音，所以當語音訊息傳進聽者的大腦後，訊息接受者可以按照同樣的語法結構及規律來理解語言訊息所具有的語意「解碼」。但是在網路聊天室的情境脈絡裡，參與者皆是以文字符號作為溝通的主要方式，因此為了能夠順利傳達意義，就必須多使用類似口語的表達方式。他發現當一切溝通形式被限制在文字符號時，為了促進溝通的進行，就必須轉化為較口語化的聊天文字敘述和大量的使用情緒符號，將情境因素帶入文字敘述中，讓對方容易判別意義內容所指稱的事情為何。

盧諭緯（1999）在觀察社交性的討論區也發現，參與者在交流訊息的意義上，除了進行資訊的尋求外，擬聲語氣詞（如「啦」、「唷」、「呵」）也常出現在文字敘述中，這不是為了傳達意義的訊息，而是表示使用者當時的情緒語氣是愉悅的，表現出明朗的溝通語氣，目的則是希望在互動時能夠以一個比較輕鬆的態度進行對話，以便進行善意的溝通。

吳姝蓓（1999）的研究亦指出情緒字眼仍然普遍使用在網路溝通的形式中，而部分的網路使用者更會用只有網路上才特有的符號（如「^\_^」、「??？」、「~~~~」），來替代本身的情緒呈現。而網路使用者可以借用情緒符號的轉現，來瞭解文本所欲表達的意義，可以不需要經由面對面的實際觀察，依舊能夠瞭解他人內心的想法，同時在網路人際關係的長期建立下形成既定默契，自行整理出適合自己的互動規則和溝通形式，有助降低文字表達的障礙。

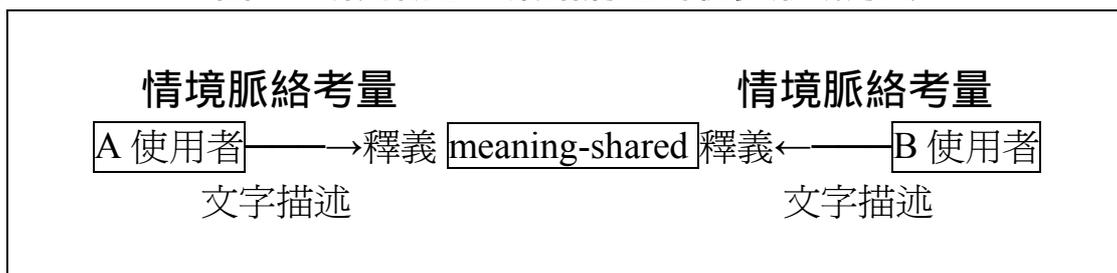
因此，在網路世界的情境脈絡中，意義共享也沒有被完全地否定其發生的可能性，只要仍然能夠利用文字與符號的巧妙串連下，將情境脈絡再現於互動的虛擬場域裡，幫助溝通雙方迅速理解對方採取的語氣態度，便能幫助了解訊息中所真正載負的意義。所以，網路情境脈絡的意義內涵仍然能在互動中彼此共享，進而找到一個共知意義的

標準，在網路中將情境脈絡因素重新建構於文字中，溝通方能具備其意義共享的功用，順利幫助訊息傳達出去，符合互動的意義。

## 肆、研究概念與觀察對象

本文的研究概念，是將過去我們從實體環境的溝通形成要素，作為觀察網路世界的溝通形成過程，採取前文討論的「情境脈絡」、「互動」和「意義共享的意圖」當作觀察的標準（見圖 1）。我試圖從最基本人際間溝通的形成和其互動之方式當作基礎，置放在網路情境脈絡中，將會發現缺乏文本背後的社會情境脈絡，會使用網路使用者面臨溝通互動時，將無法直接感知文字層次上所欲表達的問題。就互動層次來說，被電腦中介隔離的環境已無法直接且立即的獲得回應（如 Walther 等人[1994]所說的時間限制問題），使得互動成為一個時間和情感雙重斷裂的溝通。再思考意義共享層次的問題時，則會發生使用者無法透過多元的情境作為理解意義的判斷標準，溝通自此出現誤解的危機，如果沒有即時修正意義誤解的可能，那麼意義將無法達到共享結果，溝通儼然難以持續發生，那麼，我在本文想討論的溝通初步形成的問題，則更不容易在這邊獲得詳細的討論。

圖 1：研究概念：網路溝通的初步形成方式



本文的目的係試圖自網路虛擬文字化的互動場域，借用我們對於溝通建立的基本要素，了解網路的溝通如何逐步發展生成的過程。因此，不同於像 Jones（1995）之類的相關研究，從網路社群的角度作為研究的出發點，探討社群在電腦中介傳播情境下的互動和情感的交流。我將「溝通初步的形成」視為整體網路世界的多種集體形式的基礎，並且從此基礎探討它的形成過程，這個討論方式是希望能夠了解網路

互動的基礎，首先必須面臨到的問題便是溝通如何在最初便能夠形成，互動也才能有持續發展下去的動力，換言之，溝通倘若無法順利形成，那麼之後的密切互動、情感的交流，那至網路社群的形成，則根本不會發生。基於此論，我們常引來作為判斷實體環境溝通形成與否的要素標準，是否能夠挪為在網路情境中續用判斷，則將是我在本文中試圖觀察了解的。

基於這個概念的區別，本文不特別處理網路多種社群的互動類型，我借用了王嵩音和池熙璿(1998)、盧諭緯(1999)、楊堤雅(2000)等三項研究結果資料，他們針對網路社群的互動形式整理出多種社群成員的互動類型，本文統合之後，整理出以下五種基本社會互動的模式與類型：「資訊分享」、「公共論述」、「情感交流」、「意見徵詢」、「秩序管理」等五種。

這五項互動類型在本文中則是作為反向推回觀察溝通形成的基礎。基於此五種類型，我針對「台灣大學椰林風情 BBS 站(簡稱台大椰林)」為觀察對象，台大椰林目前為國內大學 BBS 站台建構最為完整、管理完善且使用者背景分佈廣泛的電子佈告欄，因此以此為研究對象將可避免過多無意義的口水論戰文章出現，影響建立共通的互動模式，並且可以觀察使用者如何在管制完善的系統下與他人進行互動。至於版面的選擇，我則參考 Walther et al. (1994) 在觀察網路互動在時間限制下，訊息內容的交換是否會隨之受到限制而無法完整陳述意義，她的結果顯示具有「社會傾向」(social-oriented) 的溝通的確會因時間限制而訊息傳達受限，而負面不禁止的溝通則在此研究中檢測不明顯。換言之，過度融入於情緒性的討論，將無法使溝通順利或有效，對比於盧諭緯(1999)研究所顯示的，情感性的社群，奠基於網路使用者的深厚感情，這顯然是跟本研究欲探討「從無到有的溝通形成過程」是矛盾的，因此，在版面選擇上，本文僅就公眾議題的討論區為主，包括「原住民文化討論區(aborigines)」、「我們只有一個地球(environment)」、「政治—眾人之事(politics)」、「社會福利與公益(social welfare)」、「流浪動物板(wanderer)」等五種討論區，這些討論區內並無社交性的討論區，將可避免過多情感式的情緒交流

涉入，亦造成干擾意義共享過程的準確性。

這項研究的觀察過程，是基於上文整理出的五種互動類型，將這些討論區的每一篇內容逐一分類整理至不同的類型類目，之後，再針對每一個類型類目逐篇描繪出網路使用者如何進入討論區，並且發言參與討論，了解他們的溝通初步形成的方式。為了釐清本研究的範圍，我僅就溝通在初步形成的階段，是否能夠對應至本研究的概念中：互動如何發生、情境脈絡因素在此是被抽離或轉化再現、意義能否在無感情為基礎的溝通錢提下被互為理解、意義共享能否作為溝通初步形成的最終結果。至於，討論區內是否要形成次團體，以及形成次團體的社群成員有如何的後續互動或溝通，則已超過本研究的概念架構，將不會深入討論之。

## 伍、初步的觀察結果

這份研究其實僅是個初步觀察，我試圖就每一篇回應文章進行溝通形成過程的耙梳，並且在每一個分類的互動類型中，找出不同的互動方式在其剛開始建立溝通行為時，所採取的方式仍舊具有不同的形成規則，這使得一體適用於實體環境溝通行為的傳播要素，其實在網路情境仍然有其需要修正之處。然而，本文在此的探討範圍尚無能力進行修改的相關討論，不過，卻是提醒我們，人際間溝通的形成，在網路世界裡仍然面臨了諸多不可確定的危機存在，這些危機卻是在網路溝通形成過程時，具有足以改變雙方彼此態度認知的力量。

### 一、資訊分享型

資訊分享模式則是指使用者本身，如何在討論區中提出一些新的資訊和訊息，或是如何在網路中提出尋找訊息的問題，本文則是觀察詢問者與訊息提供者如何進行互動。本研究發現這種模式主要發生在「原住民討論區」、「流浪動物版」為較多，它的互動通常會先有問題丟出，然後再等待回應，當越多人回應時，就會形成新的次級團體，這個次級團體是因問題而生的，因此與這問題有關的資訊便會彼此交流，進而使這個次級團體成員知曉這類訊息的內容。

以原住民討論區為例，會有人對於最近的原住民政策訊息張貼在討論區中，或是有人會上網詢問近日的政策消息，並開始等待其他人回應。當回應出現之後，就會有一個關心此議題的使用者次團體逐漸，這些次團體會各自尋找更多關於此政策消息的相關資訊，提供給次團體成員或該討論區的使用者了解，其互動方式則是基於消息張貼的分享方式，達到意義共享的目的，對於次團體而言，彼此會對這些消息瞭若指掌。次團體的互動場域亦會從網路情境裡轉移至實體的生活空間，對此團體或議題有興趣者，則會另外約詳談的方式（可能見面或通電話），互動的情境脈絡也會逐漸增加，成為較清楚對方行動的互動場域。

## 二、公共論述型

公共論述的討論模式是採取較為理性且激進的討論形式，對於使用者而言，必須利用僅剩的文字描述來立論自己的主張，由於缺乏社會情境脈絡因素，所以動輒便會因為用詞不甚或是描述不清，引起對方的誤解，很容易興起口誅筆伐。這種互動形式最常發生在「我們只有一個地球」、「原住民討論區」、「政治討論區」三類討論區。他們的互動形式，通常會先有問題拋出進行討論，當其他人對原問題進行回應之後，極化現象也開始產生。極化係指支持與反對立場會相當顯明，持中庸者的言論將不被重視而自行消失，形成兩方人馬叫陣的情況，一樣地在兩方均會形成次團體，這些團體成員間的立場是相同的，所以言論意義均能夠被接受，但是對於相反言論的其他團體，則會形成激進的言論予以抨擊，往往引起戰事的原因，都是因為文字敘述不清而被對方抓到弱點，而群起圍攻之，使得極化對立現象更為明顯。

政治討論區是在無情境脈絡的互動行為中，發揮的最淋漓盡致的互動模式。在此討論區中，會先有使用者將問題丟出引起討論，而問題內容通常帶有政治傾向，因此此類問題最易招致不同立場者的批評。當問題興起討論後，中立的言論通常最具理性，但是在兩相對立的辯論中往往被犧牲掉而不被重視，對立的贊成與反對立場會各自形成屬於相同意見的次團體，並且發生極化現象，整個問題焦點僅剩兩

種言論立場，此時次團體內的成員彼此會交流意見建立起共同認知的意義內涵，但是對於不同立場的意義之間則不會有共享的情況發生，只有互持相反意見的辯論互動，缺少了團體間的意義共享過程（彼此不認同，意義則不會共享與共知）。

我們可以發現在缺乏情境脈絡的討論環境是很難可以有清楚表達意見的可能，尤其針對特殊的激進議題，有限的文字空間無法表達發言者的情緒態度，甚至於也會發生讓其他人誤解情緒的可能，例如有發言者為表示自己的情緒是輕鬆愉快的（如使用 :) 或 :p），但是這種表示笑臉的符號卻仍然容易被反對其言論的使用者，視為是一種嘲諷反方言論的方式，結果反而加深了對立的可能。研究中亦發現，有限的空間也很難完全說明自己的立場，造成最後言論的發展缺乏實質的討論重點，流於句讀和語言邏輯的挑錯，這又是另一種形式的對立爭吵。總言之，公共論述型的互動形式最為激烈，也很難會有意義共享的共識結果，倘若使用者缺乏更為理性的思考能力，往往互動將成為語言攻訐的工具，情緒的斷裂更加速互動惡化的可能，讓討論將永無止盡的下去卻不會有交集。

### 三、情感交流型

情感交流的討論模式，則是著重在討論區的成員依其長期固有的網路關係，將討論區視為好友交談的場域，在此意義共享的內容多半是私人話題，並且讓其他人難以進入兩人間的互動關係中，是最標準的互動形式。這種情況在本研究所觀察的對象中並不多見，僅在「原住民討論區」中略見一二。這種的討論形式並不會有問題先予出現，而是固定在此討論區出現的社群成員，會因網路好友的文章發言或回應，而加入討論互動中，但是互動仍依照舊有的關係，最後的文章內容將會偏離原先的主題，變成傾向於好友間的私密談話，而形成不搭沓的言談內容。

以原住民討論區為例，無論原先的問題為何，當網路上的好友回應了其中一篇文章時，會連帶使好友們開始注意使用者回應的內容，對於他的好友可能不會注意原問題究竟在討論什麼，反而會在同一文章中討論起新的話題，這些話題是屬於這群好友的次團體才瞭解的，

進而建立新的意義內涵（偏離原題所討論的），而互動將發生在好友間，並且出現意義共享的過程。不過，這種互動型式完全是因私人情感式交流所引起的互動，他們在進入缺乏情境脈絡的網路前，彼此便已經具有情感的連帶了。換句話說，因為雙方對於理解對方已存在先定的共識基礎，情感成份早已凌駕於去情境化的網路，有時根本不需文字的詳述，便能夠了解雙方發言的實際意涵。這對於本文重視缺乏情感連帶的共識和去情境脈絡的人際互動，有一定程度的研究主旨矛盾，所以並不能應用在一般理性類討論區的言談型式。

#### 四、意見徵詢型

這種互動較不激烈，是因為使用者並不是以意義共享為其互動目的，而是為了某些特定的目的，進入討論區徵求其他人對於意見的看法，以作為自己決定的根據。通常最常運用的方式是「問題—解決（problem-solving）」的模式。這種模式均會發生在本研究對象的討論區中，一開始會有徵詢者將意見拋出，並且尋求大家的意見，以及解決問題的方法，接著會有人對於問題進行回應並且給予意見。要特別注意的是，與第一項「資訊分享型」不同之處，在於後者意見徵詢後不會形成次團體，只是單方面的將意見提供給需要知道的人，因此較少出現意義的共享。

這種互動是很單向的。以社會福利與公益討論區為例，發言者會想申請一些社會福利而請示其他人的意見，此時沒有辦法立即得到回應，因為不是每一個進入此討論區的使用者都知道詢問者的需要，因此要等待有其他人知道相關福利措施時，問題才有回應的機會。對於詢問者與回應者之間的關係也沒有意義共享的過程發生，其因在於兩人關係是尋求意見與建議的關係，並不會深入的交談或進一步有互動，除非兩人剛好具有同樣的問題背景，才有可能發生意義共享的過程，而關係的結束也在意見詢問結束後終止。因此，此部份並不會有意義共享後得到共知的結果，因為兩方的關係並不平等，只是單由一方提供意見與資訊，主體性沒有辦法建立，對於共同認知的結果就不會發生了。

網路的互動，絕大多數是互為主體的關係，這不僅是達到意義協

商共享的必要基礎，同樣也是互動雙方居於同一討論地位俾能進行更深入的互動，我們於前述文獻得知，互動的目的在於訊息的交流，尤以本文所觀察的情境脈絡之缺乏，情境脈絡決定了雙方互動的形式，影響了訊息如何正確無誤的被傳遞和交流，當雙方具有主體性時，有意義的討論和互動才可能有進一步交流互動。然而在意見徵詢型的人際互動，我們卻觀察到「意見給予者」和「意見徵詢者」的地位是不對等的，就如同社會地位獲資本地位不對等的關係一樣，根本無法有相等的互動，呈現出單方向的提供意見給予徵詢者，既無發生批判意見之可能，亦無質疑意見之可能，如此又何來談論訊息的交流和互動呢。所以本文認為，在地位不對等的前提下，互動往往侷限於單向的訊息流動而無法持續發展下去，除了對於意見的細部問題回應外，幾乎不會有討論或辯論的情形，互動則趨於緩和或是消失。

## 五、秩序管理型

秩序管理是討論區必須具備的功能，有人管理版務，才不致於口水滿天飛，而秩序管理也最能夠表現意義共享的過程。此部分又以「原住民討論區」和「政治討論區」最為明確。秩序管理要發生，必定是有人違反了版規，使得管理者必須開始整頓版面，並要求使用者制約自己的言談，此時會經歷一陣互動的波動，因為規則制定必定有贊成與反對的人出現，依舊會各執其立場。但是與「公共論述型」不同的地方，是「秩序」被視為討論區維持一定品質的基本要求，因此互動討論各自的意見後，反而會試圖尋求一個平衡點（balance level），使雙方立場均能接受並了解規則的意義，達到意義共享與共知的結果，進一步使大家願意各自讓步持續維持討論區的穩定與和諧。

以政治討論區為例，當公共的論述激辯到一定程度後，秩序管理的功能就必須開始發揮，管理者會要求使用者依據版規來發表言論，諸如人身攻擊等言論將被刪除。由於管理者有制訂規定的權力，勢必影響其他人引起反彈，支持與不支持規則建立的言論也會開始出現，一樣會出現不同的次團體（類似於公共論述型），但是互動的形式除了團體內的意義協商外，同時團體之間也會彼此互動尋求共同的解決辦法，而討論區的秩序建立其正當性亦大過於無秩序的討論區，因此

追求新秩序會在兩立場間尋找新的平衡點，此平衡點是經由不同的互動所建立出的，當大家允諾新的規則建立時，意義的共享也同時在彼此間共知，使用者均得以了解意義的內涵乃追求秩序的建立，此時的意義共享範圍，將是最大的。

我們若就情境脈絡角度來看意義共享的發展，則會發現管制權力介入網路的互動，會控制所有網路使用者互動的方式，甚至於會決定那些互動是被允許的，那些互動又是不被允許的，因而會造成自然發展的網路情境脈絡成爲由權力控管下的人工情境脈絡，此時使用者已沒有決定互動方式的自由，一切灌輸在文字中的意義和情感都必須依照制定的規則來詮釋解讀並回應，否則將被視爲違規規則的使用者而被排除在網路情境之外。權力地位大於情境脈絡讓使用者必須先注意到權力的存在後，才能思考該如何在情境中符合權力規範來互動，自然也就不會有自由互動的可能，這種情況的人際互動形式根本是由人爲介入的互動，早已和不受第三人影響的模式形成過程大相逕庭。

## 陸、結語

這篇研究是對於兩個現象的思考。第一，是對於「溝通」在最初時期的形成過程，傳播學門領域的研究者常常會引用一些傳播要素，作爲觀察溝通是否建立和溝通是否成功的觀察標準。當網路情境和實體環境出現溝通情境的差異時，我們是否還能夠挪用這些要素指標，作爲觀察網路溝通形成過程的依恃標準。在文章的討論裡，我採用了一些判斷「溝通」形成的標準，認爲實體環境的溝通，除了互動乃是必然的行爲外，外在情境因素都會對於溝通產生釋譯上的影響，而這些又是造成「意圖性」（本文的意圖僅指意義共享）是否達成的主要影響力，因此，這樣的挪用成爲第二個現象的思考來源。

這第二個思考則是發現，過去的研究就網路傳播而言，其實注重的多數是網路社群人員間的互動，以及人際關係和人際溝通二者間相互作用於網路的情況，然而，卻忽略了這所有的互動和關係的建立，其實它都得建立在溝通的基礎上，就像本文不斷強調的，網路世界裡

似乎溝通的互動成爲最基本連結使用者和使用者的方式，因此，本文便採取了解網路情境中溝通在最初形成過程的觀察與探討，有別於其他研究採取的是溝通乃建立在某種程度的關係上，我試圖了解在毫無任何關係和情感基礎上的溝通，它本身要如何從無至有的發展，甚至於後來發展成社群的情感模式，這個區分也正是這篇文章在後半部分所提及的。

基於對兩個現象的思考，這項研究觀察了台大椰林的公眾議題討論區，並且發現：互動要能發生，必須先要有問題的拋出，才能夠開展後續的溝通，雖然本文僅就 BBS 的言談情境脈絡進行觀察，但是作爲溝通基礎的互動，無論所處脈絡爲何，能夠引發互動的「因」卻是影響溝通形成的關鍵。不管是提問還是回應，都是能夠帶動溝通形成與發展的因素，然而，這部分其實在實體環境的溝通也正是如此，很多溝通的開始是建立在問題的對應相答之上，並且在非情感性關係的溝通形成方式中，卻是更容易且直接的起頭。這類互動形式的起源，就起因的這個方式而言，無論是在實體環境還是網路世界，都是帶動溝通的好方法。

我還試圖釐清另一個問題，意義共享在本文中是當作興起溝通的意圖，也因此當互動形式越頻繁或是越激烈時，意義共享的協商也就越明顯。然而，本文觀察到的卻是意義共享雖然是彼此溝通的主要目的之一，但是很多時候，真理並不會越辯越明，有時在意見衝突時，反而易使意義的理解和詮釋出乎可被解讀的範圍內，這部分在實體環境的人際溝通尤爲重要（Pearson and Spitzberg, 1990），但是就只能用文字符號作爲互動基礎的網路來說，卻使得意義詮釋的共享認知，產生許多障礙，往往一些限於文字表達範圍的意義，在欠缺實體環境的情境因素的介入引導前提下，反而使得意義無法被共知，溝通的意圖便無法達到，溝通也就更容易陷入隨時中止的危機。

雖然意義共享與否無論在實體環境或是網路世界裡，都不是唯一且必然會發生的現象，很多網路溝通的方式，未必會走上言語惡鬥之路，但是就本文關注的溝通初步的形成過程這一部分來說，卻是足以影響溝通是否持續下去的重要關鍵原因，就如同本文觀察到的結果，

往往流於言詞攻訐的溝通互動，其實溝通很快就被強迫結束了，就其根本原因，便是釋譯上出現很大的誤差，而這卻是欠缺情境因素的網路溝通最常面臨的情況。

而這個問題正是本文所質疑的。事實上，當我們將傳播要素觀察於網路世界的溝通形成時，最顯著的差異，便是情境脈絡的有無，影響了溝通是否持續發展的可能性，若是可參酌的情境因素豐富，溝通的雙方很容易便能夠進入互動的狀態，並且持續發展多次的意義共享。當情境因素逐漸抽離出之後，溝通面臨缺乏諸多情境輔佐，意義的傳達和理解便無法基於同一個判斷的立基點進行釋譯，溝通就會出現層層的阻礙（如誤解、錯誤認知、錯誤指涉等）。無怪乎，有許多的網路使用者開始增加圖像符號以輔助說明文字敘述的文章，使雙方容易建立起相似的慶境脈絡環境中，使互動有助於意義共享得以完成，讓使用者順利形成並發展穩定的溝通狀態。

## 參考書目

- 王嵩音、池熙璿（1998）：〈原住民網路新聞討論群之研究—以 tw.bbs.soc.tayal 為例〉，「第二屆資訊科技與社會轉型研討會」論文。中研院社會所。
- 吳姝蓀（1999）：〈「電腦中介傳播」通道的「虛擬人際關係」--探訪「電子佈告欄」中情感關係的組成與發展〉，「第三屆資訊科技與社會轉型研討會」論文。中研院社會所。
- 吳國豪（1999）：《網際網路虛擬社群象徵互動之探索—以 irc.hinet.net 為例》。淡江大學大眾傳播研究所碩士論文。
- 黃學碩（1997）：《網際網路公共傳播內容的分析—以交大 BBS 站為例》。國立交通大學傳播研究所碩士論文。
- 楊堤雅（2000）：《網際網路虛擬社群成員之角色與溝通互動之探討》。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
- 蔡珮（1995）：《電子佈告欄使用行為與社會臨場感研究—以台大 BBS 站為例》。國立交通大學傳播研究所碩士論文。
- 盧蓓恩譯（1996）：《人際溝通：目標本位取向》。台北：五南。（原書：Canary, D. J. & Cody, M. J. *Interpersonal communication: A*

- goals-based approach.* )
- 盧諭緯 (1999):〈當我們同在一起: BBS 社交性討論區之言說分析〉, 「第三屆資訊科技與社會轉型研討會」論文。中央研究院社會所。
- Fisher, B. A. (1978). *Perspectives on human communication*. New York: MacMillan.
- Jones, S. G. (Ed.). (1995). *Cybersociety: Computer-mediated communication and community*. London: Sage.
- Littlejohn, S. W. (1999). *Theories of human communication* (6th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Neuliep, N. J. (1996). *Human communication theory: Applications and case studies*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Pearson, J. C. & Spitzberg, B. H. (1990). *Interpersonal communication: Concepts, components, and context* (2<sup>nd</sup> ed.). Dubuque, IA: WCB.
- Rosengren, K. E. (2000). *Communication: An introduction*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Trenholm, S. (1995). *Thinking through communication: An introduction to the study of human communication*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Trenholm, S. (1986). *Human communication theory*. NJ: Prentice-Hall.
- Wahlstrom, B. J. (1992). *Perspectives on human communication*. Dubuque, IA: Wm. C. Brown.
- Walther, j. B., Anderson, J. F. & Park, D. W. (1994). "Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A meta-analysis of social and antisocial communication." *Communication Research*, 21(4), 460-487.
- Walther, J. B. (1992). "Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective." *Communication Research*, 19(1), 52-90.
- Wood, J. T. (1992). *Spinning the symbolic web: Human communication as symbolic interaction*. Horwood, NJ: Ablex.

# **Examining the initial communication on the Internet with three factors of communication**

**Jun-An Wu**

**Graduate Institute Of Communications,  
Shih Hsin University**

## **Abstract**

This article attempts to examine communication on the Internet with three factors of communication. Under my observation, communicating on Internet without the social context, especially formed initially, is different from the reality so that we cannot interact to each other to get the meaning-shared. Further more, when user is beginning to communicate with others on the Internet, the more contexts they are lacking in, the more misunderstanding will be easily happened. Communication cannot be formed and continued, either.

**Keywords: Computer-mediated communication, Interaction,  
Interpersonal communication, Context, Meaning-shared**