

## 網路上的我們——建立真切有溫度的人際距離

撰文／劉守恆

小琪看著同學們在社團、在班上、在網路上接連脫單，心裡也跟著悄悄悸動。繁忙之餘，她決定開始使用交友軟體，但最近開始發現自己變得非常在意新朋友的一言一行，對方愛理不理也讓她隱約覺得有點不平衡……

小廷最近心情很糟糕，他很想找朋友好好聊聊，但是他也知道朋友們面臨期末，各自有很重要的事情要忙，擔心被認為無理取鬧，想講出口而不行，只好上網找網友，但卻又常與網友因看法相左而爭論……

小琳喜歡在空餘時間以通訊軟體與小琪、小廷在網路上訴說心事、談天說地，然而最近感覺到兩人很常以「恩恩」「好喔」「我有事先去忙」等回應，讓她感到不滿……

在一次難得的學校活動相聚中，專心於網路聊天的小琪在餐桌前使用手機；小廷正巧與網友傳訊爭執；小琳看著沉默不語的兩人，再聯想到在通訊軟體中的回應，瞬間怒髮衝冠，當場憤而離去。明明都在彼此身邊，心的距離卻很遙遠……。

### 發生了什麼事？

筆者從自身網路使用經驗，歸納出網路的特性如下：

#### 一、 空間壓縮性：

網路是個可隨地、24 小時不停歇的媒介，因此當我們在「只要手機在手」便能主動聯繫某人的情況下，我們或多或少會在心中隱約預設「對方只要不是忙到忘我，有心就會回覆」。這時候各種回訊策略的人(如：秒回、隔一陣子才回)可能會帶給對方猜想空間。如故事中小琪相當投入網路交友，但沒得到網友相對的回應，因此感到不平衡。

#### 二、 匿名性：

在廣闊網路世界中，人們行動攜帶的身分信息量大幅下降，不若現實生活中身分、外貌等訊息容易被發現，在網路中互動更專注於主題上，也較不易產生「我本人被評價」的想法，不用擔心自己的身分曝光，同時也容易找到相同興趣的朋友。在這樣相對脫離評價的環境下，人們比較願意展現自我、敞開心胸，此現象心理學家 John Suler 稱為「良

性的去除抑制效應」(Suler, 2004)；反之可能會過度放飛自我、甚至造成別人困擾(即「不良去除抑制效應」)。如故事中小廷因網路人際需要擔心較少，而嘗試在網路展現自己；但有時候又容易與他人產生爭執。

### 三、對理解僅限於對方回應的內容：

當我們僅能透過貼圖、文字了解時，較難知道對方沒說的資訊，如：對方正在忙什麼、在什麼樣的環境、現在是什麼心情、是故意不回呢？還是手機沒開提醒呢？我們無從得知。而「無從得知」對某些時刻的我們來說本身就是一種壓力，就如同小琳因此感到不滿。

除了網路本身獨特的性質之外，心理學家 John Stacey Adams 的「公平理論」(R. B. Denhardt, J. V. Denhardt, M. P. Aristigueta & K. C. Rawlings, 2018)及 Peter Blau(布勞，1988)的「社會交換理論」皆提及：人們總會隱約地衡量自己在任務、關係之中獲得的與付出的比例是否失衡，此論點筆者認為亦可延伸至網路人際中。

故事中我們可以看到，當小琪關注越多，便越在意此事得失，而前述網路上的「時空壓縮性」以及「對對方的理解僅限於對方回應的內容」特性又加劇此現象。這些使得小琪患得患失的同時，更容易進行「腦補」；另一方面，從網友角度，網路的特性使得對人認識、感興趣方式由「在現實生活中目光停留在對方身上、了解外貌、言行、個性，注意力在同一人上」轉為或許小琪只是「快速滑過」的朋友之一，此時雙方對關係的看法與重視性便相當不一致了。

### 如何建立真切有溫度的網路人際？

或許我們可以停下來思考，在人際互動過程中，我們到底在追尋著什麼呢？故事中主角們以不同樣貌展現自己期待被重視、心情被接納，或許這些生悶氣、吵架背後，都有些內心的渴望無法獲得滿足。在這樣的狀態下我們可以嘗試找到適合自己的調整方法，筆者建議：

#### 1. 嘗試「直球對決」：

溝通、尋找替代管道。如果我們有機會找到自己所期待獲得的：如關心、重視、訴說，或許我們可以開誠布公地真誠交流，或許雙方可以找到一個默契，是兩邊都相對沒有壓力的平衡之道。即使仍難以找到平衡的方法，至少我們也清楚不是雙方不願意付出，只是兩人

價值觀與個人理念不同，或許這樣我們比較不容易感到「我不被重視」。

2. 嘗試尋找雙方都能接受的折衷網路距離：

找到雙方都能比較自在的距離，或許會比一味地期待往最好的朋友發展更輕鬆一些。

3. 留意在網路上的禮貌與安全：

在這網路發達的時代，擁有更多互動媒介的我們也藉此找到更多元的心理支持來源，在展現自我的同時，還是要留意個人安全及對方的感受，避免不必要傷害。

文獻參考：

Denhardt, R. B., Denhardt, J. V., Aristigueta, M. P., & Rawlings, K. C. (2018). *Managing human behavior in public and nonprofit organizations*. CQ Press.

Suler, John. The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior*. 2004, 7 (3): 321–326