

頭條



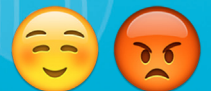
牛津字典剛剛選出了2015年度風雲單字，就是它——「😂」！

這結果反映了現代人喜歡使用表情符號的溝通取向，我們透過符號直截了當地表達情感。但是，有些人卻指濫用這些表情符號會阻礙真實情緒的表達，這到底是不是真的呢？使用表情符號的背後又有甚麼心理學理論呢？

悲喜之情，觸發共鳴

很多人擔心以文字和表情符號來取代面對面溝通會減低人與人之間的情感交流。事實上即使我們未能看到對方的表情和身體語言，我們仍能夠透過文字及符號表達自己和明白他人的情緒 (Emotion)。

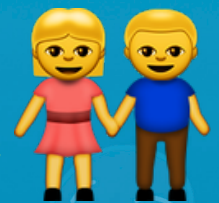
我們主要透過四個策略來表達情感，分別為**不同意 (Disagreement)**、**負面情感詞彙 (Negative affect terms)**、**標點符號 (Punctuation)**和**嘮叨 (Verbosity)** (Walther, Loh & Granka, 2005)。例如傷心時，我們會更容易否定對方的意見；開心時，我們則會使用更多標點符號，也會作出更長和更快的回應。



在一個實驗中，參加者二人一組，其中一人會觀看一段由不同情緒渲染的影片，然後以即時通訊軟件與另一人交談 (Hancock, Gee, Ciaccio & Lin, 2008)。實驗證明即使看影片的人並非有意表達情感，對方也能單以其文字及符號判斷他當時的情緒。此實驗亦證明情緒能夠經文字及符號傳染：當一方傷心地跟對方交談時，另一方也會以較傷心的語氣回應。

這種現象稱為**情緒感染 (Emotional contagion)**，人的情緒會在有**意識 (Conscious)**或無意識的情況下受別人的情緒所**誘導 (Induction)** (Schoenewolf, 1990)。

別人的情緒將首先透過**非語言 (Nonverbal)**行為傳遞，例如面部表情、身體語言、說話模式及聲調。其後情緒將透過兩種不同機制傳染，分別為**原始情緒感染 (Primitive emotional contagion)**和**社會比較過程 (Social comparison processes)**。前者意識較低，能夠快速感染他人，使人不自覺模仿別人的非語言行為。模仿時，他們的情緒會被別人的情緒所影響。例如，當你看到別人對你笑，你會不自覺地模仿他的表情，大腦會根據你的面部肌肉反應詮釋你的情緒。而社會比較過程則指人會利用別人的情緒作對比，從而感受到適合該情況的情緒。



表情符號，點解睇到？



先看看這個「·」，你能指出它是甚麼嗎？大部份人會說它是一個點。這個「·）」又是甚麼呢？你可能會說它是一個點和一個括號。那麼，「：）」代表甚麼？為甚麼我們會認為這是一個笑臉，而不會把它當作一個冒號和一個括號呢？**知覺 (Perception)** 指腦部把外在的**刺激 (Stimulus)** 儲存為感覺，並賦予意思。當刺激以不同**模式 (Pattern)** 呈現眼前，我們會有不同的處理方式 (Galotti, 2008)。

理解符號時，我們會從**語境 (Context)** 詮釋其意思，然後預想後續的符號，再結合已有知識，把它存放於腦海中作其他處理。這個過程稱為**由上而下處理 (Top-down processing)**。



例如，當我們看到「今天天氣真好：）」這段文字時，由於語境可以提示我們訊息中蘊含的情感，因此腦部能利用由上而下處理把符號快速整合成表情，順暢地解讀。但是當我們看到「（場地使用守則如下：）」時，腦部並不會把符號整合為表情，而是把它們分別解讀成冒號及括號。這是因為語境引導我們理解兩個符號為標點。縱然兩段文字均使用了「：）」這組符號，腦部並不會把後者視作表情符號處理。當伴隨符號的語境不清，腦部會以**由下而上處理 (Bottom-up processing)**，把所感知的資訊隨意拼砌出某種意思，再作其他處理。



看看右邊圖片，你認為中間的符號是甚麼？
你能夠理解混亂背後的原因嗎？



口是心非，暗藏玄機？

在日常生活中，人懂得判斷自己的行為在他人眼中是對或錯，了解在特定場合中，某些情緒會被視為不合適。為了在適當情況展示適當情緒，他們會作出**自我監控 (Self-monitoring)** (Snyder, 1974)，透過控制**行為表達 (Expressive behavior)** 及**非語言情感表達 (Non-verbal affective display)** 來達致以下目的：



1. 透過更強的表達方法展示自己真實情緒，從而搏取別人對自己能力的認同
2. 為了掩飾自己不恰當的情緒，而不給予過多反應
3. 為了掩飾自己不恰當的情緒，而故意裝作擁有恰當的情緒
4. 即使事實上沒有任何情緒，也裝作自己正在經歷某種情緒以迎合情況

有些時候，人會懷疑自己的情緒是否恰當，他們會透過觀察別人在相同情況下的反應來作出判斷；有些人則不會刻意關注自己的情緒，他們較少運用自我監控，亦不會透過比較自己和別人的情緒行為來判斷自己的情緒是否恰當。由於使用表情符號會令意思中性的信息變得正面或負面，因此透過網上溝通平台傳達訊息時，人們會利用表情符號作為自我監控的工具，

掩飾自己的真實情感，令對方所接收的信息跟自己希望表達的信息一致。例如在「明天準時見」後加上「：）」可以令原本平淡的訊息變得正面。

若要令自我監控毫無破綻，表達情緒時我們需注意語言行為和非語言行為是否一致。一次實驗中，心理學家發現人們說謊時，他們能把自己的面部表情控制得更好，卻難以控制聲音和身體語言 (Ekman and Friesen, 1969)。相反，使用網上溝通平台時，我們或能有更多時間慎選表情符號，這理論支持使用表情符號阻礙真實情緒表達的說法。



靈活用字，表達所思

說到自我監控，原來我們與別人溝通時亦未必會直接表達自己的所思所想。Nolft(2005)的一項研究嘗試將此行為概念化，並稱之為**行為溝通 (Behavioural communication)**。這概念形容不同人在表達需求、感受及想法時會有不同程度的扭曲。

Ivanov & Werner (2010) 以分數高低來分辨人在行為溝通上所採用的策略，分數愈低的人說話愈直接，他們表達意圖時不會轉彎抹角；相反，分數愈高的人愈傾向採用間接的表達方法，期望對方能夠意會當中的深層意思，避免直接承認自己的意圖。

例如表達希望與對方一同看電影.....



分數最低的人會說

你想和我一同看電影嗎？ 下午11:28

分數稍高的人會說

我聽說有齣電影很不錯，你會有興趣嗎？

下午11:28 ✓



分數更高的人會說

我聽說有齣電影很不錯，你知道有誰想看嗎？

下午11:28

而分數最高的人會說

我聽說有齣電影很不錯，你覺得我應該找人去看嗎？

下午11:28 ✓



另外，分數偏高的人會視其他人為同類，因此傾向猜測別人說話的弦外之音。

Ivanov & Werner (2010) 認為行為溝通分數較高的人較難表達自我，**自我形象 (Self-image)** 相對低落。他們亦難以理解他人感受，所以他們的**同理心 (Sympathy)** 較低，在群體中亦難以找到自己的定位。

心理學介紹 - 認知心理學 (Cognitive Psychology)

認知心理學是以科學方法來研究人類認知問題的一門學科。認知心理學家主要研究心理歷程 (Mental processes)、人如何感知及處理外界刺激。這些處理機制包括：轉換 (Transformation)、縮減 (Reduction)、添加 (Elaboration)、儲存 (Storage)、提取 (Retrieval) 和運用 (Use) (Chen, 2007)。



認知心理學中，其中一個經典的理論是訊息加工論 (Information processing theory)，集中研究訊息在腦部中所呈現的形式及訊息形成之原因。隨着科技進步，認知心理學家亦開始利用腦成像 (Brain imaging) 等技術，期望把神經科學與心理學兩者結合，能夠全面理解人類複雜的認知及思考。



是次出版蒙香港中文大學心理學系 ✨黃振能教授 ✨作顧問，特此鳴謝。

參考資料

- Barsade, S. G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47(4), 644-675.
- Byron, K. (2008). Carrying too heavy a load? The communication and miscommunication of emotion by email. *Academy of Management Review*, 33(2), 309.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1969). Nonverbal leakage and clues to deception. *Psychiatry*, 32(1), 88-106.
- Galotti, K.M. (2008). *Cognitive psychology in and out of the laboratory (4th. ed. -- international student edition)*. Singapore: Thomson Learning Asia.
- Hancock, J. T., Gee, K., Ciaccio, K., & Lin, J. M. H. (2008, November). I'm sad you're sad: emotional contagion in CMC. In *Proceedings of the 2008 ACM conference on Computer supported cooperative work* (pp. 295-298). ACM.
- Ivanov, M., & Werner, P. D. (2010). Behavioral communication: Individual differences in communication style. *Personality and Individual Differences*, 49(1), 19-23.
- Neisser, U. (2014). *Cognitive Psychology: Classic Edition*. Psychology Press.
- Schoenewolf, G. (1990). Emotional contagion: Behavioral induction in individuals and groups. *Modern Psychoanalysis*.
- Snyder, M. (1974). Self-monitoring of expressive behavior. *Journal of personality and social psychology*, 30(4), 526.
- Walther, J. B., Loh, T., & Granka, L. (2005). Let me count the ways the interchange of verbal and nonverbal cues in computer-mediated and face-to-face affinity. *Journal of language and social psychology*, 24(1), 36-65.
- 陳焜之 (2007)。 *認知心理學*。台北市：五南圖書出版股份有限公司。

圖片來源

- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/14/a0/14a0cfe6f95dfcc63e2ef26a4ee883e1.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/1d/56/1d56c7b0dc45f7ff1a24eb6cb923da8b.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/22/12/221250008f6b5f3bed78228132f9a3b5.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/2c/8f/2c8f2f5ed9176087c1dc4ce1534905a5.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/30/ba/30ba68fec96fdb962bff9b8582b4f1b1.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/49/57/49577a3a43b72f1bd7eefa6e3c841381.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/5a/51/5a515473adc8a68ba25e71bc68f9c66c.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/64/4e/644e364602faaf45199f28f91da3f26.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/94/72/9472106a702f9ab0dbf31e2281952e49.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/b3/2d/b32d62f510ce56b194cfd54854601684.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/b3/cb/b3cb825413272f06707e78089cfa2162.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/be/23/be235e934323b1fc2f9d1c58d26651d7.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/c7/fb/c7fb375b792bf8e6d69b1146204de30.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/ce/69/ce699eb75d65963fa3f2eb6412ffd0bc.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/e3/eb/e3eb4df512cfl169f0daa363bef3c820.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/e4/b1/e4b11209451e83fbefdb480f8ad1166a.png>
- <http://emojipedia-us.s3.amazonaws.com/cache/f5/66/f566db24a6c811734d181337c27e05b8.png>
- More pictures from <http://emojipedia.org/apple/>
- <http://wowismel.deviantart.com/art/Emoji-Brushes-511081102>
- <https://s-media-cache-ak0.pinimg.com/236x/93/a8/d1/93a8d13f878a31a36050b6850eeb4e39.jpg>