

[文章编号] 1002 - 5685(2001)03 - 0047 - 07

# 网络中的人际传播

彭 兰

(中国人民大学,北京,100872)

[内容提要] 人际传播是网络中最常见的传播形态之一。对网上人际传播的需求,使网络日益成为人们生活的一部分。人际传播也与网络中的其它传播形态相互交融、相互作用。本文对网络人际传播的方式、特点进行了初步的研究分析,并以此说明网络人际传播对于物理世界人际传播活动、人的社会化等方面可能带来的影响。最后本文探讨了受众和传播者如何利用网络人际传播的问题。

[关键词] 网络 人际传播

[中图分类号] G206 [文献标识码] A

当 Internet 开始以一种传播媒介进入人们生活时,最早承载的形态就是“人际传播”。直到今天,网络上的人际传播也是十分频繁的。人们对网络人际传播的需求,甚至可能超过网络的大众化传播的需求。网络人际传播为什么有如此大的魅力?它会取代人们现实世界的人际交流吗?网络的人际传播又会带来什么样的影响?理解这一系列问题,是理解整个网络世界的必经之路。

## 一、网络中进行人际传播的方式

人际传播也称人际交流。它指个人与个人之间的信息传播活动,是社会生活中最直观、最常见、最丰富的传播现象。传统的人际传播的方式有:谈话、书信、打电话等。

人们寻求人际传播的动机可以表现为四个方面:(郭庆光《传播学教程》P82—P83)

1. 获得与生产、生活和社会生活有关的信息从而进行环境适应决策。也就是说,人们要能在社会中生存与发展,就需要了解环境的变化,并以此为依据来调整自己的行为。而要获得关于环境的信息,人们常常要借助人际传播。

2. 建立社会协作关系。通过了解他人,和让他人了解自己,来达到协作目的。而有效的渠道,就是人际传播。

3. 自我认知和相互认知。自我认知常常是通过与他人的互动形成,即通过他人对自己的评价、态度等这面“镜子”来认识和把握自己。相互认知更是离不开人际传播。而这两方面是建立社会协作关系的必要条件。

4. 满足人的精神和心理需求。建立起和谐的人际关系,拥有自己的社交圈子和伙伴,可以让人产生愉快的心理反应。

网络中实现人际传播的方式主要包括以

[收稿日期] 2001 - 01 - 10

[作者简介] 彭 兰(1966 - ),女,湖南人,中国人民大学副教授,从事网络传播研究。

下两种:

### 1. E-mail.

E-mail 是一种类似于传统的通信手段的人际传播方式。但它也有自己的鲜明特点,这主要表现在:

首先,E-mail 传播速度往往要比传统通信快得多。传统通信的速度与地域的关系很大,双方距离越是遥远,通信速度越慢。而 E-mail 传递则较少受地域因素的影响。交流速度的加快,实际上也带来了交流频率的增加。无论大事小事,人们都可以通过 E-mail 交流来完成。从一定意义上,这有助于形成更加牢固的交流关系。

从长远看,E-mail 交流是一种多媒体交流。E-mail 主要以文字为传播手段,但是,也可以加入声音、图像等作为附件,因此也是一种多媒体交流。但是,由于 E-mail 传递的信息都是数字化的,所以一些背景信息会削减。例如,一般用文本方式,我们不可能看到对方的笔迹,也就很难通过这种潜台词来揣测发件人的性格、情绪等。从某种意义上来说,传播质量会受到一些影响。

传统通信交流一般只限于相互认识的人之间,但是 E-mail 交流可以因偶然因素产生。但这种情形下,人们的交流往往带有功利性。

### 2. 网上聊天。

网上聊天主要有两种方式,一种是在聊天室进行,另一种是通过即时传呼(例如 ICQ)手段进行一对一的交流。

网上聊天虽然名为聊天,但与物理世界的聊天还是有很大的区别。

网上聊天使用的主要手段是文字,因此像 E-mail 一样,一些辅助性的信息表达手段不能运用。网上聊天双方不是面对面的,彼此看不到对方的身体动作,所以对对方对一条信息的直观反应很难感受,虽然通过文字可以进行及时回答,但有时文字不能充分表达交流双方的情绪,也可能聊天者运用文字有意识地掩盖了自己的真实想法。

从理论上来说,使用文字也有一个好处,那就是可以比较充分地理清思路,有助于加强

交流的深度。但是网络交流通常又会受时间的限制。一方面,在网上,“时间”就是金钱。另一方面,如果反应迟钝,就可能失去一个聊天对象。事实上,人们在网上的交流也是争分夺秒的。相对来说,网上聊天中理性的交流并不多。

双方不见面时,可以克服羞涩心理,更加敞开心扉。但另一方面,匿名状态下,人们也可能会隐藏真实的自己。

对于聊天室的聊天来说,大多数聊天对象是随机形成的,双方在此之前没有任何交流。因此,传播的目的不明确,传播的效果也不好。而通过即时传呼产生的聊天对象,常常是老朋友,相对来说,交流的目的更明确,效果会更好些。

在聊天室里,人际传播的网络十分复杂,并且具有不确定性。

在一个多人参加的聊天室中,加入聊天的人数是可以动态变化的,人们之间的相互关系也可能随时发生变化。总的来说,这是一个全通道型的交流网络,每个人都可以与参加聊天的其他人进行对话。这种结构是一种平等的交流结构,但它的效率也是比较低的。在聊天室中,人们谈话的主题时常会发生变化,人们的喜好时常发生变化,人们之间的结盟关系也往往是摇摆不定,所以常常是几个小时过去,人们也没有达成什么共识。此外,由于人们一般对交流对象缺乏必要的了解,通常也无法选择合适的交流内容以及说服对方的手段。从传统意义上看,这种交流的效果是不能令人满意的。但也许这正是人们进入聊天室的乐趣之一。人们在聊天室中更看重的是过程而不是结果。这个过程对抱着不同目的上网的人们有着不同的意义:有人从中发现与自己兴趣相投的人,有人享受舌战群儒的乐趣,有的人可能只是为了解闷或发泄。而对于旁观者来说,他从别人的聊天中看到的,更像是类似于“头脑风暴”的过程,他从中得到的不一定是定论,而只是一些片断的启发。

从现有的受众调查来看,E-mail 和聊天等人际交流手段,是人们在网络中使用得较多的

一类服务。

下面是 CNNIC 在 2000 年 7 月进行的调查结果：

用户最常使用的网络服务(多选结果)：

电子邮箱 :87.65 %

搜索引擎 :55.91 %

软件上传或下载服务 :50.69 %

各类信息查询 :49.28 %

网上聊天室 :38.81 %

新闻组 :25.37 %

BBS 电子公告栏 :21.17 %

网上寻呼机 :20.72 %

免费个人主页空间 :19.68 %

网上游戏娱乐 :17.70 %

网上炒股 :14.64 %

网上购物或商务活动 :14.09 %

网络电话 :9.63 %

网上支付 :3.67 %

其它服务 :11.01 %

这个调查结果表明,人们是非常愿意把网络作为一种人际传播的渠道的。

## 二、网络人际传播的特点

网络作为一种全新的人际传播手段,提供了很多新的人际传播的体验。它的特点也是十分鲜明的。

1. 网络人际传播是一种以文字交流为主的传播。

无论是 E-mail 还是网上聊天,人们都是以文字为主要交流手段。文字便于清楚地表达深刻的思想。这可能有助于加强传播的效果。但另一方面,由于人们不能面对面,所以一些辅助性的“语言”不能使用,这又可能削弱传播的直接性。

为了在文字的交流中表达感情,网民们在实践中发明了一套独特的网络符号。

下面是网上关于表情的一些符号：

: - ) 这是最普通的基本笑脸,通常加在句尾或文章结束的地方。表示开玩笑的意思,或表示微笑。

: - 0 表示吃惊或恍然大悟。

| - D 呵呵笑。

: - < 难过时候的苦笑。

(: - & 暗示这个人正在生气。

(: - (紧皱眉头,又愁眉苦脸。

(0 - < 面无表情,目光呆滞。

: - (悲伤或者生气的脸。

: - ( \* ) 恶心,想吐。

- 不必转头就可以看的笑脸。

这些“网络语言”通常是用一些键盘上可以找到的符号,代替人的表情,很多符号需要将头转“90度”才能看明白。事实上,很多人都根据自己的想象在不断发明自己的符号。与这些符号类似,一些聊天室也提供了一些“脸谱”帮助人们表达自己的情绪。但是,不是所有人都熟悉那些约定俗成的符号的含义,而“脸谱”所能传达的含义也是不完整的,或者是不准确的。

与我们通常使用的语言文字不同的是,网络的交流往往另有一套自己的语言体系。例如,将妹妹称为“美眉”,将上网资历浅的人称为“菜鸟”等。能否熟练使用网络语言,常常关系到人们能否在网上顺利地与人沟通。随着网络的发展,网上语言也会更加多样化。

网络人际传播以文字为主要手段,还意味着,打字的速度会成为交流的另一种障碍。特别是对于聊天而言,如果一方打字速度太慢,就可能使另一方失去交流的热情。

文字交流的另一个效果是,网民给自己取的代号或“昵称”,甚至会成为他能否吸引到交流对象,吸引到什么样的交流对象的一个重要因素。例如,女性化的名字,更受男性网民的青睐。借用某个名人的名字,往往也会更加引人注目。

尽管随着网络带宽的增加和多媒体技术的发展,网络交流的手段也可能更加丰富,但是文字交流还会是主要的一种。

2. 网络人际传播具有广泛性。

传统意义上的人际传播一般受到各种因素的限制,相对来说,交流的范围是有限的。主要是在自己认识的圈子中,虽然也可以在互联网

途与陌生人交流,或者通过征友的方式与外界交流,但其范围和数量都是有限的。而网络则仿佛使人们随时随地处于旅途中,人们可以不断地变换交流的对象,这些交流对象的来源也更加广泛,可以说,基本上打破了地域的局限性。不同文化背景的人通过网络进行人际传播的可能性大大增加。

### 3. 网络人际传播常常具有偶然性。

网上聊天中的一部分,具有很强的偶然性。相对来说,萍水相逢的交流对象,需要有一个较长时间的预热期,即在他们达到真正的交流之前,他们可能需要用很多无聊的语言来进行彼此的试探,这些试探决定他们之间是否有兴趣真正交流下去。在这个过程中,有较多的冗余信息。交流对象之间需要多长的预热期,主要取决于交流者的性格。

### 4. 网络人际传播具有匿名性。

网络的传播对象往往带有偶然性,也同时具有匿名的特点。这使得个体的表现往往与他在物理世界的表现大相径庭。同时,这也使个体在进行自我表达时,会较少顾及社会规范的约束,比较任性。因为匿名性,他无需对自己的行为承担后果。

如果借用弗洛伊德的“本我”、“自我”、“超我”的三分法,那么,在聊天过程中,人们很有可能将平日鲜有机会当众表露的“本我”表现出来。现在聊天室里,常常有一种“语言暴力”的现象,即成员使用非常粗俗甚至侮辱性的语言,对另外的成员进行攻击。

但是,当我们看到聊天室的无序状态时,不应仅仅是简单地指责上网者的素质与水平,而是看到这种状况之后的心理动因。实际上,人们在网络里的表现,往往来源于在物理世界的心理压力。例如工作繁忙、学习负担重、人际关系紧张、家庭矛盾等。当人们在聊天室时,往往是希望通过交流来排遣自己。因此观察网民如何在聊天中进行减压,有助于了解他们在现实生活中的压力。

现实世界人际交流,会受到一些因素的干扰,例如交流者的身份、地位等。但网络的匿名也带来了人们之间的社会等级差异的消失。

相对来说,匿名交流,是一种更平等更纯粹的交流。它使交流内容与技巧等的重要性得到凸显。

### 5. 个体在网络人际传播中具有多重性。

一个上网者可以同时与多个对象聊天,或者在不同时候与不同的对象交流。在不同的交流情境中,他扮演的角色可能是不同的。与某一些对象,他显示的是自己优秀的一面,与另外一些对象,他可能更多展示出阴暗面。在某些时候,他可能是一个口若悬河的主动的交谈者,另一些时候他又可能是一个木讷的被动的谈话对象。有些人甚至显示的性别也是时常游移的。网上聊天,往往会与戏剧表演有某种契合之处。从表象看,一个人给自己设定一个什么样的名字,就已经给自己的形象定下了一个基调。进一步看,一个人决定何时以何种面目出现,既与他自己的心情、处境有关,也与他的交流对象有关。

网络人际交流中角色转换的便利性,也使一些人可以实现自己在现实生活中被压抑的欲望,特别是当这些欲望与社会规范相冲突时。例如,一个“扮异癖”说:“在绝望中,我来到了因特网的世界。起先,我是用女孩名在网上充当 Girl,许多热情的男孩把我当成了真正的 Girl,要与我交朋友。在网上我就觉得自己真正成了女孩,可以毫无顾忌地使用女性的语言甚至撒娇。我真是好开心。”

但总体上看,个体的网络人际传播过程,是一个从全面试探逐渐走向稳定的过程。也可以说,是一个广种薄收的过程。经过一定时间的交流后,大多数人会找到几个固定的交流对象。与这些对象的交流甚至可以从网上走到网下,发展出友情、爱情。当然,这时,仍不排除他们会与陌生的网民进行一些偶然的交流。

## 三、网络人际传播对物理世界的影响

### (一) 对物理世界人际交流质量的影响

对于网络,人们说,它可以让天涯变咫尺,也可以让咫尺变天涯。这种说法中,包含了这

样一个担心,即人们会不会由于过多沉溺于网上的交流而忽视与自己身边人的交流?这种担心不是没有依据的。

网络人际传播的特点,使它比物理世界的人际传播更轻松,并且可以作为紧张的现实生活的一个泄压阀。有时,它甚至像是一种毒品,可以麻醉自己,让自己忘却现实烦恼与痛苦。但是,如果用这种方法作为逃避现实的手段,日久天长,负面效果就会越来越明显:

一些人不能很好地处理现实中的人际关系与矛盾,一些人与身边人的交流日益减少。一些人习惯了网络交流的方式与语言,回到现实世界里来,难免会有不适应的感觉。这也会减少他们对现实的人际交流的愿望。

实际上,现在已经有一些人就患上了网络成瘾症。2000年3月美国斯坦福大学一项调查发现,全球约有20万网民患上“强迫型性上瘾”病。

网络成瘾症,有英语里对应的词有 Cyber Addiction、Computer Addiction 或 Internet Addiction。也有人认为用“网络的病态使用”(Pathological Internet Use(PIU))更为合适。心理学家也称之为一种病。这种病的主要原因之一,就是因为过分依赖网络中的人际关系,而失去对现实生活的兴趣。

网络成瘾症主要症状有:上网后精神极度亢奋并乐此不疲,长时间使用网络以获得心理满足,上网后行为不能自制,或通过上网来逃避现实,并时常出现焦虑、忧郁、人际关系淡漠、情绪波动、烦躁不安等现象。对家人和朋友隐瞒自己是“网虫”;上网时间每次都超过原来计划,甚至整夜地游荡在虚幻的环境中,而到白天工作时则昏昏欲睡,对现实生活无兴趣;不上网时手指会不停地运动,严重时全身打颤、痉挛、摔毁器物;甚至只是为了活下去不得不吃饭和睡觉;有人因陷得太深而不能自拔,最终走上自杀的道路。

## (二)对人的社会化过程的影响

社会化是一个人由“自然人”成长为“社会人”的过程。在这过程中,个体要学习语言、知识、技能行为准则以适应社会环境。而社会也

是由于个体的“社会化”,而使社会成员形成大体一致的观念、价值和社会规范体系,从而使社会秩序得以维持,社会发展的连续性得到保证。

对于个体来说,社会化的意义体现在以下几方面:

1. 社会化是个体得以适应社会,参与社会生活,在社会环境中独立生存的必要前提。
2. 继续社会化(成人不断学习、接受新的文化内容及适应角色变化的过程)是个体适应社会变迁的必要途径。

而从社会角度看,社会化的作用在于:

1. 没有经过社会化的人也就没有社会,没有那些具备与社会发展相适应的知识、能力和素质的人,社会就不能维持正常的运行。
2. 如果没有社会化,社会及其文化就不能保持其一致性,共同的社会目标就无法实现。而这种一致性,主要是通过社会化来完成的。
3. 没有社会化,社会文化就不能世代延续和发展下去。

社会化的内容包括以下几方面:

1. 促进人格形成和发展,培养完美的自我观念。
2. 内化价值观念,传递社会文化。
3. 掌握社会技能,培养社会角色。

人的社会化过程,外界环境的影响是极其重要的,家庭、学校、同龄群体、工作单位、大众传媒等,都是这环境的组成部分。而在家庭、学校、群体、工作单位这些环境中,影响往往是通过人际交流产生的。因此,人际交流在人的社会化过程中起着重要作用。

网络出现后,网络中的人际传播也不可避免地影响到人的社会化。

社会化的任务之一是建立健全的人格。人格也称为个性,是指个人具有的稳定的、综合的心理特征。它包括人对社会环境的态度和行为的积极特征,如需要、动机、兴趣、理想、观念、态度、行为等。另一方面,也指人的个性心理特征。个性的核心内容及形成、发展水平的标志是自我意识,即对于自己的特征及生

理、心理状况的认识,例如,自我评价、自我感觉、自尊心、自信心、自制力、独立性、自卑感等。

人们的自我意识,常常是以他人对自己的认识为镜子的。但是,在网络里,当一个人以各种不同的面目出现时,别人对他的认识也就难免失真。反过来,这些来自他人的评价,会使个体对自己的认识更加混沌。

一个人在网络里把自己分成若干个角色时,也会带来角色冲突的迷惑。这些角色与他在现实生活中的角色之间的冲突,可能更加严重。甚至有可能导致“人格分裂”。这样,关于自我的认识也就很难正常建立起来。

社会化另一项任务是将一致的社会文化价值观传达给个体,使个体接受与维持社会规范,保证社会的运行。但网络提供的是一个介于“似”与“不似”之间的拟态社会。这个社会特点,决定了它很难形成像现实世界那样强烈的社会规范,有很多行为也难以受到法律的明确约束。对于正在成长中的青少年来说,如果他们的社会化过程主要依赖网络来完成,那么危险是显然的:他们可能会把网络中培养出来的任性、放纵、撒谎、不负责任、不守规矩等习惯,也应用到物理世界中。如果他们过早地接触网络,那么,他们的社会规范观念会更加淡薄。

2000年1月14日《广州日报》的这篇报道也许能说明一些问题:

香港的一项有关青少年使用 ICQ 的调查显示,近三成受访中学生经常在 ICQ 说谎,另有百分之五有过分沉溺于 ICQ 的“上瘾”表现。据闻资讯科技及广播局局长邝其志也迷上 ICQ,不惜用假名结识网友。

这项名为“青少年使用 ICQ 的调查”是由突破机构于去年十一月至十二月间进行,在全港二十间中学访问了一千四百多名中学生。调查显示,五成受访中学生使用 ICQ 作沟通工具,并认为 ICQ 才是一个可以真正表达自己的地方。

调查发现,四成多受访者希望透过 ICQ “打发时间、解闷”,两成表示“想识多些朋友”,

他们大多是“东拉西扯”。近三成受访者更表示,不会因在 ICQ 上说谎而有罪恶感。

调查还发现约有百分之五的受访中学生出现沉溺 ICQ 的症状,包括将大部分上网时间用于 ICQ、与同一对象倾谈超过一小时,甚至在被阻止使用 ICQ 时会大发脾气。

此间心理学家警告,有上述倾向的青少年,其自我形象及沟通能力均属偏低,倘若不及早解决,问题将“愈玩愈深”,最终令他们做出越轨,甚至犯法行为。

人际传播本来对人的社会化过程起着重要作用,但是网络中的人际传播似乎在一定程度上起着相反的作用。这一点特别值得我们进行关注与研究。

#### 四、网络人际传播的利用

##### (一) 个体对网络人际传播的利用

如果利用不当,网络的人际传播会在一定程度上带来负面影响,但是也没有必要因噎废食。一个理智的成年人,应该有能力把握自己对网络的利用程度。而积极的利用,更多的,将给个体带来益处。

1. 网上积极的人际交流,能扩展人们的交际范围与能力,增加不同地域、不同文化背景的人们的交流机会。

2. 网上人际交流如 E-mail 可以有效地提高工作效率。

3. 网上交流,在一定意义上,可以缓解人们的现实生活压力,调节心情。有时可起到心理治疗的作用。但滥用则可能带来相反的效果。

##### (二) 新闻传播与人际传播

网络传播的主要内容之一是新闻。过去,新闻传播主要是由大众传播媒体来承担的。在网络中,专业大众媒体仍是新闻传播的主导。但是由于网络的特点,新闻网站或传统媒体在进行新闻传播活动时,往往会有意识地利用人际传播的手段。

这主要表现为:

1. E-mail 或聊天,可以成为一种采访手

段。

2. 通过 E-mail 这种方式,来加强读者与编辑之间的交流。

3. 通过聊天室来加强读者之间、读者与专家之间、读者与名人之间、读者与报道对象之间或读者与记者编辑之间的交流。

4. 传统媒介可以利用网络人际传播,加强传播效果。例如在广播电视直播节目中,开通聊天室或 BBS。

这些交流的目的,一方面是进行双向沟通,另一方面,有助于延伸新闻报道的广度与深度。

在这些常规的手法之外,我们还需要研究的是,网上人际传播网络中是否还存在“意见领袖”,他们又是如何产生并起作用的。

根据国外研究者的结论,能成为“意见领袖”的人,应该具有以下几种素质:

是许多追随者学习的榜样;

见多识广、称职能干;

在自己的圈子之外,还有广泛的社会关系。

在网络中,前两方面的素质,应该主要是通过文字水平来体现的。因为网络传播本身是一种以文字符号为主体的传播,网民之间在网外也可能互不相识,因此,判断一个人的能力高低、魅力大小,主要通过文字。包括文字表达的内容和技巧。例如,话题是否具有吸引

力,语言是否幽默,是否有文采等。

社交方面看,意见领袖应该比一般人更多接触自己圈子之外的人和事,否则他就不能比别人的视野更开阔。因此,经常活跃在不同的人际传播圈子,如不同的聊天室、不同的 BBS 的人,更具有成为领袖的潜质。

相对来说,聊天室的聊天话题分散,人们的交流更多限于个人之间。因此,聊天室里产生意见领袖的可能性不大。但在 BBS 这样的更加具有群体交流倾向的场所,意见领袖极有可能产生。

对于网络新闻传播,意见领袖的作用在于,他们可以传播一些并不广为人知的新闻,他们也可以对一些新闻事件发表自己的见解,并以此影响他人对这些事件的看法。

因此,对于从事新闻传播的网站来说,培养自己的“意见领袖”,是提高传播效果的一种途径。有些意见领袖,可能在一个很大的圈子内都有名气,这对于提高网站的声誉也是有利的。

与网络新闻传播利用人际传播类似,在网络营销活动中,网络人际传播,也是一种提高营销效果的手段。

从各个方面看,网络人际传播都是我们了解网络与现实两个世界的一个窗口,对它的研究不仅有助于提高网络传播的效果,也有助于网站建设。而相关的研究也需要进一步深入。

## Interpersonal Communication on Internet

PENGLan

(Renmin University of China, Beijing, 100872)

**Abstract:** Interpersonal communication has played an important role in the development of Internet. It is widely accepted that people's behaviors in cyber space are usually different from that in real life. It takes on some new features and has influenced many aspects of our life. This paper is an initial research on this topic.

**Key words:** Internet; Interpersonal communication

[责任编辑:杨保军]