

當 X 世代父母遇上 N 世代小孩： 使用 IM 軟體作為溝通工具之現況研究

郭家伶

<摘要>

隨著科技進步，網際網路的崛起快速影響傳統社會及日常生活的種種關係和習慣，以人際關係為例，網路上也漸發展出與現實社會相似的人際關係。本研究將親子溝通聚焦於線下的面對面溝通和線上的即時通訊軟體（Instant Message，IM）溝通，探討網路在親子關係中所發揮的功能，並意圖探究不同家庭溝通型態與溝通媒介（面對面／即時通訊軟體）的交會對關係維持造成的影響。

本研究採問卷調查法，自台北市立萬芳高中與國立台灣師範大學蒐集樣本，共回收315份問卷。研究結果指出，不同溝通型態的家庭不會因為溝通媒介的不同而轉變其溝通模式，而兩種溝通媒介皆有助於親子關係的良好維持。

關鍵字：家庭溝通型態、網路親子溝通、溝通媒介、關係維持行為

壹、 話說從頭

一、 研究背景與動機

孩子們正在教育長輩，這在我們這一代還屬頭一遭，大人正在向孩子要資訊，協助他們使用電腦和其他與電腦有關的事物。

——引自 Don Tapscott

隨著科技日新月異，網際網路日漸成為重要傳播媒體，其所帶來的文化衝擊，讓專家學者也越趨重視，他們將上網族群稱之為 N 世代 (Net Generation)。在《N 世代衝撞》一書中指出，於科技跑道上，孩子的腳步比大人快，也超越大人，且每逢一種新技術出現，情況就更明顯；交大教育系講座教授周倩也在親子天下雜誌中提到「N 世代¹小孩是『網路原住民』，X 世代²父母卻屬於『網路新移民』」，再怎麼努力學習，都有技術落差的問題。新科技和網路重新定義父母的權威，與子女之間的溝通橋樑也出現前所未有的媒介，從過往面對面的溝通環境，轉而將網路視為溝通的重要管道之一，許多學者由各種不同面向切入檢視網路中的生活即景，然而無論從何種視角進行探討，在在都說明了網路可能營造一個嶄新的溝通環境，故本研究將聚焦於面對面／即時通訊軟體與親子溝通，其間的相互碰撞如何對親子溝通維持產生影響。

根據沈孟燕在 2009 年的研究中指出，市調公司 Universal McCann 於 2008 年針對 29 個國家共一萬七千名網路使用者，調查與子女的聯繫方式，結果顯示有 13% 以電子信件、9.6% 以即時通訊軟體、2.2% 透過個人部落格與子女聯絡。「諾頓線上生活報告」在 2009 年針對全球 9000 人的調查報告亦指出有 25% 的小孩透過網路與父母「做朋友」，甚至有 10% 的小孩會運用即時軟體或電子郵件與祖父母聯繫感情 (薛怡青，2009 年 4 月 9 日)。在台灣，也逐漸有更多家庭藉由網路做為溝通媒介：

台北市勞工局職業訓練中心在父親節前夕規劃「親子 MSN 上網聊天」課程，縮短家長和兒童間的電腦數位距離。網路即時通已成一般人常用的溝通交流工具，爸爸們學會後，無論加班、出差，可抽空上網和子女聊天，讓親情加溫 (喬慧玲，2006 年 8 月 7 日／轉引自沈孟燕，2009)。

由上可知，網際網路的興起，雖造成父母在科技使用上明顯與子女有所落差，但卻也使得因忙碌而愈漸疏離的親子關係得以有所依賴，網路的無遠弗屆逐漸將現實生活中的親人互動拉入虛擬網絡之中，其中即時通訊軟體 (Instant

¹ N 世代 (Net generation)，是指於 1977-1997 年間出生者 (Don Tapscott，2009)。

² X 世代 (Generation X)，是指於 1965-1976 年間出生者 (Don Tapscott，2009)。

Message, IM)在網路溝通上扮演極為重要的角色,從 2000 年以前的 ICQ 到 2000 年初期的奇摩即時通、MSN Messenger、Skype 等,其即時對話、檔案傳輸、分享、共同遊戲等功能引起了親子以之作為溝通工具的熱潮,使用人數不斷增加,其中使用鍵盤點擊的文字溝通使用者,佔了總網路使用時間的重要比例。然而對於熟悉社交網路的 N 世代青少年而言,隔著螢幕與 X 世代父母敲打著鍵盤的對話/溝通,是種截然不同的親子互動經驗,網路情境所造成的互動/溝通差異對親子關係的維持也可能產生微妙影響。

本研究將親子網路溝通聚焦於即時通訊軟體 (Instant Message, IM),因即時通訊軟體為即時性溝通,與電子郵件為延遲性互動有所不同,故即時通訊軟體成為電腦中介傳播 (Computer Mediated Communication, CMC) 下的重要媒介之一,可能替代某些無法面對面 (Face to Face, FTF) 溝通的場域,許多現實生活溝通中所未見的特徵和影響便由此而生,進一步延伸上述討論,不同家庭溝通型態對於面對面/透過即時通訊軟體與子女溝通的互動是否存在差異?不同溝通管道會造成甚麼樣的親子關係的維持,是本研究所欲關注的重點。本研究採用問卷調查法,意圖探究不同家庭溝通型態與溝通媒介的交會對於關係維持所造成的影響。

二、 研究問題

本研究欲了解 X 世代父母是接觸網路的新族群,而 N 世代青少年則是由網路伴隨成長的一代,在此兩者不同調性世代的碰撞下,會有何火花?而依照研究動機所提及即時通訊軟體為一動態性溝通工具,因此本研究將探討不同溝通型態的家庭,是否會影響面對面溝通,或在即時通訊軟體上的溝通,而透過此兩者不同溝通媒介,是否也會影響親子關係的維持。這當中觸及「家庭溝通型態」、「溝通工具」與「親子關係維持」三者彼此的影響,基於上述所論,本研究所要探討的研究問題如下:

1. 不同家庭溝通型態採用面對面交談與子女溝通的互動是否有所影響?
2. 不同家庭溝通型態在透過即時通訊軟體交談上與子女溝通的互動是否有所影響?
3. 親子關係採用不同的溝通媒介 (面對面/即時通訊軟體),是否會對親子關係維持產生影響?
4. 不同溝通型態的家庭,是否會直接影響家庭關係的維持?

貳、 文獻回顧

文獻討論將由親子做為起點，檢閱不同溝通型態的家庭與溝通媒介之間的對話，觀察影響溝通維持之因素。首先耙梳家庭溝通型態的類別，其次審視不同的溝通管道，進而從其中新崛起的溝通管道「網路」，探尋其特質對親子關係的影響，以及整理網路上最常用來連絡、溝通的即時通訊軟體之發展與功能，檢閱透過面對面溝通與使用即時通訊軟體兩種管道與子女溝通，最後對親子關係維持有何不同的影響。統合前述所說，即欲從文獻中探尋「家庭溝通型態」、「溝通管道」與「親子關係維持」三者之間的互動關係。

一、 家庭溝通型態

將家庭溝通廣泛的定義，可稱為人際關係（interpersonal relationship）又可稱為人群關係，意指人與人互相交往、交互影響的一種狀態，是一種社會影響的歷程（蔡慧玲，2009），而本研究是將廣大的入際關係，縮限於父母與子女，即家庭溝通關係，也就是父母與子女相互分享情感及交換思想觀念的歷程（黃郁婷，1994）。「家庭溝通」從字面上可拆解為「家庭」與「溝通」，家庭即上述所說人與人的關係，而溝通是分享或是給予意見以建立共同想法的過程，它是一種動態性回饋，目的在於建立溝通者之間的想法，《孩子與青少年的不講話療法》的作者，臨床心理學家瑪莎·史翠斯（Martha B. Straus）就告訴天下的父母：「最好是你什麼都不用說，但如果你想要他回答，你應該鼓勵青少年說」。

許多學者試圖對溝通型態做出分類，亦有針對親子溝通來探究，例如：從自我價值感與家人關係分類（Satir／吳就君譯，2006），認為家庭成員扮演不同的溝通類型，並不是以一個整體的家庭做為考量，而是以個人做為區分；也有從溝通的技巧作為思考親子溝通的起點，同時由聽者、說者的角度，思考溝通時的文本與情感（Olson，1980； 1993； 1995）。然而從 1972 年至今三十八年歷史的 McLeod 和 Chaffee 所論及的親子關係，仍備受廣泛運用，其認為不應該僅由單一向對家庭溝通進行思考，而是由社會取徑（social-oriented）³與概念取徑（concept-oriented）⁴雙面向切入思考家庭溝通型態（Family Communication Patterns，FCP），於是 McLeod 和 Chaffee 進而以 A-B-X 共向延伸（co-oriented model）加以延展，並以概念取徑和社會取徑劃分出四種家庭，如圖一所示，A 代表小孩，B 代表父母，X 代表正向溝通的主題或概念。

³ 社會取徑（social-oriented）在溝通上強調服從，促進人與人之間的一致性，避免衝突的產生，父母期望家庭關係是平和、避免爭執的，希望子女可聽從長者的意見而選擇讓步。

⁴ 概念取徑（concept-oriented）則是鼓勵子女發展自己對於世界的觀點，期望他們用不同的面向來權衡事情，學習由其他的角度看待事情。

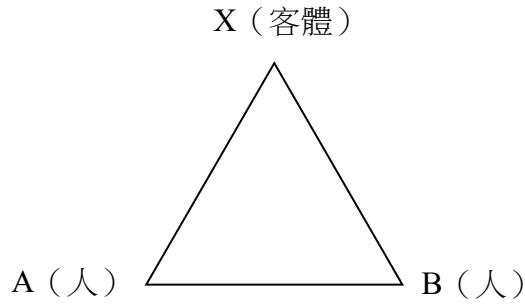


圖 1：A-B-X 模式

(資料來源：Chaffee and Tims, 1976／轉引自黃葳威, 1993)

社會取徑是指人與人之間 (A-B) 的傳播關係，概念取徑則是著重人與客體 (A-X) 的關係，以此將親子溝通模式分為四類：放任型、保護型、多元型與協調型，如圖二中所指出，以下加以分述：

	低社會取徑	高社會取徑
低概念取徑	<p>放任型 (Laissez faire)</p>	<p>保護型 (Protective)</p>
高概念取徑	<p>多元型 (Pluralistic)</p>	<p>協調型 (Consensual)</p>

圖 2：家庭溝通型態

註：A：孩子，B：父母，X：討論的主題，A-X 實線：子女對討論主題的看法，B-X 虛線：父母對討論主題的看法，A-B 雙箭頭實線：強調子女與父母之間的關係。

(資料來源：McLeod, J.M.& Chaffee, s. H., 1972／轉引自黃葳威, 1993)

放任型 (Laissez-Faire Family)：屬於低社會、低概念取向。此類家庭的親子關係較為冷淡 (A-B)，子女想提出意見時雖未被阻止，但父母也不會鼓勵子女表達己見，故孩子的思緒與觀點在此家庭中較不重視，子女受同儕團體的影響較大。

保護型 (Protective Family)：屬於高社會、低概念取向。此類家庭注重父母與子女之間的和諧關係，強調服從和社會關係和睦 (A-B)，教導子女在外要避開有爭論時的話題，避免和別人有不愉快的關係產生，父母有在上位者的權利觀點，不鼓勵孩子擁有與表達自身不同的看法，故子女往往很難培養、形成自主想法。

多元型 (Pluralistic Family)：屬於低社會、高概念取向。此類家庭著重與子女共同討論 (A-X)，父母的觀點與保護型的家長相反，反而會與孩子溝通以及鼓勵獨立思考，父母更教導子女不需害怕和別人意見不同，而不表達己見，而是希望子女勇於嘗試，有更多不同的想法。

協調型 (Consensual Family)：屬於高社會、高概念取向。同時強調社會取徑 (A-B) 與概念取徑 (A-X)，雖然鼓勵孩子對於與父母不同意見可以表達出自身想法的同時，卻又限制孩子需要在不違背父母的範疇之下，也就是不可破壞家庭和諧為前提，此時會使得子女陷入矛盾的情境之中。

上述被廣泛運用在親子關係上的分類方式是由子女的視角來做分類，檢視親子之間的對話能否站在平等、分享的地位上，對於如何處理親子關係的意見佔有相當重要的影響。然而家庭中的「親子溝通」不單單只是溝通行為的類別，而是存在親人與親人的互動，之間需要溝通媒介做為橋梁，故本研究欲瞭解，若將上述四類不同溝通型態的家庭，透過兩種不同的管道進行溝通，一為現實生活中的面對面溝通，二是需連上網路的即時通訊軟體，則親子之間的關係或許也會有所不同。

二、 線上／線下溝通管道

人與人之間的溝通管道，從千百年前的口耳相傳、飛鴿傳書，演變至近百年來的摩斯密碼、答錄機、傳真機、電話、手機……等，然而隨著網際網路的普及，人們通過電子郵件 (email)、網路遊戲 (multiple-user domain, MUD)、電子留言板 (BBS)、郵寄清單 (listserv)、新聞群組 (newsgroup)、網路聊天 (internet relay chat) 等形式進行溝通的頻率大增。電腦中介傳播 (Computer Mediated Communication, CMC) 是種全新的溝通管道，與傳統的人際溝通相比具有很多獨特的特點。關於傳統的人際溝通，心理學研究主要圍繞著面對面溝通 (Face to Face, FTF) 進行，它主要發生在真實的空間 (real space)，而電腦中介傳播，這種新型的人際溝通主要發生在虛擬空間 (virtue space) 或網路空間，電腦中介傳播與面對面溝通發生於不同的空間，亦決定了二者對人際溝通的影響有所不同 (李日新, 2008)。

(一) 面對面的溝通關係

面對面溝通 (Face to Face, FTF) 是最常被使用的溝通媒介，其優點是提供

了溝通雙方直接、快速且豐富的口語以及肢體訊息，並且能夠立即得到對方的回應，與其他溝通媒介相較之下，面對面溝通提供了豐富的肢體語言訊息。面對面溝通是一個立即性的過程：是由訊息的傳達、接收與解讀所構成的連續性過程，溝通就是透過訊息的傳達，接收與解讀的過程，用來收集、處理及傳播訊息，換句話說，溝通具有目的性，是為了傳播訊息。而當人與人（面對面）溝通時，傳達的三種信號分別為：面部表情（Facial Expression）、語音聲調（Voice Tone）、遣詞用字（Words）；這三種信號所佔的比重分別為，面部表情：55%、聲調口氣：38%、遣詞用字：7%，以上這些傳遞訊息的媒介都有可能透露出個人的想法與態度（李良達，2002）。

若將面對面的溝通關係聚焦於親子之上，即可呼應上述文獻中 McLeod 和 Chaffee 所提及的家庭溝通型態，筆者認為家庭溝通型態是經由長時間的循環整理而得。李良達（2002）提出溝通的過程，（1）Ideation：先有意念產生，才會想要溝通、傳達出去；（2）Encoding：將要傳達的訊息「信號化（數位化）」。Transmission：選擇途徑將信號傳達出去；（3）Receiving：接收被「信號化（數位化）」而傳達的訊息；（4）Decoding：將所收到的訊息還原為「非信號化」；（5）Understanding：判斷、解讀所收到的訊息並思索應如何回應；（6）Action：正式採取行動（回應）；Action 之後就又再回到 Ideation。換句話說，說者（或是對方）可能產生下一個溝通的需求，於是又進入下一階段的溝通。

簡言之，父母與子女經由面對面的溝通管道進行溝通時，會從表情、語言、口氣與用字遣詞，無意間的透露欲表達的想法、意念，而子女往往會依照過去的經驗來解讀父母的意思，因此是否可以在面對面溝通中維持良好的親子溝通關係，不是父母或子女單方面的努力即可，而是兩方面都能擁有共同的特質，例如：情感滿足與開放、家庭成員共同參與家庭活動、讓家庭成員有其成長空間、強烈的家庭凝聚力、以及滋養家庭成員的需要等等（黃迺毓，1999）。

（二）網路特質影響親子關係

網路提供的空間對親子溝通產生極大的影響，不僅為溝通場域，同時也有著形塑關係的力量，當把溝通媒介的可能性也引入家庭脈絡中的同時，家庭溝通形態也可能發生改變，換言之，網路是以扮演「另一種溝通管道」的姿態在家庭中出現（沈孟燕，2009）。

Dede & Gottlieb 於 1984 年的研究中發現，約有 25% 的受測家庭認為電腦是促進男女兩性或老少兩代之間分享經驗、增進溝通的工具；Kennedy 在 2007 年從整個家庭的結構變化出發，認為目前許多家庭不再如過去是以「家庭」作為互動單位，而逐漸轉變以「個人」來建立與家庭內／外的關係與聯結，其研究結果顯示資訊和傳播技術將提供家庭成員得以透過手機、email 或是即時通訊軟體（Instant Message, IM）一直保持聯繫，這表示在日漸個人化的家庭中，網路即是一種新生的溝通管道，提供家人之間的關係得以維繫。

由上述的討論可發現，「網路」此一新興溝通管道，或許會有與其他溝通媒介一樣所具備的功能，回顧過去，傳統的面對面溝通是透過語言與非語言的雙向傳播；書信則是利用文字傳遞訊息；電話則是透過聲音進行接近同步性來傳遞訊息，而網路則是使用文字進行接近性同步傳播，簡言之，使用網路溝通是介於口語與書寫間，利用鍵盤敲打出接近口語的文字。盧諭緯（2003）整理出網路語言的三大特性：以音轉換既存文字、以語音縮減原來文字、符號轉換，從中凸顯口語對書寫的字詞所產生的影響。透過網路語言的多重面向進行發聲，雖無法與面對面溝通完全相同，但卻可在動態溝通下，保有書寫時的自我思考空間。

總括來說，透過網路進行電腦中介傳播的溝通是具備類口語的溝通內容，但又經由書寫所傳遞，故可為溝通保有選擇性的自我呈現與非同步溝通的自由空間。另外，網路溝通的管道，主要可分為電子郵件、網路電話、網路傳真、網路新聞發布、即時通訊等（洪明洲等，1998），而依本研究旨，則將親子溝通關係聚焦於即時通訊軟體中來審視。

三、 即時通訊軟體的發展與其溝通關係

(一) 即時通訊軟體的發展歷程

即時通訊是一個終端連往即時通訊網路的服務。即時通訊不同於 e-mail 在於它的交談是即時的。大部分的即時通訊服務提供了狀態信息的特性—顯示聯絡人名單、聯絡人是否在線上與能否與聯絡人交談。在網際網路上受歡迎的即時通訊服務包含了MSN Messenger、AOL Instant Messenger、Yahoo! Messenger、NET Messenger Service、Jabber、ICQ 與QQ 等。這些服務的許多想法都來源於歷史已久的「線上聊天協議」—IRC（Internet Relay Chat），早期的即時通訊是屬於 Unix 使用者的專利，隨著個人電腦與網際網路的普及，即時通訊成為人與人溝通的另一條管道。

然而，Mirabilis 公司於 1996 年 11 月所推出的 ICQ 軟體，被視為即時通訊軟體（Instant Messenger，IM）的始祖，主要的目的是為了在網路上提供一種新的聯絡方式，透過直接、簡單的點對點連接技術，讓使用者能夠藉由網路與朋友做即時的互動與交談。第一版的 ICQ 推出後立即受到使用者的肯定，短短八年就吸引了 85 萬位使用者註冊，1998 年 6 月美國線上（American Online, AOL）以四億美金併購了 Mirabilis 公司，ICQ 軟體於是也與 AOL 自行推出的 AIM、微軟的 MSN Messenger 以及雅虎的 Yahoo! Messenger，成為全球即時通訊的四大主流。就台灣而言，目前主要使用的即時通訊軟體分別為 MSN Messenger、Yahoo! Messenger 以及 skype（韋樞，2007）。

Radicati Group發表「2005-2009即時傳訊市場」報告中指出，2009年估計使用用戶將達到12億戶，每天的即時通訊量也會成長至465億則，成長的幅度之大

即代表即時通訊軟體的未來不容小覷(莊鎮嘉,1998)。Rebecca and Leysia(2002)將即時通訊定義為,讓使用者能藉由網際網路的功能,達到點對點(point-to-point)的文字溝通環境,使用者可透過專屬視窗與單一或多個使用者進行線上交談。李震華(2005)也對即時通訊下定義,認為其是網路通訊技術中之一種便捷的通訊應用技術,讓使用者透過電腦與無線網路在網路上進行即時交談與資訊交換。

(二) 即時通訊軟體的溝通功能

即時通訊軟體的使用時機大多以非正式交談居多,研究也指出許多選擇使用即時通訊更甚面對面交談作為溝通工具,因為使用即時通訊的溝通較不具侵略性(Nardi et al., 2000; Rebecca & Leysia, 2002)。

Nardi et al.(2000)訪談 20 位即時通訊使用者以及分析多篇文獻,歸納出即時通訊的四種主要功能:(1)快速提出與澄清問題;(2)協調及安排工作任務;(3)協調突發性的社會議題;(4)與親朋好友保持聯繫。劉怡芳在 2005 年也提出即時通訊軟體的功能,包括歷程的保留(history-keeping)、即時影像與聲音傳遞(real-time video and audio chatting)、在離線狀態傳送訊息、電子郵件的查詢、標示各類型的狀態、建立聯絡人名單等。

綜上所述,即時通訊軟體提供了抒發情緒與表達自我的管道,之所以具有如此特質,除了仰賴網路本身所具備的特點,同時也因此減少了面對面溝通所直接表達的線索,轉而透過 IM 軟體說出思考後所得的真實想法(Walther, 1996)。因此,親子若採用即時通訊軟體作為溝通媒介,除了可當作平時保持聯繫的管道,或許也可以減少在面對面溝通時,最容易產生誤會的面部表情與肢體語言。

四、 親子關係的維持行為

關係維持(Relations remain),指的是使關係維持在一定的親密程度,需花多一點時間與對方相處,並以「我們」的角度進行思考。然而,對人際關係的建立而言,人際關係的維護反而是一件比較困難的事,當發生了某些不愉快的衝突時,人際關係就會遇到困難。

親子之間的關係維護,就如同人際之間的關係維護,《激勵孩子:快樂學習》一書中提及,要維持良好的親子關係,需把焦點放在孩子的行為及處境,而不是他們個人。Dindia(1994)綜合 Ayres(1983)、Baxter(1984,1982)、Bell and Daly(1984)、Bell, Daly, and Gonzalez(1987)、Cody(1982)、Dindia and Baxter(1987)、Stafford and Canary(1991)、Tolhuizen(1992,1989)等學者所提的關係策略,整理出兩個面向,一為「關係階段」是指人與人之間的關係,可分為四個階段,分別為「開始」、「增進」、「維持」與「結束」;二為「策略面向」可說是人選則與人的相處方式,其中包括:接觸(contact)、迴避(avoidance)、溝通(communication)、多層次溝(meta communication)、迂迴(indirectness)、獎賞

(rewards)、成本 (costs)、相似 (similarities)、相異 (dissimilarity)、積極與消極的自我表現 (self-presentation)、情感 (affection)、淡化 (indifference)、社會網絡 (social network)、任務 / 責任 (tasks / responsibilities)、自然發生 / 新奇 (spontaneity / novelty) 等面向 (黃懿慧、林穎萱, 2005)。

沈孟燕 (2009) 亦針對 Stafford 在 2003 年所整理近二十種關係維持行為, 提出以下三點與親子溝通較為接近的關係維持行為 (1) 爭議處理: 所指的是責任的承擔、尋找雙方的平衡點; (2) 開放: 將內心的感覺、想法與他者溝通, 相互瞭解彼此的感受; (3) 保證: 對未來的應許、或是提供一個關係藍圖規劃。

本研究對照兩者的關係維持行為後, 認為親子關係維持, 確實與沈孟燕所提出的「爭議處理」、「開放」與「保證」具有相當大的關聯性, 故本研究在後續問卷中「關係維持」的部份, 即繼續採用。

參、 研究方法與研究設計

本研究目的在於瞭解不同的家庭溝通型態, 透過線上 / 線下此兩種截然不同的溝通管道, 會如何影響親子關係。網路溝通聚焦於近年流行於網路的即時通訊軟體, 從中瞭解網路中的親子關係, 探討是否與線下 (面對面) 溝通管道的相處有所差異, 以檢測親子關係在不同溝通媒介中所呈現的形貌, 以及不同溝通媒介對親子關係維持之影響。

文獻探討中可大略得知不同的親子溝通型態可能會因為溝通媒介的不同而有所影響, 故透過文獻所呈現的概略地圖, 本研究將採用紙本問卷調查, 來驗證理論架構, 並透過統計方法, 檢測各變項之間的關係與影響程度。

一、 研究對象與資料蒐集

本研究採用調查法蒐集資料, 最主要的目的在於探尋社會大眾對於人事物的意見和抱持的態度 (羅文輝, 1997), 而採用問卷施測亦是幫助研究者以標準化的工具蒐集資料, 進而測量受訪者心中的想法 (楊孝榮, 1996)。

本研究原設定以台北市立萬芳高級中學高中部與國中部作為取樣學校, 依其與研究者地緣關係而決定, 每年級 (國一、國二、國三、高一、高二、高三) 各抽樣一班學生為研究對象, 但經由前測得知, 幾近九成以上的國高中生都沒有與父母使用即時通訊軟體溝通的經驗, 故將年齡層提高至高中生與大學生, 其中大學生亦包含於 N 世代青少年的定義範圍中。大學生的部分以國立台灣師範大學作為取樣學校, 同樣因地緣關係而選定, 未採用研究者所在之國立政治大學原因在於避免研究者與受測對象直接或間接認識, 或因研究者擔任教學助理而致使受測對象的作答產生偏誤。

經由上述多方考量之後，本研究以台北市萬芳高中，高一、高二、高三年級的學生，各年級各抽一班以及國立台灣師範大學，通識課程中大一至大四的學生為母群體，依「性別」與「年齡層」類屬進行立意抽樣，檢測對於親子關係在網路上進行溝通時的親身感觸，以及透過即時通訊溝通的使用行為，進而推論親子關係與網路溝通、即時通訊軟體溝通之間的關連性。

研究者亦親自執行問卷施測，因為在面對面（Face to Face）的情境中進行，訪員隨時能追問問題與善解題意，當受訪者提出的答案混淆不清，也能比較獲得完整詳盡的答案；同時，在訪員逐步提出問題過程中，使受訪者依照適當的順序問題，比較不會發生跳題或漏答的現象，而訪員也可以確認受訪者身份，並確定是由受訪者親自回答問題，並未和別人討論（Dillman, 1978; Bradburn 和 Sudman, 1988, 轉引自李君順, 2002）。

二、 研究架構與問卷設計

（一）研究架構

本研究之自變項為「家庭溝通型態」，依變項為「親子關係」，而中間透過面對面溝通與透過即時通訊軟體的溝通管道則為中介變項（Mediator）。欲探求不同的家庭溝通型態，是否會因溝通管道的不同，進而使得親子溝通關係有不同的影響；亦或家庭溝通型態的不同會直接影響親子關係。故研究架構如下：

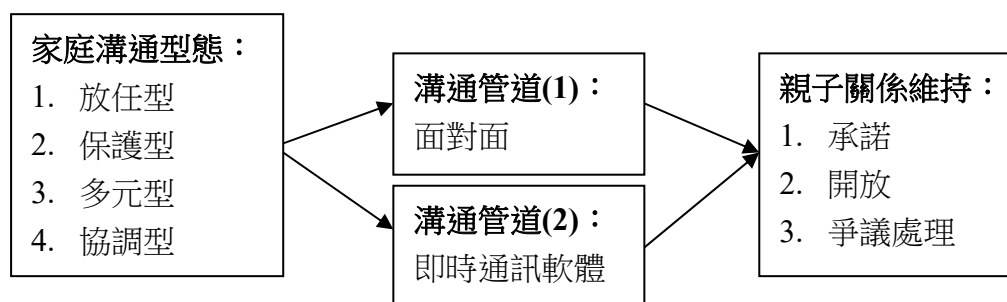


圖3：本研究架構圖

（二）問卷設計

本研究採用調查法，研究問卷題項分為五大部分。第一部份為線上／線下溝通關係背景，第二部份為家庭溝通型態之瞭解，第三部份為不同對溝通管道對親子關係之影響，第四部份為親子關係維持行為，第五部份為受訪者個人基本資料。問卷設計上，第二、三、四部份參考沈孟燕（2009）對網路媒介與家庭溝通型態之關聯研究中採用之 McLeod 與 Chaffee 於 1972 年發表的「家庭溝通型態量

表」、Kelly 與 Keaten 在 2007 年所設計的「溝通管道影響量表」(Affect for Communication Channel Scale, ACCS) 以及 Stafford 與 Dainton 於 2000 年所製作的「關係行為量表」, 再針對本研究所欲探求之問題作更動, 各部份題目與設計說明如下:

1. 線上／線下溝通關係背景

其中包括「曾使用哪些即時通訊軟體與父母溝通」、「面對面溝通頻率」、「網路使用頻率」共三類。

表 1：線上／線下溝通關係背景

曾使用哪些即時通訊軟體與父母溝通	面對面溝通頻率	網路使用頻率	即時通訊軟體使用頻率
<ul style="list-style-type: none"> • MSN Messenger • Yahoo! 奇摩即時通 • Skype • QQ • 其他 	<ul style="list-style-type: none"> • 每星期有幾天與父母對談 • 每天花多少時間與父母對談 	<ul style="list-style-type: none"> • 每星期有幾天使用網路 • 每天花多少時間使用網路 	<ul style="list-style-type: none"> • 每星期有幾天會與父母以即時通訊軟體交談? • 每次花多少時間與父母以即時通訊軟體交談?

資料來源：(本研究整理)

2. 家庭溝通型態

根據 McLeod 與 Chaffee 於 1972 年為家庭溝通型態研究後所撰寫的量表, 家庭溝通型態可分為兩大類作為溝通取向。其一為社會取徑; 其二為概念取徑, 兩者各五題, 皆詢問受訪者對以下敘述的同意程度, 並以 Likert Scale 五點量表的等距尺度 (Interval Level), 請受訪者針對問題表達意見, 分為「從未」、「很少」、「偶爾」、「經常」、「一向如此」。

社會取徑

- 父母常常告訴我：「和別人意見不同時, 寧可讓步也不要冒險抵抗」。
- 當我向父母提出問題時, 父母常說：「你以後就知道了啦」之類的話語, 然後就沒回答我的問題。
- 父母認為不應該在團體中表達自己憤怒的情緒。
- 父母給我的選擇往往只有對或錯! 沒有轉圜的餘地。
- 父母認為不要多管閒事, 以免惹上麻煩。

概念取徑

- 父母會鼓勵我和其他人相互交流, 因為讓大家都開心, 我和朋友之間的關係會更好。
- 家中遇到要決定的事情, 例如：去哪裡玩、吃什麼..., 也都會問我的意見。
- 當我對父母的決定有意見時, 父母會鼓勵我說出自己的想法, 然後跟我討論。
- 父母會告訴我在下決定時, 要從各方面來考量, 不能只看單一面向就決定。

- 父母和其他親朋好友談論不同意見的話題時，不會不准我聽，然後要我離開。

3. 不同溝通管道對親子關係之影響

此部份量表參考 Kelly 與 Keaten(2007)所設計的「溝通管道影響量表」(Affect for Communication Channel Scale, ACCS)，主要針對網路溝通與面對面溝通之異同做比較。同樣採取 Likert Scale 五點量表等距尺度 (Interval Level)，請受訪者針對問題表達意見，分為「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，分別為 1~5 分，分數越高代表在受訪者的感受中，對此向溝通情況認同度越高。

即時通訊軟體溝通

- 我喜歡用即時通訊軟體上與父母溝通，因為我可以有更多時間組織我的想法。
- 我喜歡用即時通訊軟體上與父母溝通，因為在網路上溝通可以讓我掌控局面。
- 我喜歡在網路上與父母溝通，因為網路溝通是我更為熟悉的溝通方式。

面對面溝通

- 當我要說很重要的事情時，我比較喜歡面對面的跟父母談。
- 我喜歡面對面的和父母溝通，因為父母和我之間比較容易達成共識。
- 比起用網路來溝通，我覺得面對面交流比較容易把話說清楚。

4. 親子關係維持行為

Dindia (1994) 綜合許多學者之研究整理出許多關係行為策略，而 Stafford 與 Canary 也亦提出關係行為量表，之後陸續有關係行為相關研究，補足關係行為的完整度 (Canary, 1992; Stafford, 1991; Stafford, 2000; Stafford, 2003/轉引自沈孟燕, 2009)。根據沈孟燕 (2009) 的研究指出，關係維持包含非常多面向，其中「承諾」、「開放」、「爭議處理」與研究親子溝通關係的議題最為相近，故參考其問題再針對本研究所欲探討知情況做更動與修整，並同樣採取 Likert Scale 五點量表等距尺度 (Interval Level)，請受訪者針對問題表達意見，分為「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，分別為 1~5 分，分數越高代表在受訪者的感受中，對此向溝通情況認同度越高。

承諾

- 採用即時通訊軟體與父母溝通，我才能不害羞的表達對他們的愛或是想念。
- 採用即時通訊軟體與父母溝通，我才能告訴父母他們對我有何重要。

開放

- 採用即時通訊軟體與父母溝通，我才能誠實的對父母說出我的感受。
- 採用即時通訊軟體與父母溝通，我比較容易與父母談論我所擔心的事情。
- 採用即時通訊軟體與父母溝通，我比較可以對父母分享秘密。
- 採用即時通訊軟體與父母溝通，我比較可以向父母討論我覺得難以啟齒的事情。

爭議處理

- 當我犯錯時，我比較願意透過即時通訊軟體向父母道歉。
- 我比較願意透過即時通訊軟體傾聽父母的想法。
- 採用即時通訊軟體與父母溝通時，相較於面對面溝通，我會比較心平氣和。
- 採用即時通訊軟體與父母溝通時，我比較容易站在父母的立場思考。

5. 受訪者個人基本資料

Kolter (1997) 將人口統計變項的個人背景分為年齡、性別、家庭人數、家庭生命週期、收入、職業、宗教、種族與國籍等，本研究主要關注性別、年級、居住地、網齡（接觸網路至今的時間有多長）。

表 2：本研究之人口背景

性別	年級	居住地	網齡
• 男 • 女	• 高一	• 北部（台北縣市、基隆、桃園縣、新竹縣、新竹市及宜蘭縣）	• 1年以內
	• 高二	• 中部（苗栗縣、台中縣、台中市、彰化縣、南投縣及雲林縣）	• 1-2年
	• 高三	• 南部（嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄縣、高雄市、屏東縣）	• 2-3年
	• 大一	• 東部（花蓮縣和臺東縣）	• 3-4年
	• 大二	• 台灣離島地區（台東縣的綠島蘭嶼兩島，以及澎湖、金門、馬祖）	• 4-5年
	• 大三	• 國外	• 5-6年
	• 大四		• 7年以上

資料來源：（本研究整理）

肆、 研究分析與結果

本研究於 2010 年 2 月 23、24、25 日，至台北市立萬芳高中，高一、高二、高三年級的學生，各年級各一班，以及國立台灣師範大學，通識課程中大一至大四的學生，發送紙本問卷，共回收 315 份，扣除作答不完全或不符資格之廢卷 179 份後，有效問卷為 136 份。

一、 樣本結構

（一）受訪者人口特質

本研究136位受訪者之基本人口資料中，所提出的變數有性別、年級、居住地與網齡，而經過統計分析後，樣本的基本描述如下，本研究受訪者男性共55人，佔40.4%，女性共81人，佔59.6%；年級方面，受訪者年級集中在大三生，共49人，佔34.6%，其次是大四生，共有29人，佔21.3%，大二生有24人，佔17.6%，大一生有6人，佔4.4%，高一生有5人，佔3.7%，高二生有10人，佔7.4%，高三生有15人，佔11.0%；在居住地方面，最多為北部地區，共85人，佔62.5%，中部地區有18人，佔13.2%，南部地區有24人，佔17.6%，東部地區有4人，佔2.9%，台灣離島地區有2人，佔1.5%，國外則有3人，佔2.2%；在網齡方面，以7年以上使用者為最多，共109人，佔80.1%，其次為5-6年的使用者，共19人，佔14.0%，2-3年與3-4年使用者，各有3人，同樣佔2.2%，1-2年使用者則有2人，佔1.5%，一年以下使用者則為0人。

(二) 線上／線下溝通關係背景

本研究所調查的對象為與父母使用即時通訊軟體進行對話的族群，為了瞭解該族群在媒介使用之情況，本研究詢問受訪者使用載具、使用網路的頻率，以及與父母在面對面溝通／使用即時通訊軟體溝通的每天週數與每天時數。

結果顯示使用MSN Messenger的使用人數最多，共109人，佔80.1%，其次為使用Skype溝通者有60人，佔44.1%，再其次為使用Yahoo！奇摩即時通，有59人，佔43.4%，QQ的使用者有3人，佔2.2%，其他即時通訊軟體的使用者有3人，亦佔2.2%；而從統計結果亦可得知，使用即時通訊軟體與父母溝通者，其使用網路的頻率也相當高，一週當中，每天使用網路者超過75%，每天則有90%以上的使用者使用網路的時間超過一小時，顯示網路使用相當頻繁；在這群與父母採用即時通訊軟體溝通的子女當中，遠距離或是較少與父母有面對面交談的時間者會是選擇網路對談的可能因素，其中有30.9%的受訪者指出一週內幾乎沒有與父母有交談的機會，一週一天與父母面對面交談的受訪者亦只有13.2%，但仍有26.5%的受訪者天天與父母見面但仍會透過網路進行對話。於面對面溝通的時間上顯示，每天只花十五分鐘與父母溝通的受訪者為最多，佔37.5%，其次為十五分鐘至半小時的溝通，佔22.1%，但每天花一小時以上與父母溝通者則佔有16.9%，居於第三；而受訪者當中，一週一天與父母採用即時通訊軟體溝通者有47.1%，其次為一週二天有27.9%，也有12.5%的受訪者每週有三天與父母採用即時通訊軟體對話。

由表3的資料中可得知，網路的使用已非常普及，然而未因如此，親子之間的溝通場域即完全轉戰於網路之上，仍有許多家庭依舊採用面對面的溝通管道，或許是距離的相隔、學業的緊湊、大環境下父母工作時數的改變等因素，使得子女與父母面對面溝通的機會越來越少，故抓緊短時間的面對面溝通之外，搭配選擇可不因距離或時間限制的即時通訊軟體來進行溝通。

表 3：受訪者溝通管道與使用頻率知次數分配表

	問卷選項	面對面溝通	採即時通訊軟體溝通
每週天數	幾乎沒有	42 (30.9%)	0 (0%)
	一週一天	18 (13.2%)	64 (47.1%)
	一週二天	20 (14.7%)	38 (27.9%)
	一週三天	8 (5.9%)	17 (12.5%)
	一週四天	3 (2.2%)	10 (7.4%)
	一週五天	4 (2.9%)	5 (3.7%)
	一週六天	5 (3.7%)	2 (1.5%)
	一週七天	36 (26.5%)	0 (0%)
	共計	136 (100%)	136 (100%)
每天時數	從來沒有	9 (6.6%)	0 (0%)
	十五分鐘以下	51 (37.5%)	94 (69.1%)
	十五分鐘至半小時	30 (22.1%)	23 (16.9%)
	半小時以上至四十五分鐘	13 (9.6%)	14 (10.3%)
	四十五分鐘至一小時	10 (7.4%)	4 (2.9%)
	一小時以上	23 (16.9%)	1 (0.7%)

二、 資料統計

本研究參考沈孟燕（2009）對網路媒介與家庭溝通型態之關聯研究，採用其問卷題項並略為修正，故毋須進行 Cronbach's alpha 信度測量。

(一) 家庭溝通型態

文獻中McLeod和Chaffee（1972）將家庭溝通型態分為社會取徑與概念取徑兩大類，更可細分為四小類型，分別為：「放任型」、「保護型」、「多元型」、「協調型」。故問卷設計將一至五題設定為社會取徑，六至十題為概念取徑。統計時分別加總受試者在社會取徑與概念取徑中題項之得分，取得平均數，社會取徑為3.4，概念取徑為3.8，接著依照上述McLeod和Chaffee所提出的劃分原則，將高社會取徑與低社會取徑、高概念取徑與低概念取徑交叉後，可將樣本區分為「放任型」、「保護型」、「多元型」與「協調型」，如下表所示：

表 4：樣本中之家庭溝通型態分析

	放任型	保護型	多元型	協調型	總計
劃分原則	低社會× 低概念	高社會× 低概念	低社會× 高概念	高社會× 高概念	
平均數	社會取向 <3.4； 概念取向 <3.8	社會取向 >3.4； 概念取向 <3.8	社會取向 <3.4； 概念取向 >3.8	社會取向 >3.4； 概念取向 >3.8	

數量	45	24	29	38	136
百分比	33.0%	17.7%	21.4%	27.9%	100%

上述分類可得在這群樣本中的家庭溝通型態以「放任型」與「協調型」的家庭居多。

然而，若以各題項的平均數來看家庭溝通型態，「家中遇到要決定的事情，例如：去哪裡玩、吃什麼…，也都會問我的意見」的同意程度最高，平均數為 3.98、其次為「父母會告訴我在下決定時，要從各方面來考量，不能只看單一面像就決定」(M=3.9)、「當我向父母提出問題時，父母常說：「你以後就知道了啦」之類的話語，然後就沒回答我的問題(反向題)」、「父母給我的選擇往往只有對或錯！沒有轉圜的餘地(反向題)」、「父母和其他親朋好友談論不同意見的話題時，不會不准我聽，然後要我離開(反向題)」與「父母會鼓勵我和其他人相互交流，因為讓大家都開心，我和朋友之間的關係會更好」的平均數皆為 3.8、「當我對父母的決定有意見時，父母會鼓勵我說出自己的想法，然後跟我討論」(M=3.57)、「父母常常告訴我：和別人意見不同時，寧可讓步也不要冒險抵抗(反向題)」(M=3.3)、「父母認為不應該在團體中表達自己憤怒的情緒」(M=3.2)、「父母認為不要多管閒事，以免惹上麻煩(反向題)」(M=3.0)。

以上資訊可以發現大多數的子女都感受父母在決定事情的時候(由其與小孩較為相關的事情)，大多會詢問他們的意見，除此之外，子女也感受到父母的百般叮嚀，但也有一部分的子女較無法感受到父母的互動，最少數父母是希望子女要避開爭議性的話題，以免和別人發生不愉快(保護型)。

(二) 線上／線下溝通媒介

將「家庭溝通型態」與「溝通管道_面對面」做單因子變異數(ANOVA)分析，發現家庭溝通型態與面對面溝通無顯著差異(d.f.=2, F=2.262, p=.084>.01)。

表 5：家庭溝通型態採面對面溝通管道之單因子變異數分析

題項		個數	平均數	標準差
面對面溝通	放任型	46	3.9130	.80870
d.f.=2 F=2.262 p=.084	保護型	23	3.8406	1.08185
	多元型	29	4.0805	.89378
	協調型	38	4.3333	.71028
面對面溝通與家庭溝通型態無顯著差異				

亦將「家庭溝通型態」與「溝通管道_即時通訊軟體」做單因子變異數(ANOVA)分析，發現家庭溝通型態也與採用即時軟體溝通無顯著差異(d.f.=2, F=5.720, p=.542>.01)。

表 6：家庭溝通型態採即時通訊軟體溝通管道之單因子變異數分析

題項		個數	平均數	標準差
即時通訊軟體溝通	放任型	46	2.5942	.96587
d.f.=2 F=5.720 p=.542	保護型	23	2.3333	.71774
	多元型	29	2.6322	.90565
	協調型	38	2.4035	1.04021
	採用即時通訊軟體進行溝通與家庭溝通型態無顯著差異			

以上資料顯示不同的家庭溝通型態，對於採用面對面／即時通訊軟體進行溝通，並無不同的影響。

親子關係維持行為

上述資料可得知不同的家庭溝通型態（放任型、保護型、多元型、協調型）透過不同的溝通管道，對其溝通行為並不會產生影響。於是此部份測量溝通管道的不同是否會對親子關係的維持造成影響。從關係維持的角度進行比較「溝通管道_面對面」的影響性，以單因子變異量分析結果，統計檢定比較分析後得知 (F=510.867；d.f.=12, p=.000**>.01)，表示面對面溝通與親子關係維持具有顯著的差異。

表 7：關係維持行為與面對面溝通管道之單因子變異數分析

題項		個數	平均數	標準差
溝通管道_面對面	非常不同意	1	5.000	.0000
d.f.=12 F=10.867 p=.000**	不同意	6	3.300	1.1349
	普通	31	3.023	.5018
	同意	20	2.475	.8239
	非常同意	19	1.658	.6113
	面對面溝通與親子關係維持具有顯著差異			

亦將「關係維持」與「溝通管道_即時通訊軟體」做單因子變異數 (ANOVA) 分析，發現家庭溝通型態也與採用即時軟體溝通具有顯著差異 (d.f.=11，F=3.525，p=.000*<.01)。

表 8：關係維持行為與即時通訊軟體溝通管道之單因子變異數分析

題項		個數	平均數	標準差
溝通管道_即時通訊軟體	非常不同意	2	1.150	.2121
d.f.=11 F=3.525 p=.000**	不同意	2	2.100	.1414
	普通	8	3.038	.4955
	同意	20	3.050	.7944
	非常同意	30	2.217	1.0677
	採用即時通訊軟體進行溝通與親子關係維持具有			

上述資料分析結果可發現，溝通管道（面對面／即時通訊軟體）對親子間的關係維持有相當程度上的影響，經過單因子變異數（ANOVA）分析後，得知關係維持行為與採用即時通訊軟體作為溝通管道之間有顯著關係。

（三） 人口特質與家庭溝通型態

由上述資料中可發現，家庭溝通型態不影響溝通媒介的選擇（面對面／即時通訊軟體），但溝通媒介卻影響家庭關係的維持。故再從人口特質去尋找是否和家庭溝通型態、家庭關係維持有所影響性。

性別

以單因子變異量分析結果，統計檢定比較分析後，表示性別與家庭溝通型態無顯著差異($F=.015$ ； $d.f.=1$, $p=.903>.01$)；且亦與家庭關係維持無顯著差異($F=.049$ ； $d.f.=1$, $p=.825>.01$)。

年級

以單因子變異量分析結果，統計檢定比較分析後，表示年級與家庭溝通型態無顯著差異($F=1.132$ ； $d.f.=6$, $p=.347>.01$)；且亦與家庭關係維持無顯著差異($F=2.145$ ； $d.f.=6$, $p=.053>.01$)。

居住地

以單因子變異量分析結果，統計檢定比較分析後，表示居住地與家庭溝通型態無顯著差異($F=.518$ ； $d.f.=5$, $p=.762>.01$)；且亦與家庭關係維持無顯著差異($F=1.037$ ； $d.f.=5$, $p=.399>.01$)。

網齡

以單因子變異量分析結果，統計檢定比較分析後，表示網齡與家庭溝通型態無顯著差異($F=1.324$ ； $d.f.=4$, $p=.264>.01$)；且亦與家庭關係維持無顯著差異($F=.468$ ； $d.f.=4$, $p=.759>.01$)。

伍、 研究結果討論與限制

本研究結果顯示，家庭溝通型態透過因素分析可區分出兩大類別，即社會取徑與概念取徑。社會取徑的家庭中父母較重視社會服從，子女須聽從父母意見與社會規範；而概念取徑的家庭中，父母重視子女、鼓勵子女表達不同的意見或想法，並一同討論、對話。透過兩者的分類後，再經由平均數的驗證與 McLeod 和 Chaffee 所提出的劃分原則，可將社會取徑與概念取徑劃分為高社會取徑與低社會取徑、高概念取徑與低概念取徑，交叉比對後，可將樣本區分為「放任型」、「保

護型」、「多元型」與「協調型」，但透過數據比例，可發現大多數的子女感受父母決定事情時（尤其與孩子較為相關的事情），大多會詢問他們的意見，此為「多元型」；其次為「協調型」，即子女時常感受到父母的百般叮嚀；「放任型」屬第三，子女較無法感受到與父母的互動，而「保護型」的家庭溝通型態在本研究中最少見。

溝通媒介區分為面對面溝通與採用即時通訊軟體溝通，採用面對面溝通的狀況主要目的在於有效率、清楚的談論重要事情，直接把話說清楚；採用即時通訊軟體溝通則是因子女熟悉網路溝通，比面對面溝通來得更具有主控權。然而，將不同家庭溝通型態與溝通媒介進行檢驗的結果發現，不同溝通型態的家庭透過面對面／即時通訊軟體溝通皆無顯著差異，即社會取徑家庭的子女在與父母採用即時通訊軟體溝通時，依舊沒有充分的時間組織想法，仍無法獲得主控權，概念取徑家庭的子女在即時通訊軟體的溝通管道中，則仍可和平時在面對面溝通時，可表達自我意見的與父母交流、討論。

將不同的溝通媒介（面對面／即時通訊軟體）與親子關係維持進行檢驗的結果發現，此兩者具顯著性，表示相互影響，亦即在面對面溝通無法與父母達成共識或表達意見時，可透過即時通訊軟體向父母誠實說出感受，也較易透過即時通訊軟體向父母道歉、傾聽父母的想法。相較於面對面溝通，子女會用較平和的態度與父母溝通，但研究結果無法測知子女是否傾向於在網路上表達對父母的想念，本研究大膽推論或許是台灣的社會風氣所導致，子女對父母的情感較為含蓄內斂。

值得一提的是，若將人口特質（性別、年級、居住地、網齡）逐一與家庭溝通型態和關係維持做進一步檢視，發現其多無相關性，可知受訪者之人口特質與家庭溝通型態無關。

本研究以調查法蒐集樣本，樣本來自台北市立萬芳高中與國立台灣師範大學通識課堂抽樣，共回收315份問卷，其中僅136份符合本研究所需之數據資料，可知目前N世代曾有採用即時通訊軟體與父母溝通經驗者仍不多，因此後續研究可再擴大範圍，蒐集更多樣本以利統計分析。此外，本研究的受訪者為學生，乃從子女的角度討論與父母的溝通關係，並未觸及父母對子女的教育立場和互動狀況，後續研究可自父母立場出發，從父母眼中了解親子關係與溝通媒介的關聯性。

參考書目

中文部份

吳就君譯（2006）。《家庭如何塑造人》，台北：張老師。（原書Satir, V. The New Peoplemaking）。

李良達（2002）。〈人際關係與溝通技巧〉，《森林生涯輔導網》。上網日期：2010年3月5日，取自
<http://www.seewant.net/START=TOP&TOP=study&DO=read&sno=869>

李震華（2005），提昇企業流程運作效能之即時傳訊平台架構，電子商務研究，第三卷，第三期，p.307-324。

李日新（2008）。〈BBS,E-Mail,MSN,IM,ICQ,Skype網路人際關係〉，《網路社會學通訊》。69。

李君順（2002）。《民眾政治參與與新聞性談話節目收視動機、行為關聯性研究--以2002年台北市長選舉為例》，政治大學新聞研究所碩士論文。

沈孟燕（2009）。《親情online：網路媒介與家庭溝通型態之相關研究》。國立政治大學新聞研究所碩士論文。

洪明洲等／合著（1998）。《電腦網路溝通》，台北：科技圖書。

韋樞（2007年11月02日）。〈即時通訊軟體使用率 MSN小勝 Yahoo！〉，《PChome新聞》，上網日期：2010年2月21日，取自 <http://kustos.com/37336.htm>

莊鎮嘉（2008）。《即時通訊軟體使用認知因素與使用者滿意度之相關研究》。國立雲林科技大學資訊管理研究所。

陳麗欣（1990）。〈人際關係與人際溝通〉，《文建會》。上網日期：2010年3月5日，取自http://web.cca.gov.tw/imfor/new/imfor_18/html/1-50.htm

楊孝榮（1996）。《傳播研究方法總論》。台北市：三民。

黃貝玲、蔡宏明、羅耀宗譯（2009）。《N世代衝撞：網路新人類正在改變你的世界》。美商：麥格羅·希爾。（原書Don Tapscott (2008). Grown Up Digital：How the Net Generation is Changing Your World）

黃郁婷（1994）。《親子溝通、因應方式與老年人幸福感之關係》。文化大學家

政研究所碩士論文。

黃迺毓 (1998)。由生態系統理論探討父母教養方式之影響因素。台灣師範大學主辦「全國家庭教育研討會」(台北市)宣讀之論文。

黃紹烈 (2000)。《親子互動關係與電腦網路態度之相關研究--以台北市高中高職學生及其父親為例》。中國文化大學。

黃葳威 (2003)。〈網際網路對華人移民家庭傳播網絡與親子關係的影響〉。「生命歷程中的家庭教育國際研討會論文手冊」。

黃懿慧、林穎萱 (2005)。〈公共關係之關係策略模式初探：在地與文化的觀點1〉。《新聞學研究》，79，135-195。

賓靜蓀 (2009)。〈當X世代父母遇上N世代小孩〉，《親子天下》。8。頁132。

劉宜芳 (2005)。《依附風格對於即時通訊使用行為之影響》。東吳大學企業管理學系碩士論文。

盧諭緯 (1999)。《當我們同在一起：BBS社交性討論區之言說分析》。國立中正大學電訊傳播研究所碩士論文。

薛怡青 (2009年4月9日)。〈只有5%的父母一定陪孩子上網，兒童網路安全成隱憂〉，《Yahoo! 奇摩新聞》，上網日期：2009年5月12日，取自 <http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/090409/35/1hk3t.html>

譚天、吳佳真譯 (1998)。《虛擬化身：網路世代的身份認同》。台北：遠流。(原書 Turkle, S. (1995). Life on the screen: Identity in the age of the internet. New York: Touchstone Books)

羅文輝 (1997)。《精確新聞報導》。台北：正中書局。

英文部份

Brelsford, G. M., & Mahoney, A. (2008). Spiritual Disclosure Between Older Adolescents and Their Mothers. *Journal of Family Psychology*, 22, 62-70.

Dede, C & Gottlieb, D. (1984). The long-term influence of microcomputers on family/school relationships. Paper presented at the annual meeting of the

American educational Research Association (68th, April 23-27)

Franzoi, S. L., & Davis, M. H. (1985). Adolescent self-disclosure and loneliness: Private self-consciousness and parental influences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(3), 768-780.

Kolter, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (9th ed.). Prentice Hall.

Kennedy, T. L. M., & Wellman, B. (2007). The Networked Household. *Information, Communication & Society*, 10(5), 645-670.

Nardi, B. A., Whittaker, S., and Bradner, E.(2000), Interaction and outeraction: instant messaging in action, Paper presented at the Computer Supported Cooperative Work, New Orleans, Louisiana,USA.

Olson, D. H. (1993). Circumplex Model of Marital and Family Systems: Assessing Family Functions. In F. Walsh (Ed.), *Normal Family Process* (2nd ed., pp. 104-137). New York: The Guilford Press.

Olson, D. H. (1995). Circumplex Model of Families. In D. H. Olson (Ed.), *Families what makes them work* (pp. 47-80). Beverly Hills, Calif: Sage Publications.

Olson, D. H., Russell, C. S., & Sprenkle, D. H. (1980). Marital and Family Therapy: A Decade Review. *Journal of Marriage and the Family*, 42(4), 973-993.

O'Sullivan, P. B. (2000). What You Don't Know Won't Hurt Me: Impression Management Functions of Communication Channels in Relationships. *Human Communication Research*, 26, 403-431.

Papini, D. R., & Farmer, F. F. (1990). Early adolescent age and gender differences in patterns of emotional self-disclosure to parents. *Adolescence*, 25(100), 959.

Rabby, M. K. (2007a). Relational Maintenance and the Influence of Commitment in Online and Offline Relationships. [Article]. *Communication Studies*, 58, 315-337.

Rebecca E. Grinter, Leysia Palen(2002), Instant Messaging in Teen Life, ACM

Shearman, S. M., & Dumlao, R. (2008). A Cross-Cultural Comparison of Family Communication Patterns and Conflict Between Young Adults and Parents.

Journal of Family Communication, 8, 186-211.

Universal McCann (2008, September). When did we start trusting strangers? How the internet turned us all into influencers. Next Thing Now. Retrieved May 21,2009, from

<http://www.scribd.com/doc/6026440/When-did-we-start-trusting-strangers-Universal-McCann-Sept-2008>

Walther, J. B. (1996). Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction. *Communication Research*, 23(1), 3-43.

Wright, K. B. (2004). Online Relational Maintenance Strategies and Perceptions of Partners Within Exclusively Internet-Based and Primarily Internet-Based Relationships. *Communication Studies*, 55, 239-253.

Zhang, Q. (2007). Family Communication Patterns and Conflict Styles in Chinese Parent-Child Relationships. *Communication Quarterly*, 55(1), 113-128.

附錄

即時通訊軟體與親子關係溝通問卷

您好：

我是國立政治大學廣播電視研究所的學生，目前正在從事有關即時通訊軟體與親子關係溝通的學術研究，需要您寶貴的意見，敬請您協助填答，您的意見將對本研究有莫大幫助，衷心感謝您協助完成此項研究。

填寫這份問卷，答案並無對錯好壞之分，亦不需填寫姓名，且不會將您的答案公開或交予任何非關本研究之人與組織，請放心作答。您細心、完整的答案將有助於研究結果的正確性，再次感謝您的填答！

國立政治大學廣播電視研究所

研究生 郭家伶 敬上

2010.2.20

1. 請問您平時是否會使用即時通訊軟體（例如：MSN Messenger、Yahoo！奇摩即時通、skype、QQ...）？

是

否（請直接至第11頁繼續作答）

2. 請問您是否曾使用過即時通訊軟體（例如：MSN Messenger、Yahoo！奇摩即時通、skype、QQ...）與父母溝通？

有

否（請直接至第11頁繼續作答）

第一部份：線上／線下溝通關係背景

1. 請問您曾經使用過何種即時通訊軟體（例如：MSN Messenger、Yahoo！奇摩即時通、skype、QQ...）與父母溝通？（可複選）

MSN Messenger

Yahoo！奇摩即時通

Skype

QQ

其他：

2. 請問您每星期大約有幾天會與父母面對面交談？

幾乎沒有

一週一天

一週二天

一週三天

一週四天

一週五天

一週六天

一週七天

3. 請問您每次大約花多少時間與父母面對面交談？

從來沒有

十五分鐘以下

十五分鐘至半小時

半小時以上至四十五分鐘

四十五分鐘至一小時

一小時以上

4. 請問您每星期大約有幾天會使用網路？

都不使用

一週一天

一週二天

一週三天

一週四天

一週五天

一週六天

一週七天

5. 請問您每天大約花多少時間使用網路？

一小時以下

1-2小時

2-3小時

3-4小時

4-5小時

5-6小時

六小時以上

6. 請問您每星期平均有幾天與父母以即時通訊軟體（例如：MSN Messenger、Yahoo！奇摩即時通、skype、QQ...）溝通／聯絡？

幾乎沒有

一週一天

一週二天

一週三天

一週四天

一週五天

一週六天

一週七天

7. 請問您每次大約花多少時間與父母以即時通訊軟體（例如：MSN Messenger、Yahoo！奇摩即時通、skype、QQ...）溝通／聯絡？

從來沒有

十五分鐘以下

十五分鐘至半小時

半小時以上至四十五分鐘

四十五分鐘至一小時

一小時以上

第二部分：家庭溝通型態

1. 父母常常告訴我：「和別人意見不同時，寧可讓步也不要冒險抵抗」。

從未如此

很少如此

偶爾如此

經常如此

一向如此

2. 當我向父母提出問題時，父母常說：「你以後就知道了啦」之類的話語，然後就沒回答我的問題。

從未如此

很少如此

偶爾如此

經常如此

一向如此

3. 父母認為不應該在團體中表達自己憤怒的情緒。

從未如此

很少如此

偶爾如此

經常如此

- 一向如此
- 4. 父母給我的選擇往往只有對或錯，沒有轉圜的餘地。
 - 從未如此
 - 很少如此
 - 偶爾如此
 - 經常如此
 - 一向如此
- 5. 父母認為不要多管閒事，以免惹上麻煩。
 - 從未如此
 - 很少如此
 - 偶爾如此
 - 經常如此
 - 一向如此
- 6. 父母會鼓勵我和其他人相互交流，因為讓大家都開心，我和朋友之間的關係會更好。
 - 從未如此
 - 很少如此
 - 偶爾如此
 - 經常如此
 - 一向如此
- 7. 家中遇到要決定的事情，例如：去哪裡玩、吃什麼...，也都會問我的意見。
 - 從未如此
 - 很少如此
 - 偶爾如此
 - 經常如此
 - 一向如此

8. 當我對父母的決定有意見時，父母會鼓勵我說出自己的想法，然後跟我討論。

從未如此

很少如此

偶爾如此

經常如此

一向如此

9. 父母會告訴我，下決定時要從各方面考量，不能只看單一面向就決定。

從未如此

很少如此

偶爾如此

經常如此

一向如此

10. 父母和其他親朋好友談論具爭議性的話題時，常常不准我聽，要求我迴避。

從未如此

很少如此

偶爾如此

經常如此

一向如此

第三部分：線上／線下對溝通情況之影響

1. 我喜歡用即時通訊軟體與父母溝通，因為可以有更多時間組織我的想法。

非常不同意

不同意

普通

同意

非常同意

2. 我喜歡用即時通訊軟體與父母溝通，因為在網路上溝通可以讓我掌控局面。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

3. 我喜歡在網路上與父母溝通，因為網路溝通是我較為熟悉的溝通方式。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

4. 當我要說很重要的事情時，我比較喜歡面對面的跟父母談。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

5. 我喜歡面對面的和父母溝通，因為這樣父母和我之間比較容易達成共識。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

6. 相較於透過網路來溝通，我覺得面對面交流比較容易把話說清楚。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

第四部分：親子關係維持行為

1. 採用即時通訊軟體與父母溝通，我才能不害羞的表達對他們的愛或是想念。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

2. 採用即時通訊軟體與父母溝通，我才能告訴父母他們對我有多重要。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

3. 採用即時通訊軟體與父母溝通，我才能誠實的對父母說出我的感受。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

4. 採用即時通訊軟體與父母溝通，我比較容易與父母談論我所擔心的事情。

非常不同意

不同意

普通

同意

非常同意

5. 採用即時通訊軟體與父母溝通，我比較可以對父母分享秘密。

非常不同意

不同意

普通

同意

非常同意

6. 採用即時通訊軟體與父母溝通，我比較可以向父母討論我覺得難以啟齒的事情。

非常不同意

不同意

普通

同意

非常同意

7. 當我犯錯時，我比較願意透過即時通訊軟體向父母道歉。

非常不同意

不同意

普通

同意

非常同意

8. 我比較願意透過即時通訊軟體傾聽父母的想法。

非常不同意

不同意

普通

同意

非常同意

9. 採用即時通訊軟體與父母溝通時，相較於面對面溝通，我會比較心平氣和。

非常不同意

不同意

普通

同意

非常同意

10. 採用即時通訊軟體與父母溝通時，我比較容易站在父母的立場思考。

非常不同意

不同意

普通

同意

非常同意

第五部分：受訪者基本資料

1. 請問您的性別為

- 男
- 女

2. 請問您的年齡為

- 七年級
- 八年級
- 九年級
- 高一
- 高二
- 高三

3. 請問您的居住地區為

- 北部（台北縣市、基隆、桃園縣、新竹縣、新竹市及宜蘭縣）
- 中部（苗栗縣、台中縣、台中市、彰化縣、南投縣及雲林縣）
- 南部（嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄縣、高雄市、屏東縣）
- 東部（花蓮縣和臺東縣）
- 台灣離島地區（台東縣的綠島蘭嶼兩島，以及澎湖、金門、馬祖）
- 國外

4. 請問您的網路使用經驗為

- 1年以內
- 1-2年
- 2-3年
- 3-4年
- 4-5年
- 5-6年
- 7年以上