

# 網路惡勢力： 青少年網路霸凌之多面向探究

謝意苹\*

## 一、前言

科技的進步與網路的發達，不但使資訊的流通與傳播更快速，也拉近了空間的距離並增加了各種網絡之間的連結，人類的生活型態有了重大的改變，網路及行動電話已儼然成為現今生活中不可分割的一部分，新的名詞「低頭族」也應運而生，現今在各種場合已隨處可見「低頭族」，人跟人之間的互動型態也隨著網路的發達而產生變化：除了行動電話及電子郵件傳遞之外，各種活動也從面對面的互動轉變成無遠弗屆的虛擬平台互動，如即時通訊、手機簡訊、網路聊天室、社群網站、部落格或網誌、網站、照片或短片連結、電子佈告欄、線上遊戲等等；然而，水能載舟，亦能覆舟，就在網路為人類提供了前所未有的方便及正面幫助（如學習效率及人際網絡建立）的同時，複雜的網路濫用問題也伴隨而來。比起從前面對面的傳統霸凌方式來攻擊人，現在只要敲敲鍵盤按按滑鼠，彈指之間，就能使一個人身敗名裂，嚴重的話甚至可能導致受害者精神崩潰或憂鬱與自殺。因此，青少年的傳統霸凌行為藉著網路科技媒介的發展與廣泛應用，演化產生了新的型態及定義——網路霸凌（cyber-bullying），透過各種網路溝通科技工具，公然的、蓄意的在線上攻擊其他人的行為（Ybarra & Mitchell, 2004），達成加害他人的目的，造成嚴重的心理及精神傷害。也由於網路的特性（例如隨時隨地、無遠弗屆、永久留存），使網路霸凌的影響及傳播力範圍更為複雜及廣泛，並能造成更大更長時間的傷害（Willard, 2007）。

網路上既看不見又打不著對方，如何造成霸凌傷害事實呢？網路霸凌行為不同於傳統霸凌常見的肢體攻擊，而是可以藉由不用負責任的匿名或冒名

---

\* 國立成功大學師資培育中心助理教授



方式，傳送凌辱或嘲笑的話語來騷擾及羞辱他人、散播謠言、爆料私人秘密；或是在部落格及社群網站中張貼辱罵及毀謗傷害的留言、張貼私密照片或影片；或用漫罵惡毒的郵件及留言灌爆癱瘓受害者的信箱及部落格等等方式達到刻意傷害之目的；有些則利用網路的特性來進行報復或用以恐嚇並控制受害者。因此，相較於傳統霸凌的棍棒拳頭，網路霸凌所使用的武器為網路媒介，受害者不易馬上發現，不易即時阻擋，不易刪除，更無法澄清說明或解釋。再者，由於網路世界是虛擬的世界，我們常常無法知道網路的那一頭到底是何許人也，其身分及文章的內容真真假假難以分辨，但其散播謠言、招搖撞騙、挑撥離間、煽動群眾的功力不容小覷，不但會造成受凌者的心理傷害 (Yabarra, Mitchell, Wolak, & Finkelhor, 2006)，還可能造成個人身敗名裂、家庭失和、朋友互傷、甚至引發憂鬱及輕生念頭。此外，在青少年時期很需要同儕的肯定認同及人際需求的滿足，以建立其安全感並發展自我認同，所以青少年會更在意同儕的眼光及自己的名聲，因此網路霸凌的傷害性也就相對更高。青少年要是掌握了網路特性就掌握了優勢與權力，霸凌因此有了新的型態面貌及管道，方便又不著痕跡，也因為網路霸凌的獨特特徵，使得學校及教育機關難以抑制與防堵。

## 二、網路霸凌之現況

青少年最普遍的網路霸凌是透過電話及手機簡訊，再來是即時通訊，然而傷害影響最嚴重的卻是手機短片霸凌 (Smith, Mahdavi, Carvalho, Fisher, Russell, & Tippett, 2008)。手機使用率本身就很高，八成的國中生有行動電話，並且有將近一半的學生是不需要父母或監護者的同意就可以自由的使用 (許文宗, 2010)，這種青少年和行動電話間不可分離的特性，使得他們容易成為被攻擊的目標 (Patchin & Hinduja, 2006)。雖然多數行動電話的使用者都是合法的使用，但是卻也提供了具有惡意的人傳送攻擊性文字訊息及圖片與影片的機會。透過簡訊，色情電話及詐騙集團簡訊也容易隨處散佈，或受凌者的不雅照片或任何辱罵文字也可輕易發送出去，使得兒童青少年上當受騙或身心受創。

在英國，NCH (2005) 發現大約有 20% 的青少年為網路霸凌受凌者 (victim)，其中以手機簡訊為多數 (14%)，再來是網路聊天室 (5%) 及電子郵件 (4%)。在美國，Ybarra and Mitchell (2004) 以大規模的電話問卷及訪談的

方法，發現最近一年內，在經常使用網路的青少年中，有 12% 的青少年用網路傷害攻擊別人 (bully 霸凌者)，4% 的青少年被攻擊 (victim 受凌者)，而 3% 的青少年在網路攻擊別人也被攻擊 (bully-victim 受凌且霸凌者)，而使用網路越頻繁的人越容易利用網路為其霸凌的工具，成為霸凌或受凌者。此外，84% 的網路霸凌者承認在實際生活環境中認識受凌者，而有 55% 的受凌者曾被相同的霸凌者攻擊不只一次，16% 甚至在一年中有四次或是四次以上。反觀國內，許文宗 (2010) 調查臺灣中部四縣市的國中學生，發現在一年中有 21.5% 的學生曾經有網路受凌的經歷，而有 16.6% 的學生承認自己曾經使用網路來騷擾或威脅其他學生。而 Huang & Chou (2010) 調查臺灣北部及南部的國中學生，發現其中 34.9% 為網路受凌者，20.4% 為網路霸凌者。兒童福利聯盟 (2007) 的調查資料也發現臺灣的國中國小學生，每四人就有一人有網路霸凌行為 (25%)，其中「網路小霸王」又以男生 (57%) 多於女生 (43%)，多次在網路上做出各種傷害人的舉動。

### 三、網路霸凌之類型

不同於傳統霸凌，網路霸凌藉由一些負向溝通形式，同樣達到傷害對方及造成惶恐焦慮害怕不舒服感覺的目的。網路霸凌的形式主要有八種 (Willard, 2004)，包含網路論戰型 (flaming)、騷擾型 (harassment)、毀謗抹黑型 (denigration)、揭露洩密型 (outing)、冒用嫁禍型 (impersonation)、哄騙型 (trickery)、排擠型 (exclusion)、網路偏執跟監 (cyber-stalking)。(1) 網路論戰：網路論戰是雙方或多方在網路上進行激進狂熱的一連串文字討論，常常會伴隨使用生氣及粗俗的言語來唇槍舌戰，負面的情緒及充滿敵意的文字開始讓此論戰升溫，演變成互相中傷甚至威脅恐嚇叫囂的狀況。(2) 騷擾：透過網路溝通工具，針對個人或是團體，持續不斷傳送不堪入目或是帶有敵意的訊息，疲勞轟炸，把對方的信箱寄爆。(3) 毀謗抹黑：傳送或張貼不實的謠言或八卦來破壞貶低對方的名譽或友誼，並讓謠言的散播更為廣泛且快速。(4) 揭露洩密：把私人的秘密或隱私，以文字或圖片及影音，藉由網路快速且廣泛揭露公開出來，讓受害者身心受創，無地自容。(5) 冒用嫁禍：假裝冒用他人的名字或帳號，以他人名義去發送或張貼負面及不適當的文字圖片或影音來傷害其他人，或持續發送信件來騷擾其他人，藉此企圖破壞此人或團體的名聲及友誼，栽贓惹麻煩，甚至陷此人於危險的處境。另外還有



可能會冒用他人的帳號去竄改網站內容及挑撥離間。(6) 哄騙：假裝和受害者是朋友，在騙得個人的秘密或隱私後，再將這些資訊轉寄傳送給大家，並大肆批評。(7) 排擠：不論是在學校裡或是網路上，青少年都非常需要有同儕的認同及群體歸屬感。網路霸凌者刻意並殘酷的將受害者排擠孤立於網路團體之外，在好友名單中加以封鎖或刪除，使其心理及情緒嚴重受創。(8) 網路偏執跟監：利用網路或手機密集持續的騷擾，造成受害者極大的恐懼感。

#### 四、網路霸凌之特性

網路霸凌的特色主要有以下六點：(1) 匿名性：網路上虛構的身分，讓霸凌者得以安心散播謠言、公布隱私、詛咒怒罵，置身於一個隱藏匿名的保護罩下，不受道德的約束與學校及社會的制裁。(2) 任何人：任何人幾乎都可以成為霸凌者，不論身材高矮胖瘦、不論成績高低、不論男女老少，都可以利用網路來進行傷害而不著痕跡，此特性尤其成為校園霸凌受害者的報復最佳管道 (Willard, 2003)。(3) 隨時隨地：網路霸凌受害者根本無處可逃，因為隨時隨地都可以用電腦或手機上網，就算放學回家還是躲不掉持續的欺負騷擾。(4) 瞬間散播：只要手指輕輕一按，原本私密的隱私或照片與不實的謠言及毀謗，就會在一瞬間散播給眾多網路使用者，使得原本只有一小群人之間的傷害擴大到不可預知的廣泛大眾。(5) 不需直接面對受害者：由於網路霸凌者並不需要直接面對受害者，因此不容易產生同理心，也不容易了解傷害的嚴重性及後果，因此網路霸凌者容易把自己的行為合理化，也許認為只是好玩，或只是想給受害者一點顏色瞧瞧。(6) 不求助：網路霸凌受害者常常處於一種對網路又愛又恨的矛盾而不敢向家人求助，因為大多數父母的反應可能是不理解且直接斷絕子女在家接觸電腦網路的機會，原本想要保護子女免受網路霸凌之苦，然而卻也連帶阻斷了青少年和同伴及世界接軌聯繫的管道，造成青少年邊緣化的孤立感受 (Strom & Strom, 2005)，因此大多數受害者選擇不求助，或只跟好朋友訴說。

#### 五、網路霸凌之角色與適應問題

一般而言，霸凌行為的角色可分為「霸凌者 (bully)」、「受凌者 (victim)」、「霸凌且受凌者 (bully-victim)」三種。研究顯示霸凌者較容易有低學業成績、犯罪及物質濫用問題 (Hourbe, Targuinio, Thuillier, & Hergott,

2006; Nansel, Overpeck, Pilla, Ruan, Simons-Morton, & Scheidt, 2001), 並且較具攻擊性、缺乏同理心、易受同儕或幫派負面的影響 (Cook, Williams, Guerra, Kim, & Sadek, 2010); 而受凌者通常擁有較低的社交技巧及同儕地位, 並且較容易經歷長期心理健康問題, 例如低自尊、孤立感、焦慮、憂鬱、甚至產生自殺意念及企圖 (Cook et al., 2010; Hawker & Boulton, 2000); 最後, 霸凌且受凌者是三種角色類型中最具嚴重適應問題的一群, 他們不但是霸凌者又同時是受凌者, 較具攻擊性、缺乏自信自尊及社交技巧、低同儕地位及學業成績、且焦慮憂鬱 (Cook et al., 2010; Hanish & Guerra, 2004; Nansel et al., 2001)。

## 六、網路霸凌之影響因子

霸凌存在於社會環境及情境中人與人之間的互動關係, 因此還必須考慮個人與社會環境的交互影響, 以求全面性的了解, 或許能以更兼具微視鉅視的角度, 發展出更有效的預防及處遇計畫。為了完整了解其影響因子並發展日後更有效的霸凌防治及處遇方案, 因此以社會生態學觀點來對青少年網路霸凌行為進行多層面的學術研究探討就更加顯得重要。Cook et al. (2010) 從過去霸凌議題相關的文獻中, 統合分析指出最受關注的個人與環境因子, 其中個人層面影響因子包含年齡、性別、價值觀、外顯行為、內化行為、社會能力、自我相關知能、他人相關知能、人際問題解決能力, 以及學業成績表現、網路安全及科技的使用行為; 而環境層面影響因子又包含家庭互動、同儕關係及學校氛圍。筆者將簡單以個人、家庭及社會文化規範三方面來討論。

### (一) 個人

從青少年的心理特徵來看, 霸凌者使用圖片 / 影音的霸凌模式來得到同儕的掌聲或認同, 藉以提高在同儕中的「社會聲望」。另一方面, 在網路霸凌的過程中, 霸凌者比較不可能看到受凌者的直接反應, 這可能將降低同理心所產生的抑制作用。而對於兼具霸凌且受凌者身分的青少年來說, 網路霸凌的行為可能是一種報復的舉動 (Ybarra & Mitchell, 2004), 藉由尋求報復的過程或結果得到大部分的滿足感。

此外, 網路的匿名特性強化了網路世界中普遍存在的去抑制效應 (Disinhibition Effect) (Suler, 2004), 也就是人們在網路虛擬空間中很容易放鬆或放縱自己, 並更開放或無限制的展現自我, 不像在真實世界中會去克制



自己的作為。當網路使用者把社會上許多角色的規範拋開後，這個網路平台就很容易成為攻擊行為的舞台了（Ybarra & Mitchell, 2004）：網路的匿名性降低了個人對社會角色所應有的態度與認知，因此造成社會規範或約束力的下降，使得個人可以逃避其行為所應負的責任，所以當青少年以虛擬的身分替代了真實的身分之後，網路平台上的種種行為就變得比真實生活的行為更加難以控制。此外，網路平台上由於不需露面也看不見對方，所以青少年攻擊行為對他人造成的負面影響，並沒有機會獲得具體的回饋，這將影響到他們對於傷害別人的認知（例如同理心的反應），降低同情心或是後悔的感覺。

## （二）家庭

良好的親子關係與適當的父母監督對於孩子的網路使用經驗，具有正向的保護作用。比起有良好親子關係的青少年，不良親子情感連結的青少年多了2倍的機會更容易經歷網路霸凌，而缺乏父母監督的青少年也比有父母監督的青少年多了1.5倍的機會涉及網路霸凌（Ybarra & Mitchell, 2004）。大約3%的網路使用青少年自認為跟父母關係處得非常不好，12%的青少年認為很少有被父母信任的感覺，而在傷心難過的時候，44%的青少年很少或從來不會找父母討論。而進行網路活動時，50%的青少年表示父母並沒有監督控制，只有7%的人表示父母知道他們在網路上做什麼，甚至有9%的人表示父母很少知道他們根本不在家或跟誰在一起。其實，父母的監督控制一方面可以協助青少年上網時間的掌控，共同訂立合理的使用網路規則，預防網路成癮的發生，另一方面父母也可藉由對青少年上網內容及型態的了解，給予適當的規範引導及增加其溝通求助的管道及機會，降低青少年成為網路霸凌者或受害者的可能性。此外，父母有時候無法理解青少年對於電腦科技應用的熱情，因此無法跟孩子討論電腦媒體或甚至產生排斥，往往不分青紅皂白一味禁止，直接斷絕子女在家接觸電腦網路的機會，如此不但降低親子關係互動，還阻斷了孩子求助或溝通的管道，把孩子往牆外推。

## （三）社會文化規範

人都會犯錯，尤其是小錯或者是違反一些道德及文化下的社會規範，例如插隊、不讓坐、不清理自己寵物的排泄物、男女朋友劈腿（同時和兩人以上有曖昧）等等，就在網路及電子通訊產品的普遍使用下，人們開始利用網路貼文或貼照片影片或網路論壇的方式，當起「規範警察」來執行所謂的社會規範（Solove, 2007），青少年更是義不容辭義憤填膺的一擁而上，一致撻伐

某個人或群體，還自以為伸張了正義，如此很容易被有心人操弄控制而不自知，從正義的鄉民（網友）變成動用私刑的暴民。日前，一部電影「BBS 鄉民的正義」點出了網路惡勢力的無情及無形與其不可控制性。其中標語說到「人多的一方，往往霸佔著所謂的正義。我要他們永遠記得，他們曾經用 BBS 殺死一個女孩子」。在前男友復仇式的影片流傳及網路操弄下，又在女主角個資被熱心的網友（鄉民）以人肉搜索方式找出來張貼後，接下來就是廣大鄉民們排山倒海而來的辱罵、簡訊、Email 及一通接著一通無法辨識的來電號碼，女主角無法承受這一切而瀕臨崩潰邊緣，準備自殺來結束這一切。網路式的羞辱懲罰，很多時候缺乏正當程序，無法驗證事情的真實性及始末，也無法讓當事人有辯駁的機會，另外當事人一個小過錯也可能因網路羞辱的執性過度而無法控制，烙印下永久性的數位式紅字 (Solove, 2007)，造成受害者與社會或群體永久的疏離，甚至導向暴力犯罪或憂鬱自殺。也因此，讓網路成爲一種另類復仇與欺負有效且方便的工具。

## 七、結語

最初，許多青少年也許只是懷抱著一個單純的夢想，希望在網路園地裡跟大家分享及交流彼此的想法，但也常因爲網路的特有性質，讓青少年有機會利用這工具來操弄傷害人或被傷害，造成永久不能抹滅的數位紀錄及烙印。更有些血氣方剛義憤填膺的青少年，想要維持社會的規範及所謂的正義，但卻容易被煽動而變成暴民，在網路上使用各種暴行來伸張扭曲的正義。而且在匿名及群體效應的保護傘之下，青少年容易跳脫社會的角色及規範，不需負責任的謾罵造謠及恐嚇，極端並誇大其攻擊行爲，更因爲看不見受害者的反應，無法體會到對方的痛苦及產生同情憐憫之心。然而，可能青少年最初一個小小的玩笑與惡作劇，或只是想給受害者一個小小的教訓，到最後透過網路卻演變成連主使者本身都無法控制的暴民行動，並可能導致受害者身心的嚴重傷害，背負著洗刷不掉的數位式羞辱烙印，造成受害者暴力復仇的行爲或憂鬱自殺的煎熬。因此，在享受科技進步及網路便利的同時，除了教導青少年網路安全及使用規範的資訊之外，父母及老師並應監督孩子網路使用的情形及關懷其人際互動的情況，在青少年生活無法離開網路的現今世代，有效預防網路霸凌的發生並提供安全且溝通順暢的求助管道。



## 參考文獻

- Cook, C. R., Williams, K. R., Guerra, N. G., Kim, T. E., & Sadek, S. (2010). Predictors of bullying and victimization in childhood and adolescence: A meta-analytic investigation. *School Psychology Quarterly, 25* (2), 65-83.
- Hanish, L. D. & Guerra, N. (2004). Aggressive victims, passive victims, and bullies: Developmental continuity or developmental change? *Merrill-Palmer Quarterly, 50*, 17-38.
- Hawker, D. S. J., & Boulton, M. J. (2000). Twenty years' research on peer victimization and psychosocial maladjustment: A meta-analytic review of cross-sectional studies. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, 41* (4), 441-455.
- Hourbe, B., Targuinio, C., Thuillier, I., & Hergott, E. (2006). Bullying among students and its consequences on health. *European Journal of Psychology of Education, 21*, 183-208.
- Huang, Y.Y. & Chou, C. (2010). An analysis of multiple factors of cyberbullying among junior high school students in Taiwan. *Computers in Human Behaviors, 26*, 1581-1590.
- Nansel, T. R., Overpeck, M., Pilla, R. S., Ruan, W. J., Simons-Morton, B., & Scheidt, P. (2001). Bullying behaviors among US youth: Prevalence and association with psychosocial adjustment. *Journal of the American Medical Association, 285*, 2094-2100.
- NCH (2005). Putting U in the picture – mobile phone bullying survey 2005. Retrieved from [http://www.nch.org.uk/uploads/documents/Mobile\\_bullying\\_%20report.pdf](http://www.nch.org.uk/uploads/documents/Mobile_bullying_%20report.pdf).
- Patchin, J. W. & S. Hinduja. (2006). Bullies move beyond the schoolyard: A preliminary look at cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice, 4*, 148-169.
- Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, 49* (4), 376-385.
- Solove, D.J. (2007). *The Future of reputation: Gossip, rumor, and privacy on the internet*. Yale University Press.
- Strom, P., & Strom, R. (2005). When teens turn cyberbullies. *Education Digest, 71*, 35-41.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology and Behavior, 7*, 321-326.
- Willard, N. (2007). *Cyber-safe kids, cyber-savvy teens: Helping young people learn to use the Internet safely and responsibly*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Willard, N. (2004) *An educator's guide to cyberbullying and cyberthreats*. Retrieved 23 March 2011 from <http://cyberbully.org/docs/cbcteducator.pdf>.
- Willard, N. (2003). Off-campus, harmful online student speech. *Journal of School Violence, 1*, 65-93.
- Ybarra, M. L., & Mitchell, K. J. (2004). Online aggressor/targets, aggressors, and targets: A comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, 45*, 1308-1316.
- Ybarra, M. L., Mitchell, K. J., Wolak, J., & Finkelhor, D. (2006). Examining characteristics and associated distress related to Internet harassment: Findings from the second youth Internet safety survey. *Pediatrics, 118*, 1169-1177.
- 兒童福利聯盟文教基金會 (2007)。兒童校園「霸凌者」現況調查報告。取自 [http://www.children.org.tw/database\\_report.php?id=204&typeid=4&offset=20](http://www.children.org.tw/database_report.php?id=204&typeid=4&offset=20)。
- 許文宗 (2010)。〈國中學生虛擬霸凌與傳統霸凌之相關研究〉。國立彰化師範大學教育研究所，碩士論文。