

# 有問題的網路使用： 是外在問題、也是自我／關係修復的嘗試

許詔玲 施香如

## 摘 要

本研究旨在探究以人際互動為本質的有問題網路使用者之外顯行為特徵及其內在心理意義、並進一步檢視其背後所反映出的心理問題與發展脈絡。透過立意取樣的方式，我們找到一位曾經對網路聊天室有過度使用而造成身心功能受損情形的當事人，透過 2 次約 3 小時的深度訪談。我們發現，就外在層面而言，當事人的網路使用的確已失去控制，且造成生活中的問題，而構成以衝動控制為本質的有問題網路使用之診斷準則。從內在心理層面來看，則可發現兩個雙重意義，就消極層面而言，網路聊天室提供了一個緩衝外在挫折的避難空間；就積極層面而言，網路聊天室則提供了一個嘗試修復自我與關係的實驗場，後者所反映出的自我/人際問題，本研究亦從當事人成長於父母缺席的家庭環境，常感安全感匱乏的家庭脈絡，以及經歷不斷受罰的學校生活、人際不確定感、以及自我認同與人際歸屬混淆等成長歷程窺得梗概。

**關鍵字：**有問題的網路使用、網路成癮、網路聊天室

許詔玲 國立交通大學教育研究所 副教授。（通訊作者：shaoling@cc.nctu.edu.tw）

施香如 國立新竹教育大學教育心理與諮商學系 副教授



## 緒論

隨著科技的發展與網際網絡的普及，因「使用網路而造成身心問題」的現象受到學術社群與實務工作者的關注，Goldberg(1996)率先以網路成癮疾患(Internet Addiction disorder)一詞為這個現象命名，隨後，Young(1998)進行了第一個網路成癮的實證探究。自此之後，「網路成癮」便成為學術領域看待此現象最普遍的學術辭彙，甚至成為普羅大眾廣為熟知的心理疾病語彙。

然而「網路成癮」這個詞彙究竟說出了什麼呢？首先，它指稱這現象是一種心理疾病；其次，它將此現象歸類至成癮相關的心理疾病。然而回顧自 1996 迄今的相關學術研究，因為許多共病研究的發現，仍未能確認網路成癮是一個獨立存在的心理疾患(Yellowlees & Marks, 2007)，而以成癮觀點建構網路使用問題的單一視框，也在諸多實證檢驗後，呈現出從病態性到非病態性光譜的多元理解視框(許韶玲、施香如，2013)換言之，上述 2 項論述仍只是尙待檢驗的命題。

多元理解視框的形成與發展也可以從學術命名的多元與分歧現象觀察到，Beard 與 Wolf(2001)、以及 Morahan-Martin(2008)均指出，不同名詞的使用反映出詞彙使用者對有問題網路使用者之看待與理解眼光，同時也創造出網路使用者被別人如何觀看的不同內涵，像頻繁的網路使用(frequent internet use)(Leon & Rotunda, 2000)、過度的網路使用(excessive internet use/Internet overuse)(Kratzer & Hegerl, 2008)、以及重度或較重度的網路使用(heavy/heavier internet use)(Armstrong, Phillips, & Saling, 2000)等命名旨在強調「過量」這個概念，並未指涉或傳達出其他觀點或假設；然而，無法自我管理的網路使用(unregulated internet usage)(LaRose, Lin, & Eastin, 2003)與強迫性網路使用(compulsive internet use)(Meerkerk, Van Den Eijnden, Vermulst, & Garretsen, 2009)，則除了涵蓋過量的概念之外，它還指出使用過量是導因於「自我管理能力不足或缺損」；不健康的網路使用(unhealthy

internet use)(Scherer, 1997)與有問題的網路使用(problematic internet use)(Aboujaoude, 2010)這類命名則除了過量的概念之外，它特別表徵出「造成身心問題」的概念；而網路濫用(internet abuse)(Morahan-Martin, 2005)病態性網路使用(pathological Internet use)(Morahan-Martin, & Schumacher, 2000)、網路成癮(Internet Addiction disorder)(Goldberg, 1996)與網路使用疾患(internet use disorder)(Hinich, 2011)這四個名詞則更強調其「疾病本質」，其中，網路濫用與網路成癮更明確的以「物質依賴」的診斷類別看待此一現象，不只傳達出病態的概念、更在其特定的疾病本質上做出預設。因此，不論各個詞彙所確實指涉的意涵為何，這些詞彙的選擇與使用確實反映出研究者看待此一現象的視框、當然也影響了閱讀者的理解視框。

在上述多元與分歧的命名與表述中，我們發現，「有問題的網路使用」是近年來繼「網路成癮」之後最常被使用的學術詞彙，進一步審視此一詞彙的立基視框後我們發現，它只指涉出「因網路使用」而造成「主觀苦惱或功能損傷」的現象，對於這個問題是否是一個獨立存在的心理疾患、或若它是心理疾患，其疾患本質為何等問題，則保持一個開放的態度，因此它可作為一個返回現象及事物自身的論述起點，是以，本文使用此一命名，作為實證探究的起點。

事實上，愈來愈多學者主張不應該將網路使用問題視為是一個特定單一概念，而應將之視為是一個概括性概念(umbrella concept)，其下諸多骨架代表了多元的問題類型，在這個概念下，許多學者主張應關切人們在網路上使用的各種特定應用程式。換言之，問題並不在網路本身，而是人們在網路上所從事的特定活動(Shaffer, Hall, & Bilt, 2000; Tsai & Lin, 2003)，因此，許多學者主張未來的研究，聚焦於探究特定網路活動，才具有意義(Hinich, 2011; Morahan-Martin, 2005)。在網路使用問題的分類上，Young、Pistner、O'mara 與 Buchanan 等人(1999)提出了五個類型，分別是性成癮、關係成癮、強迫行為、資訊超載與電腦成癮。Davis(2001)則從認知的角度將之區分成特定與一



般兩個模式。Schimmenti 與 Caretti(2010)則從防衛機制的病態程度予以區分。

由於自從 Young(1998)發現網路依賴者較非依賴者更常使用以人際互動為本質的網路應用程式之後，後續許多研究也有同樣或類似的發現(林以正, 2000, 2001; 劉子利、徐錦興、蔡存裕, 2010; 韓佩凌, 1999; Pratarelli, Browne, & Johnson, 1999), 爲了對以人際互動為本質的網路使用問題有更深入的认识與理解, 本研究乃欲關注全心投入網路聊天室的使用, 而產生身心適應問題的網路使用現象。

網路聊天室的使用所帶出的意涵是使用者對人際關係及互動的渴望, 在同樣以人際互動為本質的網路社交平台—臉書的相關研究中, Pempek、Yermolayeva 與 Calvert(2009)發現關係的維持是大學生使用臉書的主要目的之一, Ellison、Steinfeld 與 Lampe(2007)也發現使用者主要不是在網路上認識新朋友, 而是在上面與熟識的朋友互動, 也就是說社交網站是面對面人際互動的一種延伸, 而不是取代(Kujath, 2011), 因爲它無法使朋友只因爲網路的互動而變得更熟識(Hsu, Wang, & Tai, 2011)。

另一方面, 過度使用網路的社交互動功能常常反映出使用者人際互動困境的本質, Whang、Lee 與 Chang(2003)的研究便發現網路成癮者比非成癮者更易出現失功能的社交行爲, Mesch(2001)發現社交孤立的青少年使用網路的頻率越高, 也就意味著某些青少年可能以網路作爲克服個人社交互動障礙的媒介, 但誰論有待進一步的澄清。正如 Morahan-Martin(2005)所言, 網路社群互動究竟是帶出一種病態的人際互動, 還是幫助他們克服人際障礙, 目前並未有定論。由上述研究來看, 網路社交平台可能是使用者在延伸或維持現實人際關係、或解決現實人際問題／困境的方式之一, 但由於目前研究多以探討各因素間的關連情形爲主, 未能看到社群網站使用者的具體人際關係樣貌與困境、以及他們的網路使用在其人際關係與困境中扮演何種角色或發揮何種功能, 本研究期望嘗試回應與釐清上述問題。

事實上, 完整的世界不再只是人活在外在社會處境, 在網際網路的快速發展下, 人的外在社會處境已經延

伸到網路世界, 與其說網路世界是現實生活的一部分(Watson, 2005), 更像是日常生活的整合性部分(Ko, Yen, Chen, Chen, & Yen, 2008)。換言之, 個人的完整世界／生活包含他(她)所處的外在現實社會與他(她)選擇參與或投入的網路世界。因此, 值此之際, 所謂「現實」與「虛擬」的意涵—「前者指涉人的外在社會現實, 後者指稱所涉入的網路世界, 確實有待思考與商榷。同時, 兩者在網路使用者生活中的角色定位與關係也可能必須重新再審思。亦即, 對個人的內在精神世界(psychic reality)而言, 外在社會處境就是現實嗎? 其所涉入的網路世界就是虛擬嗎? 對網路使用者而言, 現實也許更爲虛擬、而虛擬可能比現實更接近現實, 如果未能將外在現實與網路世界並置思考, 或未能由個人內在精神世界的主觀視角來理解其置身所在的世界, 恐難以理解「因網路使用而造成問題」的「這個問題」、乃至於有此問題的「這個人」。因此, 本研究在審視有問題的網路使用之外顯行爲問題的同時, 也將細膩檢視這個外顯問題所傳達出的內在心理意義、及其背後反映出來的心理問題及其發展脈絡。

綜上所述, 本研究擬探討下列問題:

- 一、以人際互動為本質的網路使用問題之外顯行爲特徵爲何?
- 二、以人際互動為本質的網路使用問題之內在心理意義爲何?
- 三、以人際互動為本質的網路使用問題, 背後所反映出來的心理問題與發展脈絡爲何?

## 研究方法

### 一、研究對象

爲了探究與回應本研究所關切的問題, 本研究以立意取樣找到一位曾經因網路聊天室而有「有問題的網路使用」經驗的 26 歲女性(在本研究中, 以亮昀代稱), 受訪時她正就讀國立大學研究所。本研究對「有問題的網路使用」之界定爲「因過度使用網路而造成主觀苦惱或身心功能受損的情形」。



## 二、研究工具

由於本研究旨在探究有問題的網路使用之外在行為特徵、此問題所傳達出的內在心理意義、及其背後所反映的心理問題及其發展脈絡，因此關注個人主觀經驗的質性研究方法是最適合的研究取徑。在質性研究中，研究者是最重要的研究工具，兩位研究者均為諮商輔導博士，受過質性研究訓練、熟悉質性研究操作、所發表之學術論文均以質性研究為之，因此，對此方法論具有相當的經驗與素養。而另一個重要的研究工具則為訪談大綱，研究者根據研究問題，從瞭解受訪者使用的特定網路聊天室開始，繼之再探問出現無法控制的網路使用情形，及其主觀知覺到的獲益或吸引歷程，最後再深入理解受訪者背後的心理問題及其發展脈絡。茲將訪談大綱條列如下：

- (一) 請你描述一下，你的網路使用經驗？
- (二) 之前無法控制使用網路是什麼樣的情況？
- (三) 這樣的狀況是從什麼時候開始的？持續多久？後來是怎麼發展的？
- (四) 那個時候，怎麼會這麼大量的需要在網路聊天室？你感覺從網路的使用中經驗到什麼、獲得了什麼？
- (五) 你怎麼看待自己過去這段無法控制使用網路的情形？
- (六) 後來是什麼樣的情況，你不再有過度使用網路聊天室的情形？
- (七) 還有沒有其他與網路使用有關的重要經驗，是我沒有問到或你想要再補充的？

## 三、資料整理與分析

本研究以深度訪談的方式進行了 2 次共約 3 小時的一對一訪談，兩次訪談均全程錄音，並以訪談錄音檔所逐字逐句謄錄的逐字稿，作為本研究的主要分析資料。在逐字謄錄的過程，我們同時將受訪者的訪談對話依訪談次數與回應對話依序予以編碼，例如 2-038 代表第二次訪談中受訪者的第 38 句對話。

資料分析方法乃採開放編碼的方式，研究者先瀏

覽整份資料一遍，再仔細閱讀數遍，直至對該份文稿有整體性概念與架構時，即先書寫出描述文。之後，再逐字、逐句閱讀每一個段落，找出資料所涵蓋的概念，並將之記錄在文稿邊空白處，記錄時盡量使用受訪者所使用的語彙，以確保初步資料分析貼近受訪者原意，以此原則將兩份逐字稿分析完畢。之後，再將兩份分析稿進行概念的歸納與整理，以找出概念所涵蓋的向度與類別，以回答本研究所關注的問題。上述資料分析主要由第一位研究者進行，在第一位研究者資料分析結束之後，再由第二位研究者進行兩份逐字稿的整體閱讀與理解，並進一步審視與第一位研究者分析結果的差異與分歧處，藉由雙方分析結果的核對與討論，修正並補足第一位研究者所理解錯誤或疏漏之處，以此一歷程提升與確認資料分析的嚴謹性。

## 研究結果與討論

首先，我們就外在行為特徵來看亮昀的網路使用經驗，並嘗試以目前相關的診斷指標予以檢視。其次，我們將呈現亮昀有問題的網路使用所欲表達的心理意涵、並探究其背後所呈現的心理困難／問題、及其發展脈絡，以描繪出有問題網路使用的內在心理現實。

### 一、就外在行為特徵來看亮昀的網路使用經驗

#### (一) 亮昀使用網路的經驗

亮昀家中因為哥哥的關係，很早就有網路，所以她國小時就開始上網玩遊戲，而這也是她開始被網路吸引的原因，她說：「以前只會...就是線上遊戲角色扮演這樣子玩啊！（笑）以前就是很想要...我覺得玩那個也是會沉迷啊！就是你會一直想要過關，一直想要過關，然後你會一直在想著說過關之後的劇情是怎麼樣，然後（笑）那個...那個也是很吸引人的地方啦！」(1-205)。由於哥哥是主要使用者，遊戲也不是當時同儕間普遍的活動，加上需要更多金錢花費才能持續投入，因此亮昀自述線上遊戲雖然吸引她，但卻不致於失控，她說：「其他同學家裡可能是沒有電腦的狀況，所以他們不會知道我到底在幹嘛。然後那個的話，那



個的話很單純的原因是因爲，它是一片光碟，你把光碟放進去玩那個遊戲，你這個遊戲（笑）破關之後，你就不會再去...就是你還要再花錢才會再有新的遊戲呀！小時候也沒那麼多錢，對啊！所以你就會一直在那裡玩。」(1-207)。

而亮昀開始上網路聊天室則是在高中之後，在亮昀的記憶中，國中時期學校沒有網路聊天室，然而上高中之後，班上有一個網路社群，全班女生都會上這個專屬聊天室，亮昀也覺得自己應該要加入，就這樣開啓了亮昀的網路人際生活，她提到：「上高中的時候，我記得我剛進去那個班，我們班只有十個男生，全部都女生。然後大家都會上聊天室這樣，然後就會覺得說這個好像...是耶！好像也覺得自己要上去...，然後我記得那個時候我...我們班都是一票女生都有一個共同的名字，就是我們都會有一個相似的名字開頭，然後就會...就會一起相約在聊天室上面。」(1-033)，當研究者問及亮昀都使用哪些網路應用程式時，她答道：「都是聊天室（笑），都是同一個開聊天室（呵呵笑），很無趣的地方（大笑倒抽一口氣）。」(1-055)，雖然從亮昀現在的眼光望向過去，對自己沉浸於單一網路聊天室感到不可思議，然而當時，她確實深深著迷於此。而國小時期短暫沈迷的線上遊戲，高中時期的她已不再使用，也不是她沈迷於網路的主要原因。

對於自己何以需要傾所有可動用的時間於網路聊天室，亮昀有這樣的觀察，她說：「當時就會很掛心說，啊網路上有沒有發生什麼事情，大家有沒有發生什麼改變。會不會...會不會在網路上發生一些事情是我沒有參與的，然後就會覺得...就會有很失落的感覺。」「就會覺得很擔心，不知道他們有沒有在聊天室上面，他們有沒有在等我啊幹嘛的。」(1-005&036)。

所以她開始凡事以上網爲優先考慮，即使家人等她吃飯、功課沒有作、或是有家庭活動，她都無法停下或離開網路。亮昀這樣說著她當時的情形：「我印象比較深刻的畫面是我們全家都在吃飯，然後我就沒有跟他們一起吃，因爲我在上網（笑）。或者是說，全

家會因爲我的關係，所以一直等等我開飯，因爲我就是沒有辦法離開那個環境，就會想要一直在那裏一直上網跟人家聊天。」「要不然就像以前學校要晚自習，...就是可能晚自習回家已經快十點了喔，可是...我還是會上網一直聊天、一直聊天、聊天到一兩點，才去睡覺。就是可能功課也還沒寫完，可是就這樣，然後就過一天。然後假日的話更誇張（笑），就是會聊整晚啊！就是聊到天亮啊！然後再...再去做其他的事情。」「我那個時候就是一直都...有時候都會沒去上課啊！就是一二節課都會沒去啊！」「三四點都是有可能的啦！因爲就是會很熱鬧嘛！因爲就是聊天室常常很多人（大聲加重語氣），我常常會從人很多聊到人很少，...，然後我...我那時候就是...可能有時候放假前一天會聊到三四點。可是隔天睡到中午起來，快中午才起來，然後再繼續聊聊天，就繼續從下午就開始在那邊等喔（笑）！然後（笑聲）再一個循環這樣子。」「然後就是像過年，都要回南部嘛...，就會想要吵著趕快回家，或者是說：我不要回南部了，我要在家。就是可以上網...。」(1-001&002&015&086&004)。

當然也會因爲這樣的行爲而被家人抱怨與責罵，她說，「就是有時候如果說像我媽叫我去吃飯，就是如果他們在家的時候，叫我去吃飯，我都會說再等我一下下，再等我一下下，等到全部人都發火了，然後就是很嚴重、很嚴重，然後我就會趕快去跟他們吃飯。就是會變成說會...會有這樣的影響，就是我就會覺得...吃飯的時候我也會很不專心，就是可能會從飯桌不時地跑回我的書房去看一下我的電腦，然後再回來幹嘛（笑）。（大聲）要不然就是在我的飯裡面全部都裝滿了菜，然後把它拿回去我書房裡吃，然後就被罵個半死（笑）」(1-226)。然而即使如此，她並沒有因爲家人的抱怨或責罵而節制自己的網路使用，若是家人對她生活上的要求令她無法上網，她則會與家人爭執，她說：「不能上網...（變大聲）也會覺得很生氣耶！就覺得說，爲什麼我爸媽有時候就會很強硬的要求我要...要要幹嘛啊、吃飯啊！或是要做什麼事情，或者是要外出啊！就不...不讓我繼續打電腦，因爲我覺得他們去做就好啦！爲



什麼一定要我也要去？就會...」「就會吵架。」(1-007&8)。

亮昀以自己根本「無法離開網路」來形容高中時期她與網路的關係。基本上，除了上學時間之外，亮昀幾乎把時間都花在網路上，而且上網時的全部活動都只有網路聊天室，沒有其他的，也只進入班上同學這個社群的聊天室。從她對網路使用情形的描述可以發現，她幾乎將所有沒有排定行程的時間，都花在網路聊天室，而日常生活所需也被擠壓與濃縮到最小的比例，例如用最快的速度吃完飯、或乾脆一邊上網一邊吃飯等等，以便空出更多時間上網。當然，所有阻礙她接觸與投入網路人際社群的活動，她都充滿抗拒，當網路因塞車或斷線而阻礙其使用時，她也會不可抑制地感到煩躁與憤怒、一直摔滑鼠或敲鍵盤，希望可以因此趕快連上線，重回聊天室。

這樣重度的上網行為已嚴重影響到亮昀當時的日常生活，做為一個高中生的亮昀，早上醒來並準時到校對她變得非常困難，經常沒有完成每天例行的回家作業、而不足的睡眠更令她上課昏昏欲睡、無法專注學習，亮昀甚至常常為了躲避遲到被發現的問題，而刻意更晚上學，以避開值班老師與糾察隊，更曾因此爬牆入校，而被罰寫悔過書，她也因為上網而改變生活作息，且視力變差，她說：「...就後來因為長期使用網路的關係，所以我就近視了。我就是那一段時間，高一下那段時間開始近視，我以前都坐最後一排，我們班最後一排。然後後來就愈坐愈前面、愈坐愈前面，可是...對，就愈坐愈前面啊！就是因為看不到嘛！然後後來就開始戴眼鏡。」(1-105)。

但亮昀似乎也明白她如此投入網路世界其實主要是為了逃避高中課業所帶來的挫折與無力感，另一方面，聊天室裡的人際吸引力，則是讓她更為投入的主因，大量時間待在聊天室中尋找關係的歸屬與自我價值成為她迫切的期待。

亮昀當年的網路使用量雖沒有明確的數字，然而可以看出來，亮昀為了將更多時間投入在網路上，已將個人生活作了很大的調整，就一位高中生而言，已符合過度且持續使用的特性。然而在看似對網路使用

失控的情況下，亮昀似乎仍是具有部分的現實感，會有選擇性地參與現實生活中的活動，例如仍會參與晚自習與補習，寧可讓自己睡少一點，也會參加班上的活動，並希望兩者都可兼顧，她說：「以前高中都會有很多班級活動，就啦啦隊啊幹嘛的。而我都會聊天聊得很晚，隔天再去練。就是我都會...就是寧可讓自己睡少一點，可是就是...還是一定要上網(笑)(倒抽一口氣)...對啊都是這樣。」(1-103)。而習於上網也讓她功課表現相當地差，但到最差的時候，反而也讓她更具現實感，而希望有所改變「就會覺得是...就會覺得是這狀況好像很嚴重，就是...會覺得唉我怎麼會做得這麼差？就是...我還考過全校倒數第一名耶！就是覺得說：天啊！怎麼會這樣？就是唉、怎麼會這樣？就會覺得說自己到底在幹嘛。」(1-124)。

## (二) 從診斷準則來看亮昀的網路使用問題

回顧目前對網路成癮的診斷準則，來檢視亮昀的網路使用經驗，可以看出她高中時期已經無法有效地控制自己的網路使用，也因此嚴重影響到學校學習與課業成績、家人關係、及健康。其中有幾個重要特徵：

1. 停不下來的網路使用。
2. 因網路失控的使用，造成生活的負向結果。
3. 網路可逃避學習挫折及產生人際互動的吸引。
4. 看似失控的網路使用，卻仍有現實感。

由上述的使用經驗來看，若以 Goldberg(1996)及後續學者(陳叔惠、翁麗禎、蘇逸人、吳和懋、楊品鳳, 2003; Ko et, al., 2005) 借用物質成癮的三大診斷準則：耐受性(tolerance)、戒斷反應(withdrawal)、以及持續的渴求來看，高中時期的亮昀已符合上述網路成癮的三大診斷指標。若依 Meerkerk 等人(2009)以衝動控制疾患觀點的 5 大診斷標準來看網路強迫使用行為：(1)持續使用網路，不論是否想要停止或中斷使用；(2)當無法使用網路時，會經驗到不舒服的情緒；(3)使用網路來逃離負向感受；(4)網路使用主導了個人的認知及行為；(5)網路使用導致了與他人或個人內在的衝突，但不會有任何身體戒斷症狀。在亮昀高中時期的網路使用經驗中，我們不難發現她幾乎完全符合這五項指標。



Ko, Yen, Chen, Chen, 與 Yen(2005)同時運用陳氏網路成癮量表及結構式的診斷晤談來進一步檢驗網路成癮的診斷指標，提出三大類的網路成癮診斷指標，一是與衝動控制及物質濫用相符的9項症狀(1. 全神投入網路動；2. 想抗拒網路使用卻不斷失敗；3. 耐受性；4. 戒斷反應；5. 使用時間超過預期；6. 持續且無法順利地減少網路的使用；7. 花太多的時間在上網；8. 花太多力氣來確保可以上網；9. 雖然因使用網路而產生生理及心理的問題，仍要持續大量地上網)中至少要符合6項，二是需至少有一項生活功能受損的狀況(1. 因持續的上網而未能實踐在學校或家中的角色義務；2. 社交功能受損；3. 因上網而違反校規或法律)，三是上述成癮行為非因精神疾病或第一型躁鬱症所引起的。若依上述的診斷指標來看，亮昀並未有明顯的精神病理異常或躁鬱症的情況，她的行為症狀在第一類指標中的9項幾乎都符合，但因此診斷標準對於各項症狀未有嚴重程度的區別，所以無法區分哪項指標的符合程度最高；而第二類指標，則符合第1及第3項，其中第3項僅輕微違反校規，尚未至違反法律的層面，但其中最值得注意的是，亮昀的網路使用不僅未造成社交關係受損，反而是用以增進社交關係，也就是說她的網路使用雖造成其中二項功能受損，卻也同時促進另一項功能的發展，而此受益現象所代表的意義在上述臨床診斷準則的相關研究中並未被提出討論，但在理解亮昀的網路使用狀況時，它也需要同時被關切。

也就是說，當時的亮昀投入大量時間掛在聊天室，不管家人抱怨或限制，都很難停止或中斷使用，而當她因為被限制或設備出狀況而不能使用網路時，會出現焦躁不安等情緒症狀，當時的網路使用對亮昀而言，已是一種持續渴求的無法自我控制行為。此外，Beard(2005)指出，生活功能受損是網路成癮的重要診斷指標，他說「成癮是個人因過度使用媒體而造成心理與情緒的心理狀態、以及在學業、職業與社交互動上的受損」，Tao 等人(2010)也認同這樣的診斷指標。高中時期亮昀的網路使用，的確造成她生活及學習功

能受損，且產生相當負向的結果，如無法準時到校上課，學業成績全校倒數第一名，此外，亮昀的網路使用的確出現失控狀況，也在當時嚴重影響她與家人的關係及學生角色的表現，但她同時也藉由網路使用在人際互動上得到益處。

因此，若依上述診斷準則來看，亮昀的經驗的確已符合「網路成癮」與「強迫的網路使用」之標準。Ceyhan、Ceyhan 與 Gurcan(2007)進一步認為應以「有問題的網路使用」的觀點來了解學生的網路使用問題，其中的診斷準則應包括負向結果、社交的收益與舒適、以及過度使用等向度，若由這樣的觀點來看亮昀網路使用所出現的負向結果，用「有問題的網路使用」一詞，來看待亮昀的網路使用經驗應更加適切。

然而，亮昀在看似對網路使用失控的情況下卻仍有現實感，她會選擇性地參與生活中的活動，並未完全脫離自己的現實生活，而且當她看到自己的學業成績時，仍可自發地出現改變的決心，若依 Pies(2009)的看法，亮昀的網路成癮應是一個與自我一致的衝動控制問題，而不是與自我不一致的強迫行為。但無力因應學習挫折及尋求人際歸屬的需求，讓她在網路世界中回不來，此時的亮昀就如同 Meerkerk 等人(2009)所言，使用網路來逃離負向感受、且網路使用主導了個人的認知及行為。她雖然明白網路是幫助自己逃離現實生活的壓力，但當時的生活卻完全被網路所主導，而無法自我控制。更值得注意的是，當她沒有其他因應的方法時，縱使想由網路回來，似乎仍未對其生活產生實質改善的效益。

所以由外在行為特徵來看，亮昀的網路使用的確呈現出有問題的樣態，但她實質經驗中的個人問題為何、又如何運用網路來應對個人問題，似乎才是她網路使用問題背後的重要內在經驗，因此我們將進一步轉換視框至她的內在心理現實。

## 二、就內在現實而言，網路聊天室則具有心理避難與嘗試重建自我／人際的雙重心理意義



(一) 就消極層面而言，網路聊天室提供了一個緩衝外在挫折的避難空間

亮昀開始使用網路聊天室的時間是高一，進入高中階段對亮昀而言意指面對更複雜與困難的課業、以及更頻繁的挫敗感。究竟上高中之後，亮昀經驗到怎麼樣的課業困難與挫折呢？她說：「因為我覺得上高中真的對我來說學習的狀況變複雜了，因為國中很單純，而且國中妳不需要太努力妳就可以考得很好，因為就是班上不念書的人更多，所以你就會覺得說唉、上高中應該也是這樣。可是當發現上的課本，已經不再是妳上課聽一聽你就能夠會的時候，妳就會覺得很害怕，不知道該怎麼做，不知道該怎麼處理才會比較好。」(1-132)，之後，課業挫折便未曾稍減，除了挫折、害怕與無力解決之外，此一情況常讓她感受到極大的痛苦，她說：「現在我連最基本的我都沒有辦法了，我覺得那個挫折感是很強的，就是妳就會覺得甚至連那個基本的妳都沒有辦法，連課本的習題妳都做不出來的時候，其實是很...很痛苦的。就覺得自己(嘔一聲)就想要做也不能做好的那個挫折感啦！」。(1-177)

亮昀回憶道，由於不知道該怎麼去面對自己不會讀書這件事情，這時候，對她而言，網路成了一個避開現實困難、挫折與無力感的地方，「然後就會習...人家說習得無助，應該說就會不想要再去碰它，那我就會覺得，當不想要碰它的時候，我的生活那時候很單純，就只是除了讀書之外應該也沒別的事，那我有網路這件事情，所以我就會一直做這件事情，就會明明知道要讀書，我也不去讀，因為我學習就是不好。」(1-136)，也由於避開任何看見成績的機會，於是她可以徹底避開學業成績的威脅，她說：「我知道我考的不好，就不要看就好，不要仔細去看說到底是哪幾科考不好，或班排名、或校排名怎麼樣，不要去看就好了。」(1-130)。

網路的使用作為逃避現實困難或問題、以及負向情緒的現象已受到許多學者的一再確認(方紫薇, 2002; Kwon, Chung, & Lee, 2011; Morahan-Martin &

Schumacher, 2003; Whang et al., 2003)，逃避這個視框指出的是一種不具適應價值的因應方式，然而本研究發現網路空間確實也存在著避難所(shelter)的心理意義，遁逃到這個避難所可以讓亮昀避免需重複經驗龐大且強烈的挫折、痛苦與無力感，讓亮昀在身心上較為安適，因此具有自我狀態轉換的功能而產生「精神性避難」(psychic retreat)的心理意義(Schimmenti & Caretti, 2010)。換言之，亮昀花費大量時間沉浸在網路聊天室，一部分的原因確實是在逃避現實困難與負向情緒，此一心理因素即為現實生活的推力(王智弘, 2008)，然而逃避這個視框乃由個人外在社會功能的脈絡出發，如果以人的內在心理功能而言，遁入網路世界同時具有情緒避難的內在適應價值。

(二) 就積極層面而言，網路人際互動則提供了一個修復自我價值/提升人際安全感的實驗場

除了離開難忍的挫折與無力，並進入較為安適的自我狀態之外，我們發現亮昀大量投入網路聊天室還有嘗試修復自我價值感的心理意義，她說：「我覺得好奇妙，就是那個階段的我...高中的我好像真的就在找一個...認同的感覺。」「就是找一個地方可以認同我啊！那我覺得...在網路或是網路的人際關係裡面就是一個很...很有力的認同。(停頓4秒)嗯、因為在那個地方的時候，大家都會找你聊天或幹嘛，就是大家都會主動找你聊天的那種感覺是...就是...我是重要的啊！所以大家才會主動跟我聊天。就是那時候會覺得說...那種感覺是...我會覺得自己也被她們需要，那種感覺。」「...好像他們...就補滿了一些我心裡覺得很...很不夠的地方吧！」(2-099&100&101)。

為何網路聊天室對亮昀而言可以作為一個尋找自我認同或修補自我價值的實驗場，此與網路的特性有關，她說：「因為在那個地方你是覺得自己是被喜歡的，跟現實的生活，我覺得是不太一樣的，因為現實生活還是有很多的懷疑，可是在網路上不會啊，她跟你聊天，他就是對妳的一個肯定啊！但是因為在現實生活中太複雜了，你還要去看她跟你講話的感覺、然後她的什麼表情、他的什麼動作，對呀。而且你還會去看



到他跟其他人的互動，在網路不會啊，她跟你聊天就只有你們兩個知道啊，她跟其他人聊天你並不會知道啊，也不會知道她其實同時開了十個視窗。」(2-102)。

在訪談過程中，亮昀一直在告訴研究者，她需要大量時間在網路上和別人交談與互動，而且不能錯過任何片段，因此生活中只要有空檔，她一定馬上鑽到網路聊天室，對於不在網路上，她有一些幻想，她會幻想著要是沒有一直跟大家在一起，可能就「跟不上大家了」、「大家可能就不喜歡她了」、「會被大家排擠」、「自己可能就會跟大家不好了」，對於這部分，亮昀是這樣說的，「...我記得我那時候... (停頓3秒) 就是很需要在那個 ...要做這件事才會讓我有安全感。」「要不然我會覺得我會被排擠，就是在那個人際關係當中，就是會覺得被排擠，.....」「好像萬一他們晚上今天發生了什麼好笑的事情，或是他們可能在晚上聊天聊了些什麼有趣的話題，可是我不知道的話，好像隔天來我就會跟不上他們。」(1-41&42&50)。

這些語言所顯露出的「內在狀態」，亮昀以「缺乏自信與安全感」為其命名，於是大量的跟大家同在一起才能讓亮昀心理感覺到自己跟大家是在一起的、自己是被喜歡、被需要的。因此，傾所有可動用的時間在網路聊天室確實是在回應缺乏自我價值的問題，亮昀在找可以被接納與認可的關係、並在這些關係中嘗試構築出自我價值與認同，Bargh、McKenna與Fitzsimons(2002)發現，人們在網路上的互動，相較於面對面的互動，更能呈現出真實的內在自我，並更被接納，我們則發現網路的人際互動經驗對亮昀而言像是一種矯正性情緒經驗 (corrective emotional experience) 的實驗場，矯正性情緒經驗是Alexander與French於1946所提出的概念，指涉在治療關係中轉化舊有的痛苦或衝突情緒的人際經驗(Bridges, 2006)，亮昀在網路人際互動中確實經驗到更有安全感的關係、以及更好的自己，而使得網路人際互動對亮昀而言像是一種矯正性情緒經驗。

然而，後來怎麼會離開網路的人際世界呢？亮昀過去上網聊天的對象已不再出現於網路聊天室，即使

上網也等不到她想要等的人，亮昀認為這個變化是讓她逐漸離開網路世界最關鍵的因素。此外，高三這一年也有其他外在現實的變化在發生著，亮昀的母親在其國中時期就罹患了癌症，然而高三上時，母親的病情卻突然惡化，加上亮昀將此與自己做了連結，使得亮昀意識到自己該當把書讀好，讓母親放心。最後，將亮昀驅趕回現實的另一個驚心動魄則是她那壞到不能再壞的成績—全校最後一名，事實上，這個震撼彈還是同學在佈告欄前面張揚時才令亮昀被迫聽見的，在這一時刻亮昀被這個訊息所敲醒，並強烈感覺到自己的離譜、誇張與荒唐。在這樣的脈絡下亮昀決定好好念書，然而由於荒廢已久，再回來讀書的過程仍然遇到相當大的困難，這時候，亮昀選擇看電視來解決其學習過程的挫折與無力感。

之後，亮昀進了一所私立大學，亮昀說，也許是大家程度都不好，自己對學業則顯得游刃有餘且得心應手，因此感到許多的自信，此外，她大一就加入人際互動非常密集的康輔社，人際需求在其中得到完全的滿足，這時候的她也認真地思索著自己的人生，對未來懷抱著期待與希望，她在心中告訴自己絕對不能再重蹈覆轍。

誠如Turkle(1984)所言，網路上的人際互動有可能只是再一次行動(acting out)出既存的心理問題、也可能在其中獲得問題的修通(working through)，從亮昀的經驗中，我們發現她確實在網路的人際互動中感受到更多與人的連結與被認同的自我價值感，然而由於我們不清楚當時在網路上因大量與人接觸與對他人提供協助而降低的人際不確定感與提升的自我價值感，究竟對其現實世界裡的人際關係與自我價值發揮了什麼樣的影響力；以及，上大學之後，在學業上重獲的掌控與自信與在社團中密集人際互動的學習經驗又如何持續性地對其自尊與人際關係發揮怎樣的影響力，因此無法確知高中時有問題的網路使用究竟對現實世界中的自我與關係問題，提供了何種程度的修復。

最後，亮昀人際上缺乏安全感／自我缺乏價值感這個問題的發生與發展脈絡恐怕得回到其家庭關係與求學歷程予以理解。



### 三、亮昀的自我／人際問題及其發展脈絡－家庭經驗與求學歷程

#### (一) 成長於父母缺席的家庭環境，常常感覺沒有安全感

亮昀的父母忙於生計，無暇照顧亮昀，父母總是早出晚歸而假日則須要休息，因此在亮昀的記憶中，父母在其成長過程幾乎是缺席的，是以，亮昀 2 歲就被送到幼稚園，她回憶道自己永遠是班上最小的那一個，學號與座位都是排在最後面的，研究者聽起來有一種，一個孩子還沒長好，就被推到外在世界的感覺，亮昀指出，那種沒有自信、沒有安全感的感覺依然清晰，她說：「我都會覺得（嘔一聲）都會覺得很沒有自信，然後很...」「很沒安全感吧！就是對自己，對環境。欸然後都會想要找那種人緣很好的同學啊當朋友，對啊！」「就覺得這樣比較好啊！比較安全的感覺。我記得我幼稚園，我家有一張照片，就是我幼稚園...去校外教學，然後我還一直拉著一個大...（笑）大男生的衣服，我那時候很小，拉著人家的衣角（笑）跟他拍照。家裡有一張那個照片我會覺得說哎呀！我看那張照片我會覺得說我小時候真的好小喔！對啊！」(1-230&231&232)。小小的亮昀在面對外在環境時需要一個安全的客體，而她也時常努力地尋找可依附的對象。

#### (二) 經歷不斷受罰的學校生活，感覺老師不喜歡自己、自己不好

踏出家庭進到學校的亮昀則開始經驗到一連串的受罰經驗，而對於自己為什麼被懲罰，卻始終搞不清楚，但亮昀卻有一種很明晰的內在思考，她常常在想為什麼別人都沒有這些問題，惟獨自己有問題，也因此常常有一種自己不好的感覺，她說：「...，我那時候都會覺得很奇怪，為什麼...欸、大家都可以...就是為什麼只有我被罰站（哽咽）？然後...好像就是...感覺只有我做不好（哽咽）的感覺這樣子，」(2-021)，這些包括：別人可以服容整潔、在規定的時間內用完餐點、攜帶老師指定的物品、完成回家作業等等，可是

對她而言，這些樣樣都構成她每日的經常性問題。她說「然後我有印象就是，因為爸媽很忙，所以小時候的功課其實都...自己回家也不知道要寫功課啊！就一直看電視、幹嘛、或是跟鄰居玩啊！然後我常常很有印象就是每次去上課都沒有寫作業，就被罰站，然後都被罰站，然後就是...上國小的時候...喔我那罰站就是可能大家都在睡午覺的時候，我就被老師叫去站在外面這樣。」(2-019)，然而因為不瞭解自己遭遇到的對待究竟是怎麼一回事，亮昀總是在心中想著：是不是我不好，老師不喜歡我？

#### (三) 重複經驗人際的不確定感，不知道別人是否喜歡自己

除了學習或課業層面的問題之外，亮昀也一直經驗到人際上的困難，例如她提到：「我印象中...我突然想到我有幾次被同學笑，因為他們笑我跟昨天穿一樣的衣服，他們就懷疑我沒有洗澡」(2-031)。而被嘲笑的經驗一直讓亮昀在人際上有一種不確定感，她說：「我只覺得...我只覺得...其實我覺得我以前都覺得很奇怪，我不會覺得她們不喜歡我，但是我不知道他們為什麼要嘲笑我？所以我不會感覺到說別人很討厭我，可是我會很納悶是說...他們沒有對我特別友善，但是她們也沒有對我有特別的敵意，但是她們就是會嘲笑我。所以我常常搞不清楚說，我到底跟她們是好朋友？還是不是好朋友？因為我搞不清楚他們對我的態度。所以...那種感覺...」「欸...我覺得一直以來都是很困惑的啦，一直到國小也是這樣子啊！也是會覺得說到底這個人喜不喜歡我？我們到底是不是好朋友？然後我會覺得說是不是要有很多東西，來證明說我們之間是好朋友。就是像我們可能要一起回家啊、一起去吃東西啊，然後...欸...多去她家玩啊，好像要這樣子才能代表說我們是好朋友這樣，你有把我當好朋友。」(2-036&037)。在亮昀談到這段不確定的人際經驗時，研究者感覺到一種熟悉感，並立刻聯想到第一次訪談時，亮昀提過她總是感覺到白天跟同學在一起還是不夠，晚上或假日還是要上網，而且要盡可能不錯過任何一次網路聚會，才能感覺到自己沒有被排



擠、自己是被喜歡的、彼此的關係是好的。因此，亮昀是在聊天室中重覆演出從小既有的人際互動模式，以大量進入聊天室的舉動來滿足自己的人際需求。

#### (四) 經驗到自我認同與人際歸屬的混淆

人際不確定的這個問題持續到國中階段，亮昀接著提到：「然後國中的時候，我也不知道為什麼，我就會覺得說好像都是那種壞學生來找我玩，然後我就自然而然的常常跟他們...就我們班就是很極端嘛，前面一些人功課很好，後面就是一堆常去打架、不來上課那一種，我就跟他們比較好。然後我國中的時候也常常覺得自己很奇怪，因為我的成績很好...其實我在國中也是班上前幾名，因為平均成績太差了(笑)，所以我都是前幾名，可是我都會覺得我成績很好，卻為什麼要跟...就是為什麼我會跟這些人這樣...就是可能座位坐附近，所以大家也都會一起上課、一起回家，有時候會覺得說他們也不是我的朋友，可是我跟那些成績好的好像也不是朋友，...」「...因為你就還是覺得自己很奇怪...」(2-078&079)。

亮昀一直感覺到交朋友的困難，她說：「那時候不知道自己到底是要壞壞的，人家才會喜歡你，還是要好好的，人家才會喜歡你(笑)，也不知道自己到底是怎麼樣?」也會覺得很害怕吧!因為不知道自己要怎麼做，人家才會喜歡，那如果說要一直去使壞或幹嘛，那也不是我，可是要一直很認真念書，那個好像也不是我這樣子。」(2-082&085)。從亮昀對其人際經驗的描述可以發現，除了人際的困惑持續存在之外，我們也可以清楚看見處於青少年階段的亮昀，也在經歷一種自我認同發展的失敗，自己究竟是好學生、還是壞學生，究竟是要當好學生才能交到朋友、還是要壞壞的才能獲得友誼；此外，她發現自己既不被納入好學生的團體，也不被納入壞學生的團體，也讓她同樣經驗到認同歸屬的失敗，因此她一直覺得自己很奇怪，而這也意指著她對自己有一種無以名之的困惑。

在這些成長歷程中，父母的缺席一直是一幅清晰的圖畫，亮昀回憶其父母「不在」，並非僅僅只有父母在其家庭生活中的不在、還包括父母對其學校生活完全缺乏

瞭解、更包括父母，特別是母親對其情感回應的同理失敗與無力協助，這些「人」的不在、「瞭解」的不在、以及「情感回應」的不在構成了亮昀的存在處境，亮昀提到：「(被嘲笑的經驗)那時候只記得我很生氣，可是我回家跟我媽說我被人家笑，可是我媽就是她也沒時間啊!就是她也不會多說什麼這樣子。」「我覺得我小時候遇到很多的...嗯、難過的事情跟我媽講，我媽通常都是沒什麼反應的。就是包含我覺得人家不喜歡我，或是幹嘛，我跟我媽講，我媽也都是...就是說『那妳也不要喜歡她就好啦!』我媽的反應會讓我覺得...喔就是.....很受傷吧!她會說『那妳就不要理她;不要喜歡她就好了。』之類的，就是她的反應都會是這樣子，我印象中小時候的印象吧!」(2-032&033)。

在家庭方面，家庭因素與兒童青少年網路使用的關係已受到許多學者的關注與探究，親子關係的品質與有問題的網路使用之間有所關聯(Xu et al., 2011)，其中，Wang 等人(2011)發現，衝突的親子關係是有問題網路使用的危險因子，此外，缺乏情緒溫暖的父母教養型態(Huang et al., 2010)、以及少關愛督導與忽略的父母管教風格(張高賓，2009)也都與青少年有問題的網路使用有關。另外，在人際方面，Milani, Osualdella 與 Di Blasio(2009)發現，人際關係的品質與有問題的網路使用之間具關聯性。

Liu 與 Kuo(2007)則以蘇利文的人際關係理論為基礎將上述家庭與人際兩個因素整合起來進行實證探究，結果發現親子關係的品質可以預測同儕關係的品質，而挫折的人際關係會提高社會焦慮的程度，同時，親子關係、同儕關係與社會焦慮都會影響有問題的網路使用，這個發現與本研究的結果一致。蘇利文深信，要了解一個人必定得從其人際範疇著手(Mitchell & Black, 1995)，只有在歷史／現在人際互動的脈絡，個人的行動才得以被理解(Bernier & Dozier, 2002)，從亮昀的經驗中可以發現，她低落的自我價值感就是鑲嵌在焦慮/不確定的早期親子關係/後來的同儕關係中，而其有問題的網路使用之行動則是在嘗試回應與處理其有問題的關係中所存在的自尊議題。



## 結論與建議

### 一、結論

本研究嘗試從內外現實的整合性觀點理解對網路社群網站的過度使用者及其經驗，研究結果初步發現，從外在現實出發，當事人過度的網路使用確實符合以衝動控制為本質的有問題網路使用之診斷準則，然而若從內在現實來看，網路社群網站則具有心理避難與嘗試重建自我/人際的雙重心理意義，而其背後則反映出當事人自尊與人際關係的問題，這些問題又可以從其成長於父母缺席的家庭環境而常感安全感匱乏、以及進到學校後，經歷到不斷受罰的學校生活而感到自我價值低落、重覆經驗到人際不確定感，無法感受到自己在別人心中是夠好的、以及持續經驗到自我認同與人際關係混淆等發展脈絡獲得理解。

### 二、建議

#### (一) 對實證研究的建議

#### 1. 再考察不同網路社群特性與有問題的網路使用之間的動態性關係

本研究初步發現有問題的網路使用除了消極地作為情緒避難的空間之外，亦有積極解決自我/人際問題的心理意義，然而須注意的是本研究的受訪者在社群網站的使用上只有現實人際關係組成的社群，此一特性相較於其他以陌生人為主或陌生人與認識的人皆有的社群網站，更凸顯其維繫與加強現實人際關係的特徵，因此，未來的研究可針對網路世界與現實生活人際關係重疊情形之特性再予以探察。

#### 2. 再針對使用網路修復自我或人際關係者的內在經驗進行探究

由於本研究是一個回溯性研究，因此本研究只能觀察到有問題的網路使用對亮昀而言代表一種解決其自我價值與人際關係問題的嘗試，然而我們無法知道這個嘗試解決了多少這樣的問題，未來研究如果能針對網路使用者對社群網站的使用或利用方式如何解決自我價值/人際關係的問題做長期的考察，特別是在瞭

解當事人人際困境發展脈絡的同時，也去瞭解當事人的網路使用如何回應其自尊與人際問題、以及在其使用歷程中，這些問題被修復的程度，則應能對其中存在的機制有更深入的了解。

#### (二) 對諮商實務的建議

#### 1. 在瞭解有問題的網路使用行為時，也應聚焦於此行為所回應的現實問題

就外在現實來看，有問題的網路使用指標可以讓我們初步篩選出高危險群，然而如果我們只有這個視框，並將處遇焦點放在有問題的網路使用問題則顯然並不完整，諮商輔導人員除了瞭解過度使用網路的問題之外，更應注意到青少年如何以網路的使用來回應其課業困難或挫折的問題。換言之，要處理的不只是「過度使用網路的問題」本身，「藉由使用網路來回應的現實問題」更是諮商應注意的焦點。

#### 2. 人際社群網站的有問題使用可能反映出人際關係／自我價值的問題

為何一個人要花費大量的時間在網路聊天室？這樣的沉浸回應了什麼樣的內在心理問題？本研究發現網路社群平台的過度使用反映出使用者存在自我價值感與人際關係的問題，換言之，有問題的網路使用只是當事人用來解決這兩個問題所形成的症狀，真正要正視或處理的問題應該是這兩個問題。因此，在面對社交網路社群的過度使用者時，對其人際關係／自我價值困境的探討與協助才是關鍵。

#### 3. 對青少年的有問題的網路使用問題，應關照其家庭功能與親子關係

青少年有問題的網路使用反映出背後家庭功能的失調與親子關係的問題，因此實務的介入方向如果能將父母納入考量，應有機會觀察父母的親職功能與教養型態、及其與孩子有問題的網路使用之間的動態關係，並進一步以家庭諮商或夫妻協談的方式介入處理。

## 研究限制

本研究只有一位受訪者，而其過度的網路使用主要在班級同學所組成的網路聊天室，上網主要在維繫



與確認現實中的人際關係，此一特性有別於其他以陌生人或混合陌生與熟悉的人之社群網站，而不同社群網站的特性、使用者的組成、以及使用者的使用目的與需求可能存在不同的樣態，這是理解本研究結果時必須納入考量的。

收稿日期：102.6.10

複審一日期：102.12.2

複審二日期：103.2.17

通過刊登日期：103.3.3

### 參考文獻

- 方紫薇（2002）。高低網路沉迷者在自我認同，情緒調整及人際互動上之差異。**中華心理衛生學刊**，15(2)，65-97。
- 王智弘（2008）。網路成癮的成因分析與輔導策略。**輔導季刊**，44(1)，1-12。
- 林以正（2000）。**虛擬與真實之間：網路世界與真實生活的對比**。行政院國科會研究計畫（NSC 89-2413-H-002-014）。
- 林以正（2001）。**我國學生電腦網路沉迷現象與因應策略之研究—子計畫四：網路人際互動對網路沉迷者的影響**。行政院國科會研究計畫（NSC89-2520-S-002-002）。
- 張高賓（2009）。父母教養態度、家庭心理環境與青少年網路成癮之相關研究。**家庭教育與諮商學刊**，6，93-117。
- 許韶玲、施香如（2013）。網路成癮是一種心理疾病嗎？從實證與論述文獻的脈絡檢視。**教育心理學報**，44(4)，773-792。
- 陳淑惠、翁麗禎、蘇逸人、吳和懋、楊品鳳（2003）。中文網路成癮量表之編製與心理計量特性研究。**中華心理學刊**，45(3)，279-294。
- 劉子利、徐錦興、蔡存裕（2010）。國小學童網路成癮及網路素養現況之研究—以雲林縣斗六市為例。**人文社會科學研究**，4(1)，13-49。
- 韓佩凌（1999）。**台灣中學生網路使用者特性、網路使用行爲、心理特性對網路沉迷現象之影響**。國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文，未出版，台北。
- Aboujaoude, E. (2010). Problematic Internet use: An overview. *World Psychiatry*, 9(2), 85-90.
- Armstrong, L., Phillips, J. G., & Saling, L. L. (2000). Potential determinants of heavier Internet usage. *International Journal of Human-Computer Studies*, 53(4), 537-550.
- Bargh, J. A., McKenna, K. Y. A., & Fitzsimons, G. M. (2002). Can you see the real me? Activation and expression of the "true self" on the Internet. *Journal of Social Issues*, 58(1), 33-48.
- Beard, K. W. (2005). Internet Addiction: A review of current assessment techniques and potential assessment questions. *CyberPsychology and Behavior*, 8(1), 7-14.
- Beard, K. W., & Wolf, E. M. (2001). Modification in the proposed diagnostic criteria for Internet Addiction. *CyberPsychology and behavior*, 4(3), 377-383.
- Bernier, A., & Dozier, M. (2002). The client-counselor match and the corrective emotional experience: Evidence from interpersonal and attachment research. *Psychotherapy*, 39(1), 32-43.
- Bridges, M. R. (2006). Activating the corrective emotional experience. *Journal of Clinical Psychology: In Session*, 62(5), 551-568.
- Ceyhan, E., Ceyhan, A. A., & Gurcan, A. (2007). The validity and reliability of the problematic Internet usage scale. *Kuram Ve Uygulamada Egitim Bilimleri*, 7(1), 387-416.
- Davis, R. A. (2001). A cognitive-behavioral model of pathological Internet use. *Computers in Human Behavior*, 17(2), 187-195.
- Ellison, N. B., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The benefits of Facebook "friends": Social capital and college students' use of online social network sites.



- Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143-1168.
- Goldberg, I. (1996). Internet Addictive Disorder (IAD), *Diagnostic Criteria*. Retrieved February 21, 2011, from <http://www.psycom.net/iadcriteria.html>
- Hinic, D. (2011). Problems with 'Internet Addiction' diagnosis and classification. *Psychiatria Danubina*, 23(2), 145-151.
- Hsu, C. W., Wang, C. C., & Tai, Y. T. (2011). The closer the relationship, the more the interaction on Facebook? Investigating the case of Taiwan users. *CyberPsychology, Behavior and Social Networking*, 14(7/8), 473-476.
- Huang, X. Q., Zhang, H. M., Li, M. C., Wang, J. A., Zhang, Y., & Tao, R. (2010). Mental health, personality, and parental rearing styles of adolescents with Internet Addiction disorder. *CyberPsychology Behavior and Social Networking*, 13(4), 401-406.
- Ko, C. H., Yen, J. Y., Chen, C. S., Chen, C. C., & Yen, C. F. (2008). Psychiatric comorbidity of Internet Addiction in college students: An interview study. *CNS Spectrums*, 13(2), 147-153.
- Ko, C. H., Yen, J. Y., Chen, C. C., Chen, S. H., & Yen, C. F. (2005). Proposed diagnostic criteria of Internet Addiction for adolescents. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 193(11), 728-733.
- Ko, C. H., Yen, J. Y., Yen, C. F., Chen, C. C., Yen, C. N., & Chen, S. H. (2005). Screening for Internet Addiction: An empirical study on cut-off points for the Chen Internet Addiction Scale. *Kaohsiung Journal of Medical Science*, 21(12), 545-551.
- Kratzer, S., & Hegerl, U. (2008). Is "Internet Addiction" a disorder of its own? A study on subjects with excessive Internet use. *Psychiatrische Praxis*, 35(2), 80-83.
- Kujath, C. L. (2011). Facebook and MySpace: Complement or substitute for face-to-face interaction? *CyberPsychology, Behavior and Social Networking*, 14(1/2), 75-78.
- Kwon, J. H., Chung, C. S., & Lee, J. (2011). The effects of escape from self and interpersonal relationship on the pathological use of Internet games. *Community Mental Health Journal*, 47, 113-121.
- LaRose, R., Lin, C. A., & Eastin, M. S. (2003). Unregulated Internet usage: Addiction, habit, or deficient self-regulation? *Media Psychology*, 5(3), 225-253.
- Leon, D. T., & Rotunda, R. J. (2000). Contrasting case studies of frequent Internet use: Is it pathological or adaptive? *Journal of College Student Psychotherapy*, 14(4), 9-18.
- Liu, C. Y., & Kuo, F. Y. (2007). A study of Internet Addiction through the lens of the interpersonal theory. *CyberPsychology and Behavior*, 10(6), 799-804.
- Meerkerk, G. J., Van Den Eijnden, R., Vermulst, A. A., & Garretsen, H. F. L. (2009). The Compulsive Internet Use Scale (CIUS): Some psychometric properties. *CyberPsychology & Behavior*, 12(1), 1-6.
- Mesch, G. S. (2001). Social relationships and Internet use among adolescents in Israel. *Social Science Quarterly (Blackwell Publishing Limited)*, 82(2), 329.
- Milani, L., Osualdella, D., & Di Blasio, P. (2009). Quality of interpersonal relationships and problematic Internet use in adolescence. *CyberPsychology and Behavior*, 12(6), 681-684.
- Mitchell, S. A., & Black, M. J. (1995). *Freud and beyond: A history of modern psychoanalytic thought*. New York: Perseus Books Group.
- Morahan-Martin, J. (1999). The relationship between loneliness and Internet use and abuse. *CyberPsychology and Behavior*, 2(5), 431-439.
- Morahan-Martin, J. (2005). Internet abuse: Addiction? Disorder? Symptom? Alternative explanations? *Social Science Computer Review*, 23(1), 39-48.



- Morahan-Martin, J. (2008). Internet abuse: Emerging trends and lingering questions. In A. Barak, *Psychological aspects of cyberspace: Theory, research, applications* (pp. 32-69). New York: Cambridge University Press.
- Morahan-Martin, J., & Schumacher, P. (2000). Incidence and correlates of pathological Internet use among college students. *Computers in Human Behavior, 16*(1), 13-29.
- Morahan-Martin, J., & Schumacher, P. (2003). Loneliness and social uses of the Internet. *Computers in Human Behavior, 19*(6), 659-671.
- Pempek, T. A., Yermolayeva, Y. A., & Calvert, S. L. (2009). College students' social networking experiences on Facebook. *Journal of Applied Developmental Psychology, 30*(3), 227-238.
- Pies, R. (2009). Should DSM-V designate "Internet Addiction" a mental disorder? *Psychiatry, 6*(2), 31.
- Pratarelli, M. E., Browne, B. L., & Johnson, K. (1999). The bits and bytes of computer Internet Addiction: A factor analytic approach. *Behavior Research Methods Instruments and Computers, 31*(2), 305-314.
- Scherer, K. (1997). College life on-line: Healthy and unhealthy Internet use. *Journal of College Student Development, 38*(6), 655-665.
- Schimmenti, A., & Caretti, V. (2010). Psychic retreats or psychic pits? Unbearable States of mind and technological addiction. *Psychoanalytic Psychology, 27*(2), 115-132.
- Shaffer, H. J., Hall, M. N., & Bilt, J. V. (2000). "Computer addiction": A critical consideration. *American Journal of Orthopsychiatry, 70*(2), 162-168.
- Tao, R., Huang, X., Wang, J., Zhang, H., Zhang, Y., & Li, M. (2010). Proposed diagnostic criteria for Internet Addiction. *Addiction, 105*, 556-564.
- Tsai, C. C., & Lin, S. S. J. (2003). Internet Addiction of adolescents in Taiwan: An interview study. *CyberPsychology and Behavior, 6*(6), 649-652.
- Turkle, S. (1984). *The Second Self: Computers and the Human Spirit*. New York, NY: Simon & Schuster.,
- Wang, H., Zhou, X. L., Lu, C. Y., Wu, J., Deng, X. Q., & Hong, L. Y. (2011). Problematic Internet use in high school students in Guangdong Province, China. *PLoS One, 6*(5).
- Watson, J. (2005). Internet Addiction diagnosis and assessment: Implications for counselors. *Journal of Professional Counseling: Practice, Theory, and Research, 33*(2), 17.
- Whang, L. S. M., Lee, S., & Chang, G. (2003). Internet over-users' psychological profiles: A behavior sampling analysis on Internet Addiction. *CyberPsychology and Behavior, 6*(2), 143-150.
- Xu, J. A., Shen, L. X., Yan, C. H., Liao, X. P., Tong, S. L., Jin, X. M., . . . Shen, X. M. (2011). Family interaction patterns and risk of adolescent Internet Addiction in Shanghai, China. *Epidemiology, 22*(1), S137-S137.
- Yellowlees, P., & Marks, S. (2007). Problematic Internet use or Internet Addiction? *Computers in Human Behavior, 23*(3), 1447-1453.
- Young, K. (1998). Internet Addiction: The emergence of a new clinical disorder. *CyberPsychology and Behavior, 1*(3), 237-244.
- Young, K., Pistner, M., O'mara, J., & Buchanan, J. (1999). Cyber disorders: The mental health concern for the new millennium. *CyberPsychology and Behavior, 2*(5), 475-479.



# **Problematic Internet Use: Problem manifestation and attempt to compensate self-esteem or relational problems**

Hsu, Shao-Ling Shih, Hsiang-Ju

## **Abstract**

This study explored the behavioral and psychological characteristics of a problematic Internet user addicted to online social interaction, and tried to figure out what was the disturbances she met and how they developed. The female subject was excessively using the chat room, resulting in impairments in her daily life. Two sessions of in-depth interviews were conducted (about 3 hours), focusing on the psychological meaning of her problematic Internet use, specifically how the Internet was used to express or solve her psychological difficulties or problems. The results showed that the subject met diagnostic criteria for “problematic Internet use” because despite certain benefits, her Internet use was out of control and caused problems in her daily life. In addition, her Internet use had double psychological significance. Passively, she used the chat room to buffer herself from external or real world frustrations; and actively, she used the chat room as a laboratory for trying to repair self-esteem or relational problems, which could be traced to her family context and developmental history.

**Key words:** chat room, Internet Addiction, problematic internet using

---

Hsu, Shao-Ling Associate Professor, Institute of Education, National Chiao Tung University. (Corresponding Author: shaoling@cc.nctu.edu.tw)

Shih, Hsiang-Ju Associate Professor, Department of Educational Psychology and Counseling, National Hsinchun University of Education.

