

隨時連線時代的人際考驗與療法： 讀《重新與人對話》

成大醫學系助理教授／黃于玲



最近跟幾位在大學任教的朋友聚會，大家不免聊起教學現場的挑戰。學生上課使用電子產品一心多用的情況越來越嚴重，但是老師往往不好意思「管太多」；畢竟對抗科技的教學，感覺太不酷了；教師只能透過教法或活動，努力收束同學的注意力。但手機功能越強，要讓同學專心的難度也就越高。以往老師在課堂上提問，師生一起承受靜默帶來的尷尬，也期待尷尬帶出思考與回應；現在，同學直接把眼光轉向手機，逃避這些不舒服的感覺。不過

捫心自問，當我等成人離開課堂，也越常在會議中、親友聚會時，不經意地拿出手機查看電子信件、line群組與臉書訊息。「剛剛大家聊到哪裡？」我自己也偶爾心虛地問起了這些問題。或是在走過校園時，漫不經心地拿出手機滑幾下，放棄了趁著走路時感受今天的光線與溫度、或是沈浸在思考裡的愜意。

這些分心、自斷連結、無法獨處的徵兆，很諷刺地透過電子設備得到確認。透過蘋果手機，我們讀到已故總裁史蒂芬·賈伯斯（Steven Jobs）限制小孩使用可以隨時上線的科技產品的新聞；也是在臉書茫茫貼文中，我們看到臉書創辦人之一尚恩·帕克（Sean Parker）抨擊社群媒體高層明知自家產品會讓人上癮、卻沒有關心民眾過度使用手機造成情緒問題的倫理議題。除了神經科學證據，我想要進一步了解智慧型手機時代對使用者心理狀態的影響，任教於美國麻省理工學院的社會心理學家雪莉·特克（Sherry Turkle）新書《重新與人對話》，提供了許多洞見，是值得推薦的好書。

特克具有社會科學與心理治療的跨領域訓練，她從1970年代開始投身於科技、

社會與文化領域，著作包括「科技與人」的經典三部曲：《電腦革命：人工智慧所引發的人文省思》（1994）、《虛擬化身：網路世代的身分認同》（1998）和《在一起孤獨：科技拉近了彼此距離，卻讓我們害怕親密交流？》（2017）。《重新與人對話》是立基於特克近年針對青少年、大學生、教師、企業主進行的訪談與焦點團體會談，輔以其他心理學實驗發現，企圖了解在智慧型手機與平板電腦所餵養的「隨時上線文化」中成長的世代，其人際互動的模式與影響。

一把椅子：獨處與自省之必要

我的屋裡有三把椅子，一把方便獨處，兩把供促膝談心，三把為社交需求。

——亨利·梭羅（Henry Thoreau）

在書的開頭，特克頗具巧思地引用梭羅小木屋裡的三把椅子作為個人獨處、親密關係互動、公領域社交三層面人際互動的比喻，她認為這三把椅子形成了良性循環：獨處讓我們找到自己，培養真誠的自省能力；這有助於我們強化同理心、成為一個好的傾聽者；而傾聽正是對話的基礎，與他人和在公領域深入的對話也將成為自省的養分。但科技干擾了這個循環。智慧型手機把新世代的成長過程——包括學習如何與他人互動——變成一項大型心理實驗，當青少年習慣了有螢幕刺激與社群媒體相伴的生活，他們的大腦常處在興奮狀態，對應的是離線焦慮。這種持續刺激讓獨處變得困難，畢竟只要一拿起手機就可以擺脫焦慮、獲得歸屬感，誰還想要忍受無聊呢？

但特克提醒我們，無聊並非全是負面的，這個狀態也常給我們探索內心世界、激發想像的機會。越習慣用手機逃避無聊，也可能失去「見自己」（套用電影「一代宗師」的用語）的練習。其他科技評論家也發現，社群媒體（如臉書）會讓人進入「賭徒麻木狀態」——捨不得離開，更無法專注。對很多大學生而言，所謂的獨處、舒壓就是滑手機上網。但獨處的能力其實扣連到有紀律的自省能力，我們需要時間醞釀、停下來思考棘手或困難的問

題，包括辨識自己的情緒及其背後的原因與意義。社群媒體則啟動了我們的許多暗黑心流，讓自省也變得困難：害怕被冷落遺忘、逐漸分不清刻意展現的前台自我與真實自我的差距；看似隱私的臉書發文其實是公領域的前台揭露。這些社群媒體給了我們錯覺，以為自己掌控一切，但事實是我們越朝想讓別人喜歡的方向「做自己」。

還有因應各種需求而開發的App，例如ios系統的「快樂追蹤器」（Happiness Tracker）要求使用者輸入快樂程度、地點、活動、和誰一起等等資訊。大學生卡拉發現使用這個軟體後得到的運算結果，讓她覺得越來越不快樂，她歸因於男友是主因，最後也分手了。特克以她的分析取向臨床心理師經驗，提醒「對話」的重要性。App只給我們數據，但治療師會問卡拉與男友相處時的棘手問題，例如她覺得和男友在一起很放心，所以會有緊張的情境，這可能不一定是壞事。「不快樂」的情緒有很多種，有些不愉快的感受，透過適當的自省與對話後，可能會讓我們對自己與對關係產生新的了解。這是App做不到、而對話可以做到的：培養耐心、關注意義、重視敘事（頁125-130）。

兩把椅子：面對面的親情、友情與愛情

隨時連線科技也在家人、朋友、情人相處時扮演重要角色、帶出新的考驗。手機或平板讓大家看似「形影不離」，就算遠在另一個國度，也能看到對方與聊天；但當大家真的在餐桌上或是家族聚會時，電子設備又強化了同時又想神遊他方的想望。這讓我想起一個畫面：有次去美國開會等待轉機時，機場餐廳桌上放置了平板供顧客點餐，家長們玩起了桌上的平板，旁邊的青少年也拿出自己的平板與手機，整個餐廳有幾桌客人，卻非常安靜。而這樣的場合不該是充滿家人共同出遊時的興奮對話嗎？

特克特別擔心父母在陪伴小孩時還處在連線模式，會讓家庭對話越來越稀薄。她給了一段生動的訪談。強恩陪著七歲女兒席夢去遠足，他描述到「那天我拍了八百張照片，途中每拍一張就發一張……我不斷地寫東西、傳短訊，大家也都回應那些照

片……但後來我突然意識到席夢已經坐在我身邊一個小時了，我還沒跟她說過半句話。」（頁157）孩子在家庭對話與互動中學習如何了解與因應情緒，透過父母陪伴自己來培養站在他人立場感受的同理心、解讀社交訊號。這些能力若是沒有從小培養，青少年時期會帶來許多困擾。小孩得不到關注，可能遁入社群媒體，但那裡「並不鼓勵真實，而是鼓勵展演；不會教你展現脆弱的好處，只建議你表現最好的一面；你無法學會聆聽，只學到如何有效地宣傳自己」（頁141）。也難怪越來越多研究在討論手機平板使用時間與青少年精神健康間的關聯。

培養友誼的方式也在改變中。接受特克訪談的年輕學生，不少人覺得「約出去喝一杯似乎太麻煩了」，上網聊天的好處是「可以隨時離開」，或是「可以同時在社群媒體上做別的事」。面對面對話容易產生尷尬的情境，例如有時候不知道如何接話；簡訊溝通則令人放鬆許多，迅速回應之際又可以編輯內容。手機成為許多人的「安心毯」，一位大學女生描述到：「所以在任何情況下，我們永遠不會真正落單。你去參加派對時，發簡訊告訴朋友，你正在派對上，但一個也不認識。你問朋友現在在哪兒，但你在派對裡不見得感到無助，因為你從現場抽離，沈浸在手機裡。其實不是沒有人想和你交談，而是你自己選擇滑手機，不跟別人交談」（頁194）。

但手機只是無害的安心毯嗎？不少大學生表示，和朋友在一起時，如果對方自顧自地使用手機，大家都會感覺自己被迫按下「暫停鍵」，因為朋友把注意力從自己身上轉向「手機上的朋友」而感到受傷。但要別人放下手機專心跟自己說話，好像開始變成是沒有禮貌或是奇怪的要求。這意味著我們在人際互動中，還是渴望被專心對待的。特克也提醒，社群媒體上的讚，是一種「強化型友誼」，用來支持需要把別人當成鏡子的人。行動型的友誼，例如傾心交談或是在一起鬧時笑話，雖然不像簡訊或社群媒體那樣輕鬆完美，但卻帶來一種休戚與共的親密感，真實地拉近彼此的關係。更不用說愛情也需要這樣忍受不完美的練習。

三把椅子：在社群中學習面對尷尬與對話

身為大學老師，特克發現課堂是匯集各式注意力樣貌的實驗室。她特別關心資訊科技社會的「一心多用」與「超敏多工」（hyper attention）迷思：我們以為自己同時兼顧了許多事，但其實大腦在不同事情之間迅速切換，執行每件事的功效也降低。刺激迴路系統讓我們神經處於興奮狀態，以為自己處理越多越好，但事實上並非如此。此外，手機讓學生對「無聊」狀態更沒有耐心。裘蒂是大三學生，她在受訪時表示，只要課堂進行步調一慢下來，就會掏出手機把每一種社群媒體的App巡一遍，看看有沒有人找她或是新話題。這類行為具有外溢效應，看到有同學上臉書或看電郵，其他同學也會忍不住想：也許這堂課很無聊吧、也許我也該上網瞧瞧。

教育工作者的因應之道呢？一是無奈通融，畢竟學生在課堂上總有不同的分神方式。二是跟著超敏多工趨勢，將更炫的科技引進課堂或是強化簡報內容，和學生的電子裝置競逐注意力。特克覺得我們應該試著在課堂出現冷場時，鼓勵學生停留在那個尷尬或分心的時刻，勇於面對無聊、繼續思索。她也擔心學生過於急躁，無論是閱讀、思考與傾聽都可以迅速完成，像搜尋引擎一樣馬上出現正確答案。第三種因應之道是科技直接取代互動的各式線上課程，雖讓學習更方便，但也凸顯「活的」師生關係的重要。課堂上的對話不僅傳遞課程細節，也讓學生具體地看到學習的動態。

電子設備也影響職場互動。即使研究顯示員工在公司的移動路線、接觸對象、對話次數與工作效能成正比，但是越來越多員工寧願用電子郵件作為聯繫工具，也不願彼此對話；更別說另有研究證明，分心處理電子郵件三分鐘，要花23分鐘才能回到原本處理的事務上。手機、筆電讓大家在開會時更常一心多用，會議徒具形式，少了直接溝通、交流的效果。有些公司開始試圖改善這種情況，建立對話的文化，例如規定開會時不使用手機；或是規劃「社交區」，備有飲料與食物，讓員工的一天從一早和同事打招呼、聊天開始。

最後，特克也討論了數位公民的網上互動模式與沒有隱私的連線世界。

重新設計科技與慎用

這種科技就像精彩的魔術一樣，吸引我們的關注，但只讓我們看到魔術師希望讓我們看見的東西。現在我們已經準備好拿回注意力，以便獨處、關心友誼、關注社會。

——雪莉·特克

特克認為我們將電子螢幕與上癮物質加以類比是不恰當的。若是我們有毒癮，處理的目標是戒除海洛因。但是現實生活中，我們還是需要手機和筆電。這些電子用品是生活中的既定事實，而且它們也為生活帶來的便利與創意。所以重點是，認清自己（大腦）容易受到誘惑的本質，針對人性的弱點來思考，重新設計科技，改變科技融入生活的方式。例如智慧型手機的界面設定應該往鼓勵使用者只做單一任務、只在真正需要時才使用手機的方向改進。在寫這篇短文時，我更新iphone系統，開啟「螢幕使用時間」設定，到目前為止都有效地提醒我不要沈迷於社群網路、專心處理正事。白老鼠深深覺得這是必要的手機設計。

這學期普通社會學的課堂上有一組同學負責在期末說書報告時跟全班介紹這本書。最近開準備會議時，我問他們讀了之後有什麼感想。同學認為臺灣青少年與大學生依賴手機溝通的程度，還沒有美國社會那麼嚴重。不過他們也承認越常使用簡訊溝通，的確會形成依賴，取代不少面對面對話的場合。甚至有同學提到跟書上相同的觀察，當家人在餐桌上時，常是聊手機裡出現的話題。我當下慶幸自己不是在moodle上發信讓同學書面回應準備進度，而是把人找來面前對話；也在看到同學熱切對話的表情時，再次肯認教學的意義。身處隨時連線時代，大學校園的功能之一，應該也要成為讓師生樂於與人（包括自省）對話的世界咖啡館、養成專注力的心智健身房。