

人際傳播理論及研究：一些回顧

蘇 衛

壹、前言

如果這篇回顧是在十年前動筆的話，人際傳播領域的探討將會以另一種面目出現。早在一九五〇年到一九六〇年間，從事這方面研究的學者們是對態度改變和說服理論方面深感興趣，有關小團體的研究、團體討論行爲的報告固然很多，而關係消息來源的可信度（source credibility）、恐懼訴求（Fear Appeal）、和抗衡態度的鼓吹（counterattitudinal advocacy）等的研究更成爲一時之尚。像耶魯派的賀夫蘭（Hovland）及研究認知不和諧的費斯廷吉（Festinger, 1957, 1964），其他較著名的研究還有從免疫理論（inoculation theory MoGuire, 1964）和社會判斷理論（social judgement theory）方面（Sherif, Sherif & Nebergall, 1965）研究傳播理論的。

二次世界大戰後，研究說服理論的社會心理學家們（如Hovland, Lindsaine, & Sherif, 1949）開拓他們的研究在大眾傳播應用的領域。雖然賀夫蘭的研究多半在實驗室裡進行，但實際上却經常用於偽裝巧妙的收音機廣播方面和報章的假新聞故事。有趣的是，不僅賀夫蘭的研究使人際傳播偏向「說服」研究之路，其他學者也一窩蜂去研究「說服」的基本模式，其

他真正與人際傳播名實相符的研究反被忽略了。

一九六〇年代末到一九七〇年代初期，社會心理學和人際傳播方面的「說服」研究突然一落千丈，這個急驟減少的原因並不詳，可能是當時人道心理運動（humanistic psychology movement）的提倡和反對被控制價值系統（antimanipulative value system）觀念具起之故，另一個原因可能是一些人對於把說服大眾理論模式，做為研究主流感到不滿，也可能是研究人際傳播學者轉變興趣，開始其他方面的態度改變理論的探討所致。

不論造成這種轉變的原因為何，「說服」方面的研究已相對減少，取而代之的是人際傳播理論的整理和整合之作，而不僅僅是有關說服的面對面傳播的窮究了。

貳、理論及有關論題

（一）人際傳播的定義

筆者並無意討論人際傳播的定義問題，而這個定義迄今也未獲定論。正如米勒和史坦保（Miller and Steinberg, 1975）指出的：許多人際傳播的定義都在強調人際傳播是「一群人交互活動的關係」，並藉此定義與「非人際傳播」區分，米勒和史坦保同時提出以「一群人參與某特別活動」做為人際傳播的要素。另外，他們也明確區分出：人際傳播發生時，是指參與該過程的人們交換心理方面的訊息，這種訊息應與社會方面與文化方面有別①心理層面的訊息，使對方足以區別發出訊息的人和他所屬的種族、社團中的其他成員有何不同。米勒和史坦保認為，

傳播研究中所涵蓋有關社會角色扮演研究，本質上屬於非人際傳播，他們更反對傳播目的是在增加人們對環境和其他人們活動的預測，而便於控制環境及獲得適當報酬的說法。

但反對米勒、史坦保這種說法的學者皮爾斯(Pearce, 1976a)，則認為傳播最好被視為「和諧管理」的意義，他堅持這種和諧關係的達成，須具備兩個前提：(1)人們必須確定彼此關係，並依照這種不成文規定和人相處。如知道他人是自己的朋友或是鄰居；(2)確定繼續相處的原則。例如，決定對方說完或做完某舉動後，自己該如何反應；這種繼續相處的原則更能提供人際傳播中不同角色間活動情形的預測。皮爾斯似乎認為人們喜歡遵循「和睦」的原則相處；而米勒和史坦保的說法，則認為人們的活動，除了遵循某些特定原則相處外，更有不按牌理出牌的可能，這種選擇性的舉動，可能使當事人獲得某些酬勞，即使這種報酬只是一時的。

以上是對人際傳播定義的討論，這類討論也常導致相關問題的探討，因為不同模式，會產生不同理論和不同的研究方法，對人們行為也因此有不同的預測，因此而產生對人們行為的解釋也是眾說紛紜。有些理論強調人們能力的不同，和限制造成傳播行為的不同，這種說法和另外的學者認為人們行為，只是在獲得某些報酬的工具論，又是差之千里了。

(二) 研究方法

另一個問題是某種研究方法只適合某些範圍內的人際傳播研究，但不見得適用於別的範圍。整個人際傳播系統成長消退過程的研究，最好能有長期性及連續性的追蹤探討。而研究人們行為，究竟是否受某種模式或無形規則的控制，也最好能辨別該模式或規則，在不同境況下的不同演

變，這種研究是可以運用非計量的方法及觀察法的。

參、理論立場

人際傳播研究發展以來，和學習傳播的學生一樣，如想在理論研究上更擅勝場，必須有社會心理學、心理學、社會學、政治學、和語言學的紮實基礎；進一步說，對人際傳播有興趣的研究者，必須要有善於推陳出新的理論構想，和鍥而不捨的研究精神，當某些理論經人正式提出後，相關的脈絡也該有系統的建立起來，像米勒和史坦保的理論架構就是很好的例子，他們是由說服理論的「再加強導向參考架構」(reinforcement-oriented framework)出發的，他們不以爲人際行爲僅是在預測別人的行爲後更能控制彼此的關係，借以獲得某種報酬。他們的論點也超越亞當斯(Adams, 1965)、奧特門及泰勒(Altman & Taylor, 1973)、候門士(Homans, 1961)、及締保和凱利(Thibaut and Kelley, 1959)的傳統社會心理學理論，後者都在強調人際傳播在於付出代價獲取報酬。

$$\frac{\text{獎賞}}{\text{代價}} \text{ (reward/cost) } \text{ 公式及其相關理論，和認爲人們行爲受某些不成文規定引導的「$$

法則決定」論(rule-governed)的基礎是不同的。「法則決定」論更能解釋人們爲什麼會做出某些行爲。他們的說法是：有些法則是爲某種特殊社會團體的成員所共有的，有些法則則屬於個人或某種特殊人際關係的。持有這種觀點的社會學者，便致力於尋找出發生某行爲法則的時、

地。有些學者不但觀察這些反應，同時也做突破某些定論的研究（Garfinkel, 1967）。研究「法則決定」論的學者建立不少理論及研究方法（Harr'e and Secord, 1972；Harr'e, 1974；Toulmin, 1974），由此而產生的研究方向，尚有該法則長期應用的研究（Cushman and Whiting, 1972；Cushman, 1975；Pearce, 1976a, 1976b），有些研究，仍抱持著傳統研究的理論，從事社會語言學的探討（Sudnow, 1972；Nofsinger, 1976）。

另外有些研究更試圖發展和實驗某些推論和原論，如柏格和卡拉布瑞斯（Berger and Callabrese, 1975），就提出一系列的原論、演譯出的推論，來解釋陌生人初識時的傳播行為，他們理論的出發點與憑介還不明朗。也有些研究，試圖實驗這些理論可能有的推論，及任何能發現的蛛絲馬跡，有些發現與理論不大符合，但也有些看法獲得支持。由這些有限的研究結果發現，似乎某些理論可做引申類推，有些則需要修正。所以儘管柏格和卡拉布瑞斯的初衷，只是在做些和初識行為有關的研究，他們也更希望能對這種關係的發展或結束做進一步了解。卡丕拉（Cappella, 1974）做過這方面的研究，他把「相對引導理論」（*coorientation theory*, Chafee & McLeod, 1973）放入系統架構中做整體研究，也在經過一番分析後，提出若干假說。

另一位從事系統理論建立的是派克斯（Parks, 1975），他的關係理論原理（*axiomatic theory of relational communication*）企圖以化繁為簡的方式，來表達眾說紛紜的關係理論。鮑貢和鍾斯（Burgoon and Jones, 1976）也曾試著有系統的簡化許多研究，而歸

納出其中的邏輯來。

旦斯和拉森 (Dance and Larson, 1976) 則開始建立人類傳播的功能理論。他們認為傳播有三個重要功能，這些功能都是循序漸進展開的：(1) 建立關係的功能 (the linking function)，(2) 更高層次精神過程的發展 (the development of higher mental process)，(3) 人們行為的規則 (the regulation of human behavior) 或其行為對環境反應及對他人行為反應的規則 (or relating self to environment and to others' behavior)。

這方面的研究相當多，如賽伯 (Seibold, 1975a) 解釋海德 (Heider, 1958)、鍾斯及戴維斯 (Jones and Davis, 1965)、凱利 (Kelley, 1967, 1973) 的歸因 (物以類聚) 理論 (attribution theory)，同時他也想賦予「結構」、「次序」兩個名詞適當的定義以便於研究，此外，他也提出若干修正理論的假設。

肆、研究方向

以下將討論人際傳播的研究方向，約可分為兩方面：一為個人的研究 (individual)，另一為處理 (事務等行為) 的研究 (transactional)，筆者將就這兩方面提出若干研究的檢討和未來研究方向的建議。

(一) 個人方面

人際傳播領域中，大部分研究都集中於個人方面，主要對象是就個人做出什麼樣的行為而言，而不強調人際傳播行為的互通有無的問題。在這個領域中，人際傳播成爲說服理論或宣導大眾的縮影。如果一個人是發言者（*Speaker*），那麼另一個人自然是受聽者（*audience*）。

一、傳播型態的研究，這種研究通常是將傳播者的某種表現予以隔絕研究，因爲論者以爲這種表現可能影響人際交往的相互吸引及訊息傳達的有效性。例如費德曼（*Feldman*, 1973）發現講話較武斷的人，多半傾向於接受傳播中武斷語氣較重的消息來源。武斷語氣的構成因素是：很有主見、攻擊性較重、及權威性（*opinionation, aggressiveness, and authority-tiveness*）。這項研究顯示說話的武斷與否和個人區別說話語氣是否武斷的能力有很高的關聯性（接近0.80），莫坦生和安特森（*Mortensen and Arntson*, 1974）發現這種高度關聯性，而研究結果更顯示緊張兮兮的人辨別武斷語氣較一般人敏銳。但是休斯、海特和查雷（*Hewes, Haight, and Szalay*, 1976）發現說話的緊張程度，會隨社會環境不同而有所差別。

諾頓（*Norton*, 1976）和其同事（*Norton & Miller* 1975；*Norton & Pittegerew*, 1976；*Norton, Schroeder, & Webb*, 1975；*Norton & Warnick*, 1976）有系統的整理出傳播者型態架構和其他變數的關係。諾頓提出九個傳播者型態的變數：強硬的、戲劇化的、生氣盎然的、開放的、好爭論的、輕鬆的、友善的、注意力集中的、及情緒不定的。諾頓和其同事試圖綜合這些要素做爲因變項，來探討吸引力的問題，及解決團體問題的過程；

譬如諾頓和彼得葛(Norton and Petegrew, 1976)，發現態度強硬及心胸開濶的傳播類型，比態度強硬但氣度不遼濶、態度不強硬而表現輕鬆的、及態度不強硬也不使人感到輕鬆的型態更有吸引力。

另一種是對傳播了解程度的類型探討。麥克羅斯基(McCroskey, 1970)及其同事(Daly, McCroskey & Richmond, 1974; McCroskey, Daly, Richmond, & Cox, 1975; McCroskey, Hamilton, & Weiner, 1974; Quiggens, 1972)承繼菲力普斯(Phillips, 1968)的研究，發現雙方都有很高傳播領悟力的，或其中之一方有此能力的，不見得比愛講點話的人更具吸引力，當然這種情形並非絕對的，這種程度上的判斷最好能慎重其事。像費德曼一九七三年發現說話武斷的人較不受歡迎，而諾頓於一九七六年做的研究也顯示：人們發言超過某個數量或某種程度，就會被認為武斷，甚至跋扈。由此我們亦可知，某種傳播型態的變項也可做為傳播行為的判斷依據。

在其他相關研究中，季爾斯(Giles, 1976)和同事做了有關說話型態之社會評價的探討，如不同文化中方言、口音、說話快慢的探討；季爾斯的研究，也與社會語言學的領域有關。他的報告在於提出解決不同說話型態的基礎理論，他所提出的參考架構，可做為「酒逢知己千杯少」或「話不投機半句多」發生原因的說明。

二、傳播能力(communication competence)的研究，最近有些人際傳播學者著手於從發展心理學、認知心理學、及社會語言學的觀點來解釋傳播能力的發展。雖然這方面的總整理仍

付之厥如，但狄里亞、歐計夫（Delia & O'Keefe, 1974）及派克斯（Parks, 1976）都提到相關的研究。

傳播能力研究的目的在於使人們成爲更好的傳播者，能夠學到如何因地、因時制宜，也能使別人不致以人廢言。海姆斯（Hymes, 1970）認爲傳播能力是一種「婦孺皆知及能區分自己與外在的不同，和自己決定如何表達的能力」。傳播能力也是一個人能運用某些原則，決定在何種情況下做有利的選擇及適當表達的傳播行爲。

推己及人或投桃報李的角色扮演的能力（Flavell, 1967）對於人我之間關係的建立是太重要了，這種能力一旦養成，傳播者的舉手投足都容易符合自己所要達成的目標。當然，這種選擇的技巧，不是一蹴可及的，開始也不一定都是適當的，但具有傳播能力的人，應該較能知道自己的傳播爲何無效，並能改進下次與人溝通的技巧。

魏曼（Wiemann, 1976）的研究，在於使傳播能力和傳播者型態間能加以銜接。他指出傳播能力有若干層面：親切／支持、社交的輕鬆面、推己及人、彈性行爲、交流技巧的處理。在這項研究中，研究者讓受試者，觀看這五種不同行爲在不同情境下舉動的錄影帶，並由受試者評分不同錄影帶中的傳播能力，而魏曼也因此獲得不同傳播型態和不同傳播能力交互作用的結果。

他發現這些要素交互影響傳播能力，行爲愈是符合他所提出的五個指標，其傳播能力愈充分，魏曼覺得「傳播能力」的定義應爲：某從事交流活動者，選擇有效傳播行爲的能力，他能藉此能力與人溝通，即使受限於環境，也能成功地達成人際活動的目的。但魏曼的定義，未顧及到某

些人的善於運用權術以達目的，他們也可能是很有能力的傳播者。

這也就是說，當某人表情符合當時的社會情境時，有能力的傳播者，如覺得個人目標更重於彼此之間的關係時，他也許立即為之變色，或以言詞、動作使對方感到不舒服，而藉此達成他的目標。

三、社會影響過程的研究——傳統研究說服理論和態度改變的學者在蟄伏許久後，又活躍起來，像鮑貢和金恩（M. Burgoon and King, 1974）對抗拒說服的探討，鮑貢等（M. Burgoon, Jones, and Stewart, 1975）研究說服訊息理論，而茱迪·鮑貢（Judee Burgoon, 1975，為M. Burgoon的太太）也致力於學習訊息的內容和態度改變關係的研究。而該領域過去一直沒有具體的研究發現。

另外仍繼續研究中與社會影響過程研究有關的有態度、行為和態度形成過程間的關係之探討。近來還有賽保（Seibold, 1975）研究態度——口語表達——表面行為三者的關係，而邵締和吳費（Saltiel and Waelfel, 1974）提出某一情境下態度的形成、接受訊息的累積、和態度穩定性的研究模式。

在說服理論方面，也有很多研究延續下來，如消息來源可靠性的研究等也可分為三方向：(1) 細查來源，(2) 消息產生的前提要件，(3) 個人的傾向；另外還有「轉移意向」理論的研究（dis-
traction theory, Brandt, 1976）。

「社會影響過程」簡言之，可視為傳播能力的研究，這不是個新觀念，像羅尼克和伍德（

Rodnick and Wood, 1973) 早就從事小孩說服父母的技巧研究，馬威和史密特 (Marwell and Schmitt, 1967) 研究交互行為時威嚇技巧的運用，米勒等 (Miller, Boster, Roloff, and Seibold, 1976) 從馬威及史密特研究中也深入探討不同威嚇手段發出的訊息，並從這些訊息中歸納出若干情況和不同訊息的運用，包括人際間、非人際間和長期、短期的效果，米勒和史坦保又由此概括分爲四種情況，有相當深入的發現。

四、非口語傳播研究——非口語傳播的實證研究是最近才興起的，耐普等 (Knapp, 1974) 研究從口語及非口語傳播線索中尋出人際傳播中可能發生的說謊行爲，這方面研究已能提供相當可靠的線索，足以在面對面談話時，判斷對方是否不誠實——眼光迴避頻生、說話速度減緩、言詞閃爍、腿部動作增加、坐立不安等跡象，都足以暴露對方是否在欺騙你。

茱迪·鮑貢和鍾斯發展出一連串身體語言的假說，黑斯登等 (Heston, 1974) 和 Heston and Garner, 1972) 也做身體語言的實證研究，鍾斯研究居住在紐約不同文化兒童的身體語言。麥克羅斯基和施漢 (McCroskey and Sheahan, 1976) 研究坐的位置和參加團體的關係。

凱史和奧特曼 (Keiser and Altman, 1970) 研究非口語行爲和人們表達意見的關係，並探討話題的不同，發現好朋友在討論較親蜜的話題上比初識者更輕鬆，這項研究顯示非口語傳播與人際關係的發展有密切的關係。

五、自我表露的研究——自我表露的研究迄今較被忽略。在這方面的研究中，很多地方還可做進

一步的探討，季伯和郝倫斯坦（Gilbert and Horenstein, 1975）發現自我表露更容易贏得人心，惠勒斯（Wheless）也發現自我表露和人們孤寂的程度有關。

鍾斯和葛登（Jones and Gordon, 1972）認為適時的表露和表明態度時表現的責任感對表白者本身的是否具有吸引力很有關連；這項研究及其他研究顯示自我表露和吸引力不單純是正向的關係。

另外狄里亞（Delia, 1974）也發現有意的解釋、相當程度的冷漠，都和自我表露有積極的關係。

（二）處理（事務）方面

處理（事務）方面的研究主要在強調人際間的有來有往，這方面的研究固然不算太多，但這種分析交流活動的技巧，即是試圖把握到整個過程中的某一階段，換言之，也就是見微知著。

一、關係傳播研究——這方面的研究目的在於發展兩個人之間的溝通模式，而非窮究其有關參考架構。早期馬克（Mark, 1971）對譯成符碼系統的研究有了傳人，羅吉士和法瑞斯（Rogers and Farace, 1975）的研究課題主要在於人際關係中的控制模式及這些模式經過時間改變的情形，羅吉士和法瑞斯指出，這項研究在攫捕人們交互活動的刹那，對於人們譯成符碼交換訊息加以分析，然後可決定這種來往關係究竟是對等的、互補的、或是過渡的。對等的關係可由交換訊息的相似性中得知，而互補關係則是雙方交換的訊息相當歧異，但這種關係能因時間改變，也能從不同團體的比較看出其間的區分。

關係傳播研究中也有基於角色不同的觀點來研究婚姻關係的，如前所述的羅吉士；而米拉（Millar, 1973）發現夫妻間的關係傳播型態較嚴格的，更能互信互諒而相敬如賓。派克斯等（Parks, Farace, Rogers, Albrecht, and Abbott, 1976）以「過程」導向探討婚姻關係，而富格和帕克（Folger and Puck, 1976）則用「問題」導向來研究不同系統中人們譯成符碼的行爲。

此外，派克斯曾檢討這方面的理論和研究，並提出原理原則以區分不同的關係傳播變項。

二、過程導向的研究——這是本文要討論的最後一個傳播過程的研究。Ellis and Fisher（1975）、Hawes and Foley（1973）、Hewes Evans-Hewes（1974）、Scheidt（1974）、和Parks, Farace, Rogers, Albrecht, 及Abbott（1976）等人都在做這方面的研究。休斯（Hewes, 1974）曾提出扼要的討論，史特曲（Stech, 1975）也探討人們交流活動中持續存在的要素及結構，包括種種活動的分配和預測。馬伯瑞（Mabry, 1975a, 1975b）研究團體中的交流活動發展、和爲完成某種工作而結合的團體的活動過程。

愈來愈多的理論投向發展過程的研究行列，狄里亞和奧計非在研究傳播能力的發展時，已奠定認知理論、發展理論方面的紮實基礎。奧特曼與泰特用報酬除以代價的公式來解釋關係的發展，但柏格及卡拉布瑞斯的建構仍是令人一知半解的。

伍、形而上理論的論題

以上所述的理論固然對傳播行爲做了很好的說明，但有些學者也指出，自然科學的適用律（covering law）並不能依樣畫葫蘆地用於傳播現象的解釋。孟吉（Monge, 1973, 1975）指出適用律說明傳播現象的缺點是：(1)不可能發現放諸四海皆準的行爲法則。(2)純粹依靠邏輯的推演。(3)不能解釋「部分」的現象。孟吉同時又表示這些缺點使得許多傳播研究發現在推論到整個系統時，需做適當的修正。

另一種攻擊適用律的說法是，「人」的行爲和「物」是不同的，因爲人們是有知的。這個論點是在撻伐社會行爲系統解釋的因果論，而否定人們受制於所在環境的說法，也正因爲人們可以選擇自己的行爲，人們便可依照某些法則見機行事。但陶明（Toulmin, 1974）指出因果論和法則論都是重要的，他並區分出不同層面的行爲，從最簡單的直覺反應到極複雜的問題解決，而認爲不同階段活動有不同的行爲解釋；卡虛曼（Cushman, 1975）也有相同的看法，即使堅持法則論的學者也明白表示：即使法則論能使我們明白人們如何行事，但他們選擇某項法則的動機仍是個疑問；所以在以法則論來解釋人們行動之際，我們不得不更深入探討人們的渴望、需要及期望，這些才是人們爲何遵循某些法則行事的真正原因，所以，重要的問題應是「他如何知道他該做些什麼？」而不是「他爲什麼會這樣做？」

最後，有兩個重要觀點分別與前面的說明有關，贊成法則論者的這段話很明顯指出，因果論能夠回答「爲什麼」的問題；而另一方面，這段話也說出人們依照某些法則行事可能會得到不同的報酬，我們可因此知道很多報告中所用的適用律、法則論和系統理論的解釋依據爲何？

除了這三種對人際傳播理論的解釋方法外，我們對於人際傳播涵蓋的範圍也亟須確定，像季爾斯（Giles, 1976）從社會語言學觀點解釋人們的語言行為，因為這個觀點是把人當成社會化的自動操縱體。他認為人們語言行為之所以會自動修正，和人際間的兩情相悅、物以類聚及投桃報李等理論有關，而由法則導向的觀點來看，人們也有傳播行為上的例行公事，一旦人們確定了他與別人間的關係為何，物以類聚、投桃報李都可以解釋人何以是傳播的動物。

陸、結論

筆者希望這篇回顧能提供一個人際傳播研究者在過去孜孜矻矻努力的正確形象，但由於篇幅限制，使許多社會心理學、發展心理學、心理語言學、社會語言學、社會學、和文化人類學方面的研究報告不免有遺珠之憾，但筆者也期盼由於這篇文章，能激發更多人對人際傳播的了解，並對人際傳播本身的研究有所助益。（Charles R. Berger, "Interpersonal Communication Theory and Research: An Overview," *Communication Yearbook 1*）

●請參考 Miller & Steinberg 合著的 *Between People* 一書。出版者為 Science Research Associates, Inc. 1975.

註：本文譯者係政大新聞研究所碩士，美國密西根州立大學研究