

寫在卷首

## 不確定性與解決方案

周樹華

不確定性這一概念貫穿人類生活、認知、交流和社會行為。換言之，我們作為人類、社會成員和研究者的所作所為都是為了減少不確定性，而讓自己更加自信，做更好的決定，得出更可靠的結論。我們都知道心理學關於不確定性與心理不適的關連研究(Galinsky, Stone & Cooper, 2000)：當選舉結束但沒有確定或宣布獲勝者時，不確定性便出現了，相關黨派的解決方案就是做好各種準備，擺好自己的位置，以增加勝利的確定性；學生不確定考試的答案時，會感到不舒服，試後便會馬上尋找答案，獲得心理平衡；流行病襲擊時，我們著急尋求相關信息，以便更好地了解病毒。信息缺乏導致不確定性的出現。不確定性則會隨著信息的出現而減弱，信息的質量越好，確定性就越強。

不確定性意味著懷疑、疑慮、質疑和不信任。在個人層面上，當我們對某人或某事不確定時，便無法投入，做出明智的決定。在社會層面上，社會學家關注社會資本的被侵蝕，正是因為懷疑思想時下盛行。不信任的產生是確鑿證據缺失所致，懷疑則強調對某事或某人的真實性、現實性、公正性或可靠性缺乏信心，就像人們對於今天無處不在的假新聞一樣。不信任產生的原因歸根結底還是回到不確定性。

---

周樹華，美國密蘇里大學新聞學院 Leonard H. Goldenson 講席教授。研究興趣：媒介信息認知、媒介心理、媒介內容、形式和效應。電郵：zhoushuh@missouri.edu

由於不確定性這一概念在許多學科中處於中心地位，所以人際交往理論中最早的理論之一是「不確定性縮減理論」便不足為奇了(Berger & Bradac, 1982)。該理論認為，人們需要通過獲取關於他人的信息來減少對他人的不確定性和預測他人的行為。減少不確定性在人際關係發展尤為重要，所以那些期望或希望發展關係的人會採取更多不確定性縮減行為，那些預期或知道自己不會發展關係的人則會更加無動於衷。

我看本期一系列的研究論文，不斷想到的就是不確定性這一概念的多種角度闡述。雖然這並非本期原意，但我認為這個概念體現了研究者進行學術研究本身就是為了減少不確定性而努力的主旨。

不確定性是危機的核心和最好描述。張春炎的〈台灣商業電視媒體的災難新聞產製與反思：新聞工作、常規與災難的不確定性〉通過深度訪談試圖找出危機中哪些常量可以為記者在未來的工作中獲得更大的確定性提供參考，從而幫助我們更好地理解危機傳播。此研究使用個案分析，考察了重大災難情境中的種種不確定性，以及當危機中不尋常的，戲劇性的事件發生時，記者和新聞組織在信息缺乏或信息系統崩潰的情況下如何收集、組織和處理信息、相關部門如何分配資源。此研究得出的結論是，重大災難會造成新聞產製常規鬆動，影響新聞產出。

隨著社交媒體的普及，人們尋找信息和消費信息的方式越來越多。但互聯網的缺點之一是假新聞的泛濫。它們包括錯誤信息、虛假信息，或是誤導性的信息。假新聞擴散並滲透到每一個媒體平台。假新聞在信息不確定的情況下傳播速度很快，尤其是在人們缺乏可靠、可信、無可爭議的信息的時候。假新聞傳播的後果是什麼？國立中正大學賴麒元和王嵩音的〈Facebook假新聞第三人效果研究〉使用網絡問卷調查建立路徑模型來考察媒介可信度、自我效能感、議題涉入感，對支持媒體素養、支持媒介規範、查核工具使用意願和第三人效果認知差距等變量之間的關係。研究結果表明，Facebook使用者對假新聞感知到第三人效果；第三人效果認知差距越大，其支持媒體素養的行為傾向越強烈。

如前所述，互聯網中充斥著各種各樣的信息，虛假的或真實的，發自個人或組織的。威權政府擔心人們接觸未經過濾的信息會削弱他們對政府的信任，從而侵蝕政府的合法性。畢竟，在審查制度難以執

行的情況下，要曝光政府的行政低效和腐敗要容易得多。這裡我們討論的不僅是信息的不確定性，還有由於消費這些信息導致的不確定性後果。清華大學程蕭瀟和金兼斌的〈互聯網使用對政府信任的影響——基於CGSS2010數據的研究〉發現互聯網使用與政府信任之間的內生性問題遮蔽了對真實媒介效應的估計，所以他們提出了一個統計模型估算互聯網的使用對政府信任的真實影響。

另一個與互聯網使用相關的問題是，社交網站上的閱讀行為是否會對社會資本產生影響？上海交通大學李武和毛遠逸的研究〈以書會友：點頭之交還是莫逆之交？——閱讀社交網站用戶行為對線上社會資本的影響〉考察了社交網站上的閱讀交流是否會取代人類線下面對面的人際交流。此研究認為閱讀社交網站是基於個體閱讀愛好建立的、成員的互動和交流往往是以一本圖書為對象而開展的「趣緣社區」。也就是說，在這樣的環境中，不確定性更少，交流更富有成效，從而產生更多的在線社交資本。具體地說，他們的研究結果發現，公開互動行為和私密互動行為均顯著影響線上橋接型和粘結型社會資本。

我們對歷史人物的了解依賴於書本、戲劇或電影中呈現出來的知識和信息。人們對一個歷史人物越了解，就越不可能被這些人物的虛構描述所左右。銘傳大學倪炎元的論文〈偉人建構與傳記電影：1980年代兩岸孫文形象之再現〉透過1986年海峽兩岸所同步拍攝的孫文傳記電影對比探討了偉人形象的建構。研究表明，由於不同的政治需求，海峽兩岸向受眾提供的信息是不同的，也就是說，雙方都只獲得了部分信息。國民黨將孫文塑造成一個天生的革命家，認定孫文獨力領導革命締造中華民國。他的思想也以固定樣貌呈現，所有的矛盾與含糊經過剪輯形成了清晰的教條。共產黨則是將孫文以「革命先行者」的角色嵌進其社會主義革命的史觀，強調孫文晚年實施的聯俄、容共、扶助農工的「三大政策」，孫文學說更成為四個現代化政策護航者。選擇性強調導致了不完整的圖景，這種不完整圖景所造成的不確定性為構建不同形象創造了空間。

回到不確定性縮減理論，它建立在人際傳播領域，假設人們在人際交流中會經歷不確定性；人們相會的目的就是想要減少不確定性和增加可預測性的；而人們分享信息的數量和性質會隨著時間和人物而

改變。國立中正大學盧鴻毅的研究〈看見不一樣的爺奶：照片作為祖孫代間溝通的橋梁〉生動地闡釋了如果互動請求來自於孫輩時，祖父母更願意分享他們的人生故事。一個可能的解釋是，由於代溝，祖父母在孫輩對自己的看法上感知到更大的不確定性，因此他們更自願向孫輩提供更多的信息，以減少這種不確定性。

就算是在邁克爾·梅西和宋韻雅關於計算傳播的學術對談中，我們也可以看到不確定性縮減的蹤影：他們的討論集中在如何教會機器學習，從而讓我們能從機器中得到可靠的數據，確定性的信息，以了解人類行為，構建一個可信的故事，也可以使用計算模型、在線實驗室實驗法以及媒介化互動的數字蹤跡來探索為人熟悉卻又難以釐清的社會互動模式。

我希望大家喜歡本期的論文，我很喜歡，這是確定的。

## 參考文獻

- Berger, C. R., & Bradac, J. J. (1982). *Language and social knowledge: Uncertainty in interpersonal relations*. London: Arnold.
- Galinsky, A. D., Stone, J., & Cooper, J. (2000). The reinstatement of dissonance and psychological discomfort following failed affirmation. *European Journal of Social Psychology*, 30 (1), 123–147.

## 本文引用格式

周樹華 (2021)。〈不確定性與解決方案〉。《傳播與社會學刊》，第55期，頁v–ix。

---

Editor's Notes

## Living in the Age of Uncertainty and Finding Solutions

Shuhua ZHOU

---

### Abstract

Academic research is about contributing to knowledge, which brings clarity to concepts, and subsequently, theories. Clarity can only come with certainty and the reduction of uncertainty. Inquiry starts with a question and concept explication, which bring the concept into focus and eliminate any ambiguity. When we design a study, collect data, look at patterns, build theories, and test them, we are gathering conclusive evidence to explain and predict something with certainty. This issue contains several manuscripts, which invariably demonstrates how certainty is ascertained, from news dissemination in a crisis to third-person effects in fake news; from Internet news consumption correlating to political trust, to Internet reading activities building social capital; from image construction of a historical figure, to concern of image leading to more information disclosure from grandparents. Though methods vary, they are either trying to arrive at certainty or exploring paths to reduce uncertainty.

**Citation of this article:** Zhou, S. (2021). Living in the age of uncertainty and finding solutions. *Communication and Society*, 55, v–ix.

---

Shuhua ZHOU (Leonard H. Goldenson Professor of Radio and Television). Missouri School of Journalism, University of Missouri. Research interests: media psychology, media form, processes and effects.