

天主教輔仁大學社會系學士論文

指導教授:曾凡慈 教授

管理不協調的互動

— 探討尷尬之情境規則與沉默行為之運作

Manage the uncoordinated interaction :Explore of the operation
of rules and silence in the context of embarrassing situations

學生：鄭伊婷 撰

指導教授簽名：

中華民國一百零二年十月

系所章戳：

謝辭

一年前的今天，也是如此忙碌的氣候。剛入學時，學士論文這件事自學長姐口中耳聞總是令人驚心，轉眼間我也已經開始倒數大學生涯最後的季節。從選定研究方向至今，我要感謝凡慈指導老師對我的肯定及指引，在這段奮戰過程中，有時會迷失信心及熱忱，而凡慈老師給予的鼓勵和支持，總是能使我充滿能量繼續走下去，堅定地完成這份學士論文。非常感謝凡慈老師的陪伴與鼓勵，謝謝您。感謝可愛的家人為我提供許多寶貴的研究建議與資料，更重要的是你們付出的照顧與體諒，是我身心最豐柔的依靠。

此外，我要感謝同組的夥伴們，謝謝你們願意分享任何資料收集的經驗以及報告的口述技巧，一路走來有你們相伴，中和掉不少苦澀的味道也填補了沒有靈感的空窗。最後，我要感謝身邊不離不棄的好友們一直以來帶給我歡樂與關心、包容我的兩光，盡力協助我完成這份論文的你們真的、真的很棒。

祝 健康平安

鄭伊婷 2013.10.29

摘要

尷尬是日常生活的體驗，它是人們互動時所做的表演。人的接觸涉及訊息的交換，因此管理自己給與對方的印象成為維繫互動關係的手段。印象管理的方式繁多，沉默是其中最容易實行的一種，因此沉默往往在情境的舞台當中扮演換幕者的角色，卻難以被注意。沉默如何扮演其角色，必須從尷尬的劇本中尋找它的蹤跡。

本研究採用質性之觀察記錄及訪談法，記錄下 4 種尷尬事件的歷程以及 12 位受訪者印象最深刻的尷尬經驗。本研究所探討的經驗現象並不受個體差異的限制，故以隨機、非隨機的方式皆可行。然為了使研究問題能夠精確的釐清，研究者採以非隨機抽樣的方式選擇經驗過尷尬情境的受訪者進行訪談。經過經驗、訪談資料的表格化分析與比較，本研究離析出以下結論：

- 一、依據互動規則的違反程度，將尷尬的類別區分為 1. 歧異性尷尬及 2. 積極衝突性尷尬兩大類，前者主要含有不一致的結構因素，包括情境定義落差、傳記期待落差與互動者操作象徵差異等。後者則為行動者在一致的情境認同下破壞情境規則以致情境失調，包含表演者主動介入不需要建立關係的情境、角色地位違常及權力關係的碰撞等。
- 二、沉默若為規範常規不允許的破壞性因素，則行為本身便為情境致生尷尬的主因，互動關係將因情境動搖而終止。然亦有延續發展的可能，但此時原始的互動功能也因此改變。其次，當沉默位於情境規則所期待的表演範疇時，它便得成為行動者為因應尷尬情境的一種選擇。故沉默在情境脈絡的位置具有不同的功能而影響互動關係之發展。

關鍵字：戲劇理論、互動秩序、情境規則、尷尬、沉默。

Abstract

Embarrassment is the experience of daily life, it is people do when an interactive performance. People contacts involve information exchange, manage their own impression for a while means of interaction with each other. Range of impression management, silence is one of the most easy to carry out, so silence is often situational plays for the stage role, can hardly be noticed. Silence plays its role, to find traces of it from the embarrassing script.

This study uses qualitative observational records and interviews, recording 4 kinds of embarrassing incidents under course impresses as well as 12 respondents an embarrassing experience. Discussion on the Institute's experience is not limited by individual differences, in random and non-random manner possible. So in order to make the research question precisely clarified, researchers gather to non-random selection of respondents interviewed experienced an embarrassing situations. After analysis and comparison of experiences, interviews, data tables, and precipitated this study concluded as follow:

1. According to the acting against of interaction rule degree, be classified into an embarrassed category 1.The deviation is embarrassed and 2.Aggressive conflict embarrassed two major types, the former mainly has an inconsistent structure factor and include scenario definition to fall bad, the biography expectation fall bad and interaction operate symbol difference .The latter is an action to approve in the consistent scenario under break scenario rule with the result that scenario out of tune, include performer to get involved not to need to build up the scenario, role position of relation to disobey often on one's own initiative and the power collision.
2. Is silent if the standard normal regulations disallows of destructiveness factor, the behavior then terminates for scenario to getting embarrassed main cause, interacting relating to willing because of scenario faltering and. However, there is also the possibility to continue development, but original the interactive function at this time consequently changed. Be secondly silent be located in a scenario of the performance category expected by rule, it has to become action for respond a kind of choice of embarrassed scenario. So is silent to have the development of different function and influence interaction relation in the position of scenario grain.

Key words: Dramaturgy, Situation rules , embarrassment, silence.

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究動機.....	1
第二章 文獻回顧	3
第一節 從發生互動到產生尷尬.....	3
第二節 從尷尬的情境中探討沉默行為.....	4
第三章 研究方法	5
第一節 研究方法之取捨.....	5
第二節 研究問題.....	6
第三節 研究架構.....	7
第四章 研究結果分析	8
第一節 觀察資料分析.....	9
第二節 訪談資料分析.....	16
第五章 研究結論	36
第一節 尷尬的情境分類.....	36
第二節 情境運作與沉默之影響.....	38
參考文獻	39
附錄	40
附錄一 給受訪者之研究資訊.....	40
附錄二 訪談大綱.....	41

圖表目錄

圖 3-1	研究架構圖	7
圖 4-1	經驗過程概念架構圖	8
圖 4-2	觀察經驗(一)之互動關係結構	10
圖 4-3	觀察經驗(二)之互動關係結構	12
圖 4-4	觀察經驗(三)之互動關係結構	14
圖 4-5	觀察經驗(四)之互動關係結構	15
圖 4-6	受訪者 A 之經驗架構	16
圖 4-7	受訪者 B 之經驗架構	17
圖 4-8	受訪者 C 之經驗架構	18
圖 4-9	受訪者 D 之經驗架構	19
圖 4-10	受訪者 E 之經驗架構	20
圖 4-11	受訪者 F 之經驗架構	21
圖 4-12	受訪者 G 之經驗架構	22
圖 4-13	受訪者 H 之經驗架構	24
圖 4-14	受訪者 I 之經驗架構	25
圖 4-15	受訪者 J 之經驗架構	27
圖 4-16	受訪者 K 之經驗架構【一】	28
圖 4-17	受訪者 K 之經驗架構【二】	29
圖 4-18	受訪者 L 之經驗架構【一】	31
圖 4-19	受訪者 L 之經驗架構【二】	33
圖 4-20	受訪者 L 之經驗架構【三】	35
表 3-1	受訪者資料	5
表 4-1	訪談資料與觀察記錄之互動歷程表	8
表 4-2	觀察經驗(一)歷程	9
表 4-3	觀察經驗(二)歷程	11
表 4-4	觀察經驗(三)歷程	13
表 4-5	觀察經驗(四)歷程	15
表 4-6	受訪者 A 之經驗歷程	16
表 4-7	受訪者 B 之經驗歷程	17
表 4-8	受訪者 C 之經驗歷程	18
表 4-9	受訪者 D 之經驗歷程	19
表 4-10	受訪者 E 之經驗歷程	20
表 4-11	受訪者 F 之經驗歷程	21
表 4-12	受訪者 G 之經驗歷程	22
表 4-13	受訪者 H 之經驗歷程	23
表 4-14	受訪者 I 之經驗歷程	24
表 4-15	受訪者 J 之經驗歷程	26
表 4-16	受訪者 K 之經驗歷程【一】	28
表 4-17	受訪者 K 之經驗歷程【二】	29
表 4-18	受訪者 L 之經驗歷程【一】	30
表 4-19	受訪者 L 之經驗歷程【二】	32
表 4-20	受訪者 L 之經驗歷程【三】	34
表 5-1	經驗類別歸納表	36

第一章 緒論

第一節 研究動機

一、沉默現象的發生一個人所見沉默與表現沉默的經驗：

沉默的行為在任何場合皆可能出現，它的意涵也因人們表現的方式而有所不同。有一回我受到父親邀請共赴觀賞其客戶劇團的公演，遽聞該名顧客為人和善，與父親互動良好，藉此公演之機會熱情地邀約舊雨新知一同觀賞。當晚我與父親抱持著期待赴約，不料組織中的人員卻先指名組織內的規定：男性與女性必須分開就座。在場其他參與者對此項規定並無表示異議，父親與我也不疑有他，便順從地分別與該顧客及其夫人入席。活動開始，出乎意料的是舞台上沒有劇團、沒有音樂，取而代之的是一位組織領導者的演講。本以為只是關於該組織活動的公告事項，不料演講就這麼持續至活動結束……。演說的內容多半為定義模糊不清的文句，令人感到相當困惑，而在場的其他（含各年齡層的）成員卻個個振筆疾書，對於常識般的議題不加思索地做重點紀錄。活動結束後，萬頭攢動向出口簇擁。人群中，父親見到我時似乎有些話就要說出口，下意識地，我倆手肘相互碰撞並齧齒說著：「出去再說，出去再說……。」

這不禁使人想像演說當下那被情境孤離的感受，還有身旁客戶的夫人問「怎麼不寫下來？」時，自己連忙收起疑慮的表情，笑而不答的舉止。而父親與我有默契地在人群中選擇不做任何評論的原因為何？未來父親再次遇見該名顧客時，會以何種方式表達出對這次「公演」的看法？當事人在互動中談起令人感到尷尬、錯愕的事件時，這種「使人感到尷尬」的規則從何而來，以及人們面臨尷尬時，「沉默」策略對於整體互動過程所代表的意涵，便是本研究欲探討的現象。

二、沉默是刻意的表現，用以維持表演的順暢與和諧

上述情境中的沉默現象並非個案，而是日常生活中垂手可得的經驗。「試想自己首次去一家餐館用餐，卻發現菜色不合自己的胃口，你/妳會在餐廳內對該餐廳做出負面評價嗎？」這個假設性議題透過非正式的訪談，得到的結果皆傾向「否」。理由在於，受訪者會事先預設他人「可能」與自己看法不同，在該場合作出評斷將可能使自己的品味受到質疑；再者，受訪者在該眾多消費者的情境中不願被認為是「不合群的顧客」。「某一角色或關係中的事情和表演人員越多，表演者需要隱瞞的事情也就越多。」(E. Goffman, p. 73) 這便是公眾領域中普遍會發生的沉默現象。此外，當與人進行私領域的互動時，一旦話題落入一個令人感到尷尬或觸犯某種禁忌時，沉默往往是最容易行使且副作用最小的迴避方式。根據Goffman的劇場理論，人們的接觸是一場表演，參與者致力於印象管理，試圖建立具有說服力的表徵、創造一致的印象，他們同時控制破壞性訊息的出現，避免行為因背離情境要求產生角色不協調。因此，沉默經常被用以做為祕密保守而達到對戲劇表演的忠誠及承諾的手段。

三、透過田野觀察與訪談闡釋沉默如何影響人們的互動

無論是公領域與私領域，沉默都是個體為了維護互動的完整性所刻意呈現的表演，在公眾領域中，同一情境下(即 Goffman 劇場理論中的「舞台」)的其他參與者(劇班)與行使沉默者(表演者)的利害關係透過表演者的「預設」而建立；而在私領域中，沉默的表演者與其對戲者亦同樣隱含著情境規則的要求。舉例而言，當私人間的談話內容有所保留時，便涉及到「誰有資格知道這件事？」的權力支配問題，使雙方的後續互動因為定義此情境要求而有所調整。人們界定私領域中「說」與「不說」的界線一般奠基於「信任感」，信任感來自一段期間對他人地位/情境的建構而來，至於是否尚有其他因素使得人們選擇以演出沉默的方式保衛受損害的情境，則是本研究所欲探討的對象。「沉默」本是不作言語，卻能夠使互動持續進行，本研究將透過田野的觀察/調查，並廣泛以不同日常所及的沉默情境進行訪談，以解釋人們如何以「沉默」防止互動情境遭受破壞。

綜上所述，本研究將以個人經驗出發，分析沉默在互動中所代表的策略意涵，並融合社會生活之具體經驗，探究情境規則的界定機制及互動者維持互動情境的調適過程。

第二章 文獻回顧

第一節 從發生互動到產生尷尬

互動是人們透過解讀象徵(符號)而相對作出的反應。象徵的意義來自於社會對形像、標誌的賦予。人們對象徵的解讀及運用將致生不同性質的互動，在互動的過程當中，個體會不斷進行調適與再互動，社會因而由一群互動中的個體所構成，並隨之變遷。個人是社會的參與者，而其自我(Self)則是社會的產物。米德(Mead, 1863-1931)認為社會性的自我包含兩個面向：1. 個人的內在自我(生理取向)與客我(社會取向)的磨合。2. 他人於外在對象徵之反應。然而，同以象徵互動論為背景的 Erving Goffman(1959)則認為自我是行動者對於社會接觸之要求的內在反身性。相較於主、客我的互動，Goffman 將理論焦點放置於互動秩序，強調自我建立於社會互動之中與情境結構密切相關。

(一) 尷尬的情境定義

人的互動是自我訊息不斷交換的過程，Goffman(1959)指出這當中涉及互動秩序的維持。當自我在互動中呈現時，我們將對他人做出符合情境的要求：期望對方能夠配合並支持，以免致生尷尬。為避免個人角色失調而導致尷尬的後果，人們在相遇時勢必得控制訊息的供給，建立一套有說服力的表演來左右他人對情境的定義，進而達到互動秩序的遵守。同樣的論點亦被 Eviatar Zerubavel(2006)所證明，認為人們世故的表現出禮貌性的忽略(civil inattention)是為了使他人理解尷尬而避免觸及禁忌的道德(規範)壓力。

(二) 尷尬的情緒建構

尷尬的情緒經歷諸多結構功能學者的探究，起初Goffman(1956, 1963)對尷尬之界定乃「損壞於日常社會互動中的情緒」，後繼學者如，Metts and Cupach (1989)及Schlenker (1980)等人則以Goffman之理論為基礎，指出尷尬是一種「短期負面心理反應」。Higuchi and Fukada (2002)則整合地提出尷尬是一種預期之外、不願面對困境及不願違反社會規範時所產生的情緒，因此也印證Marcus and Miller(1999)將尷尬視為一種社會性的情緒的觀點。有學者以個體為出發點探討尷尬，如Norman (2005)認為尷尬是一種發自人的內心的情緒，它反映出個人對其行為合適與否的感受。此外，當自我展現失敗時，在他人眼中被剝奪的自尊感便是尷尬情緒產生的關鍵(Modigliani, 1968, 1971)。綜上所述，尷尬是一種廣泛且熟悉的情緒，其背後以個人尊嚴之剝奪感為內在基礎，因此被視為一種具有高度認知性的情緒表現(陳宜君, 2009)。Goffman最初雖以「情緒」一詞加以論定，惟依其立意可知，尷尬生成的外在因素仍然根植於社會互動情境的設定。

(三) 尷尬情境與沉默的發生

無論尷尬情境或是沉默行為，兩者皆立於互動關係的基礎上。依據Goffman 戲劇論之觀點可知，尷尬屬於互動秩序中的情境範疇；沉默行為則是印象管理方面的工作。尷尬情境與沉默行為的影響過程，透過Jürgen Habermas (1981)的溝通行動理論得以釐清：行動的背後有著不同理性的支撐，由溝通理性所驅使的行動便是溝通行動，其目的在於進行人際協調。溝通行動理論的核心價值即在於，生活世界的社會整合仰賴於以共意(達成共識、理解與同意)為目標而為的溝通行動。由此可知，共意是互動情境的要求，為達成共意的溝通則必須要有理想言說情境的建置。理想的言說情境包含1. 可理解性(comprehensibility)2. 客觀真誠性(truth)3. 規範正確性(rightness)以及4. 主觀真誠性(truthfulness)。由此可知，若以沉默作為尷尬情境/情緒產生的前提，則人們最初在沒有溝通理性的促使下，將無法產生互動情境；反之，尷尬是人們進行溝通並試圖塑造理想言說情境時發生意外(incident)所導致的情境，它實則具有共意的背景或理念，即便很短暫。

第二節 從尷尬的情境中探討沉默行為

(一) 沉默的意義

若以互動關係研究鼻祖Goffman的觀點而言，沉默也是一種自我角色的協調方式，是在互動秩序中建立自我的行動。基於Goffman開闢對情境關係的研究，Zerubavel亦在沉默生成的因素中探討權力、規範等面向，認為沉默在成文的規範壓力中屬於世故的表現，而在不成文的規範中則為特定族群按照其特定注意及溝通習慣、習俗的展現，排除個人行為所致。至於權力支配的部分，Zerubavel指出當中的沉默攸關權力獲得的程度，權力持有者即訊息的持有者，同時掌握訊息可否公開、傳遞的決定權，將沉默與否認視作權力分配不均的結果。

沉默能以許多方式進行，因此被廣泛的類型化。類別僅是對於行為當下的沉默賦予一個可供辨別的名義，事實上相對於目的，更重要的是行使沉默的場合(時機)。葉玉珊(2005)指出對話間的沉默具有三種類別，分別是思考性沉默、休息時的沉默以及等待對方發言的沉默，其中以思考性的沉默最為常見。Muriel Saville-Troike(1985)嘗試對沉默做較廣泛的分類，她指出20種類型的沉默，初步列舉包含：高尚的、適度的、狡詐的、驚愕的、堅定的與儀式性的沉默等等，並從中區別出概念性的類別。

(二) 沉默的功能

基於上述產生的概念類別，Saville-Troike進一步將沉默的功能劃分為具有1. 慣性決定功能2. 群體決定功能3. 無交集表現4. 個人決策功能以及5. 協商功能。她認為，這些類別化功能仍需要透過長遠的詳述與精煉，才能達到在不使用精密的生物分類機制之下對沉默的功能做出解釋。Takie Lebra指出，東方社會的夫妻常因尷尬而不傾向對彼此表達情感，但以日本夫妻為例，其具有文化因素的尷尬起因於身體、心靈的專一，因此若假設情感性的沉默在夫妻間是一種負面現象將導致對沉默功能的錯誤解釋。

第三章 研究方法

第一節 研究方法之取捨

本文資料蒐集期間為 102 年 5 月至 10 月，方式分為兩部分：資料來源以日常生活經驗為主，其一以參與觀察法取得一手資料，再以非隨機抽樣的方式選擇受訪對象進行正式/非正式訪談，訪談的部分著重於受訪者之主觀經驗描述，紀錄各種陳述來取得文本。

(一)以參與觀察法取得一手資料，經由參與一個強調分工且成員彼此初識的廚房工作，收集 1 則尷尬事件，並記錄下：

1. 尷尬產生的情境脈絡。
2. 沉默中的情境管理機制。

(二)訪談法

本研究所探討的經驗現象並不受到個體差異的限制，故以隨機、非隨機的方式皆可行。然為了使研究問題能夠精確的釐清，研究者採以非隨機抽樣的方式選擇經驗過尷尬情境的受訪者進行訪談。

1. 正式訪談：

依據擬定好的訪談綱要(附錄二)進行，尋求受訪者對於尷尬產生及協調行為的主觀感受。受訪者有 19-22 歲女性 6 位、男性 4 位，47 歲女性及 50 歲男性各一位，共 7 位女性及 5 位男性，其中更有受訪者提供 1 則以上的事件。分別將受訪者以 A-L 代號排列，透過正式訪談總共收集到 16 則經驗故事。

表 3-1 受訪者資料

編號	生理性別	年齡	職業	經驗次數
受訪者 A	女	22 歲	大學生	1
受訪者 B	女	22 歲	大學生	1
受訪者 C	女	21 歲	大學生	1
受訪者 D	男	21 歲	大學生	1
受訪者 E	女	22 歲	大學生	2
受訪者 F	女	20 歲	大學生	1
受訪者 G	男	21 歲	大學生	1
受訪者 H	男	19 歲	大學生	1
受訪者 I	女	20 歲	大學生	1
受訪者 J	女	47 歲	家庭主婦	1
受訪者 K	男	21 歲	大學生	2
受訪者 L	男	50 歲	居家修繕師	3

資料來源：研究者整理

2. 無預設訪談、非正式訪談協助資料收集：共收集 3 則關於球場、公車上與圖書館的經驗資料。

(二)資料分析模式

配合文本將情境規則做理論性的分配與分析。

第二節 研究問題

在前述文獻探討當中，筆者初步假設情境中產生尷尬與出現沉默現象的互動過程，為使本篇研究脈絡更加具體，筆者針對以下問題作為研究的嚮導：

1. 互動規則之界定何以影響尷尬情境產生？
2. 沉默行為與情境之關係為何？如何影響情境發展與互動關係？

沉默是穿梭在互動關係中的符號象徵，不僅是單純的不作聲，拐彎抹角的陳述也是沉默的一種，用以製造另一種情境來隱藏或否認所指涉的事實，藉此達到互動關係的衡平與自我表演的承諾。沉默在不同情境的要求下，有著不同的功能與定義，因此尷尬的產生與沉默並不是必然的因果關係，僅可能是情境維護方針的選擇之一。而相較於沉默本身的目的，本研究重視的則是場合中的情境規則如何賦予沉默意義或要求，使之在尷尬的互動關係中運作。

第三節 研究架構

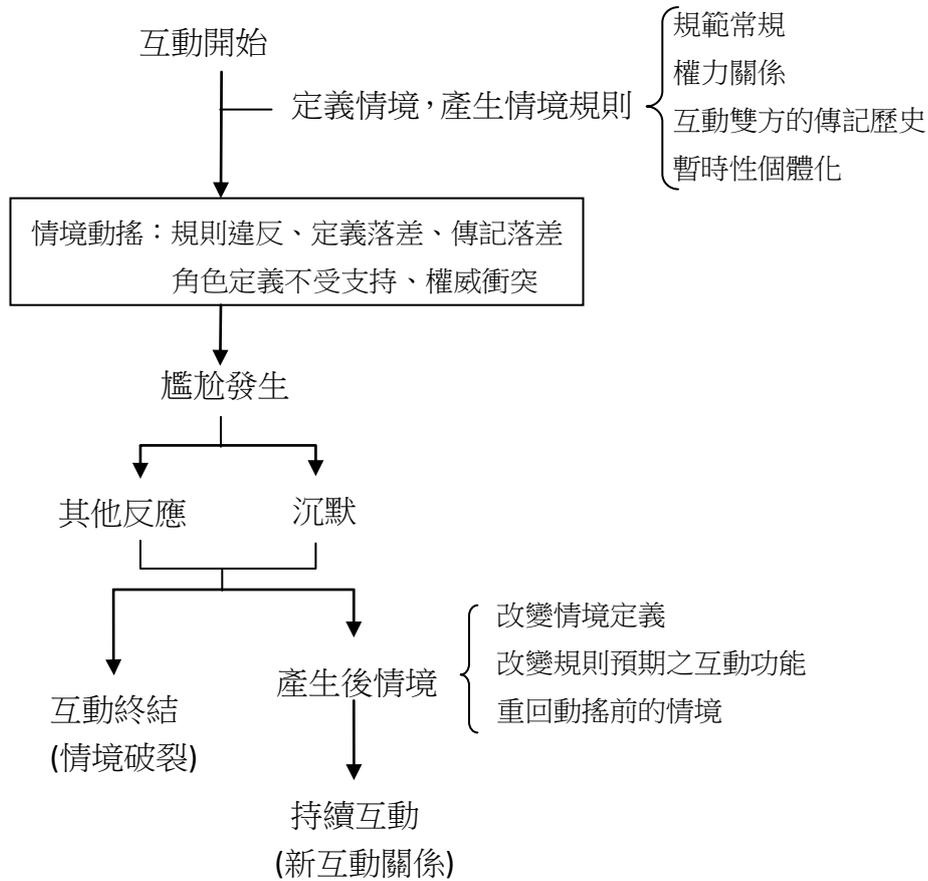


圖 3-1 研究架構圖

在這個化約的模型中，首先必須說明的是，情境是基於時空而存在，並非互動開始才出現，當互動關係建立時，情境才會開始被定義進而產生規則：如規範常規、權力關係、互動雙方的傳記歷史與暫時的個體化等。而情境會因尷尬事件的產生而不穩定，從而互動者的行為有兩個走向：使情境終結，或是做出因應的策略使互動關係被維持下去。至於「沉默」在此模型中的安排，僅表示其在互動過程中的功能性定位，非指尷尬情境發生必定導致之現象。後情境則代表歷史指向性，是情境「經過一段時間之後」的呈現。本研究的觀察重心在於探求互動開始後的情境依據，並自關係動搖時觀察互動者基於維持互動關係做出何種因應行動，以揭示蘊藏在我們日常互動中有哪些習焉不察的互動規則。

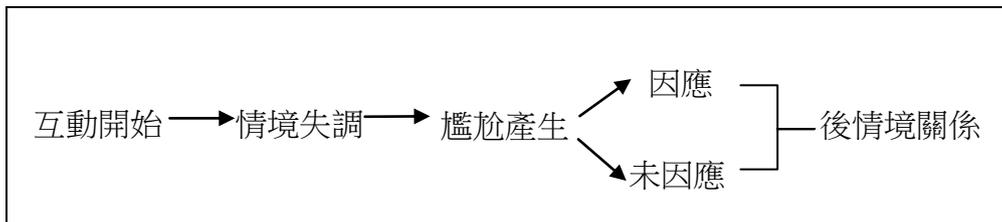
第四章 研究結果分析

本章根據 12 位有過印象深刻的尷尬經驗者之訪談資料及 4 份研究者觀察記錄，從互動起始至互動產生之結果，以化約的表格歸整各經驗資料，再針對該經驗描述之情境定義、情境規則、尷尬的產生以及互動雙方的因應手段進行深入分析，最後依據研究架構歸整出互動脈絡之抽象概念，以回應研究問題。本章所採用之分析表格如下：

表 4-1 訪談資料與觀察記錄之互動歷程表

歷程	情境動搖過程	互動人之因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係

圖 4-1 經驗過程之概念架構圖



第一節 觀察資料分析

觀察主題：處理尷尬情緒的溝通歷程

表 4-2 觀察經驗(一)歷程

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
<p>1. 「……他們很愛搞笑，有時候我真覺得那些梗很爛所以沒接話，他們就會一直嚷『你生氣囉?脾氣好差喔!』，啊就不知道要回什麼。」</p> <p>2. 「……我就過去問他『現在是什麼情況?』結果他們又開始不斷問我是不是又生氣、說我脾氣差(翻白眼)我根本沒有挑釁的意思。」</p>	<p>「他們就一直嚷『你生氣囉?脾氣好差喔!』」</p>	<p>愣住幾秒後，當事人突然擺出誇張的笑容)並且說『唉唷!沒有拉~』</p>	<p>互動他方才真正相信當事人沒有在生氣。</p>	<p>當事人面對的是長時間相處的多數對方(如每周規律地一起練球)，互相預設對方可以接納自己的玩笑與穩重的態度。</p> <p><u>朋友</u>：以為 K 能夠對玩笑有所共鳴，不拘謹。</p> <p><u>當事人</u>：以為朋友能將自己嚴肅的樣子視為當然。</p>

【備註一】 觀察對象個性外向，鮮少有負面情緒的印象，平時主動參與社交活動，交友廣泛。

【備註二】 觀察過程中，觀察者與觀察對象亦有情境維護的行為：

觀察者：「你現在講話看起來就有點氣憤。」

當事人：「……」(突然露出誇張的笑容)「這樣有好點沒?」。

(一)情境定義與情境規則：以傳記經驗為參照的互動關係。

「玩笑」在友誼關係當中是依據互動者的情境定義，在特殊情境下所產生的行動。朋友們以過去至今互動所取得的訊息來界定雙方的關係，當事人給予他人外向風趣的訊息，使得「搞笑」被視為朋友間相互對待的互動模式（因為是朋友才會對你搞笑）。在這樣的定義下，會期待對方對於交往過程中的玩笑皆有所共鳴，而互動情境中的道德要求也使表演者從事強烈的印象管理工作，互動才得以延續。

(二)情境動搖產生尷尬：不受支持的情境定義。

然而，當事人並非完全相信自己所扮演的角色，即使自我是在互動中被間接地認知，當事人並不一定希望表演得迎合角色在情境中的要求，因此才會認為對方應視自己對玩笑無感覺是理當的行為。由於他方對交往情境的定義不受當事人支持，此時卻轉以調侃的方式表現質疑，互動情境因此失去符合當事人期待的定義而產生動搖。

(三)因應方式與後情境：印象管理策略保全互動情境與自我。

情境失衡時，當事人發愣的舉動並非經過計算的沉默行為，但互動人得藉由該直接的反應，重新審視情境定義與決定因應策略。從觀察者與當事人的互動當中也可以看出，當事人為維繫互動關係，而傾向演出暫時的表裡一致，此舉不僅保護他人的情境定義，也將印象管理的工作隱藏在唐突談諧的表達當中，保全了在他方眼中的自我。

依據上述，可解離出觀察經驗(一)之架構：

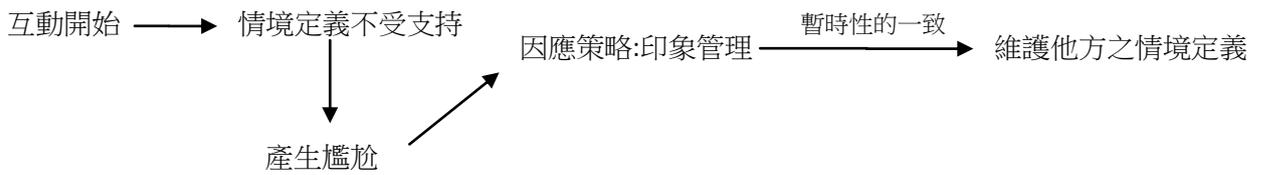


圖 4-2 觀察經驗(一)之互動關係結構

表 4-3 觀察經驗(二)歷程

環境概述：回家路上原有兩女一男，談話氣氛熱絡，而後女同學先行離開，只剩下當事人與男同學一同搭車。

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
<p>1.女同學離開後，前話的話題中止。不久，男生首先詢問當事人對於剛才課中電影的看法，當事人如實提出看法後兩人沉默一陣。</p> <p>2.男生再提出一個問題，當事人大略描述後未得對方回覆又是沉默。 (之後兩人換了許多話題，都在 10 句話以內結束)</p> <p>3.公車到站(兩人分別)前幾分鐘，話題突然變得較為熱絡。</p>	<p>數個突如其來又倏地結束的話題使情境將平穩的持續進行下去</p>	<p>兩人在即將與對方分離的時刻把對話關係以熱烈的方式結束。</p>	<p>比之僅以一問一答的方式自然結束互動。</p>	<p>1.對當事人而言，與男同學同行缺少了女生夥伴使她感到應當表現的拘謹。 「如果她(女同學)在的話我們會聊的比較開心，話題比較不會中斷。」</p> <p>2.公車「即將到站」使話題得到中止的機會。</p>

【備註一】事後我找到男同學，並且詢問他當下的想法。男同學表示話題雖結束的快，卻不會感到尷尬。他表示突如其來的話題不是特別想要營造氣氛的行為，單純只是想到就講。

(一)情境定義與情境規則：第三人影響情境定義改變。

本經驗原先為一團體互動情境，第三人的存在使情境產生群體感，互動者期待有人自願填補話空，延續情境的責任得由其他參與者承擔，因此團體互動中的沉默不容易被意識到。然而，情境定義轉變於第三人抽離群體時，剩餘參與者的責任增加，角色的扮演更受到觀察。

(二)情境動搖產生尷尬：轉變後的互動關係在雙方的情境定義上產生落差。

同伴的離開，留下當事人獨自與較不熟識的對象相處，身為女性的當事人在情境改變時產生性別聯想，如與點頭之交的男性互動熱絡可能使他人產生關係上的誤解，因此獨處——尤其對女性一方而言——將開啟一連串因應行動的計算，而這也符合研究者對當事人的觀察。然而，透過事後回溯對男同學的了解，可知第三人離去時，對他僅產生客觀的場景轉換，但仍延續著群體互動的規範常規。因此轉變後的情境產生具有性別差異的落差，致使互動一方(女性)感到尷尬。

(三)因應方式與後情境：女性表現出暫時的一致，表現配合。

即使在轉變後的情境中，常規對於一般互動者亦有基本的應對要求，而當事人在該情境中忙於算計因應性別關係的行為方針，本可藉由沉默來保全自我，然而沉默在該情境中並非友善的展現，因此幾經考量後，當事人決定如實回答對方，雖未如常規規範進一步接續話題，但表現出配合以維繫互動和諧。至於兩人最終產生較熟絡的互動，是因外力介入（公車即將到站）使雙方以客套的演出來結束互動關係：藉由表現出享受與對方互動並期待下一次機會來互道「現在是該說再見的時刻」，提醒對方應識相地離開談話情境。

依據上述，可解離出觀察經驗(二)之架構：

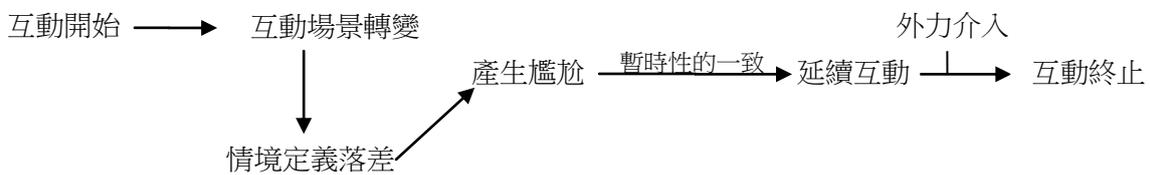


圖 4-3 觀察經驗(二)之互動關係結構

表 4-4 觀察經驗(三)歷程

觀察對象：在廚房工作的團體，20-30 歲者有 4 人，50 多歲者有 1 人。

環境概述：廚房有 4 人負責兩個營隊活動的伙食——甲是主掌調味與配菜的負責人，乙是甲的二廚；其餘兩位則是備料幫手。做飯的過程中，一位年紀約莫 50 多歲的學員丙自願到廚房幫忙，她向眾人表示自己曾是烹飪老師，負責人甲於是放心的將調味的工作交給她。

第一餐的料理燒焦因此不理想，但基於對長輩丙的禮貌，大家仍相信她的專業。負責人甲與二廚乙雖然沒有明白表示，但已考量到是否該讓丙繼續幫忙烹調的工作。

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
第二次開伙，丙仍主掌調味。食材煮熟時，甲認為應該起鍋以免再次燒焦，丙則認為依照經驗應該繼續燜煮，兩人僵持不下，最後甲以顧全所有人健康的名義，直接將火源關掉，同時丙也丟下鍋鏟向外走出。其餘目睹的 3 人在過程中沒有說過一句話，其中一位做出制止甲的動作仍無改善情況。	1.甲:委婉的表達轉趨強硬的執問。「這樣應該可以起鍋了。」vs.「難道你沒有聞到燒焦味嗎?」 2.有人出手欲制止甲的言行而被回絕。 3.甲突然撲上前去關掉火源。	1.丙：態度劇變，扔下鍋鏟表示「不做了」並向外走去。 2.甲：向在場的其他人表示作此決定的原因。 3.在場其他人:面面相覷，繼續原本的工作。	甲丙對外(工作人員以外)隻字未提，兩人也無相互指責對方，仍維持一定的禮貌與距離。 (好像沒發生過衝突)	1.涉及全體利益的考量。 2.雙方堅持自己的立場(僵局)。 3.旁觀者措手不及： ①態度快速變化(甲—由恭敬轉為不耐，最後顛覆；丙—溫和而後劇變)。 ②突然出現突破僵局的舉動，卻也結束兩人的互動。

【備註一】以在場其餘人之一的角度體驗突然終止互動的當下，會認為說什麼都無法改變現狀，沉默一方面無需做出價值評斷，也向雙方表示自己對該衝突的忽略。

(一)情境定義與情境規則：初識團體的禮貌與權威服從。

本經驗之參與者為首次聚合的群體，互動人依循著他人的印象做出適當行為，如在資歷權威上，我們對長輩丙表現禮節；在角色權威上，我們遵從負責人甲的指令。參與者彼此遵守相遇時的情境要求，使初識的合作情境能和諧地進行。因此互動者藉由沉默來共同隱藏起初(燒焦)的經驗事實。

(二)情境動搖產生尷尬：權威衝突使其他戲班無從選擇。

負責人甲與學員丙的摩擦引發超乎常規預期的行止。學員丙本應遵守負責人甲之角色權威；而對甲來說則應遵從長幼有序的規範，如今參與者們所服膺的兩個權威產生強烈的外顯衝突，即便他人象徵性地提醒常規受到破壞仍無法挽回破裂的情境，在場他人因無從選擇介入權威的方式而產生戲班困境。

(三)因應方式與後情境：集體否認內部關係破局的對外沉默。

權威矛盾而產生的情境失衡，在場的戲班不以沉默加以保全仍無可避免，因此禮貌性地忽視衝突的發生，內部互動情境終歸完結。然而，出了廚房的空間，工作成員一致對外呈現符合群體印象的表演，透過對外界的沉默製造集體否認的串謀。

依據上述，可解離出觀察經驗(三)之架構：

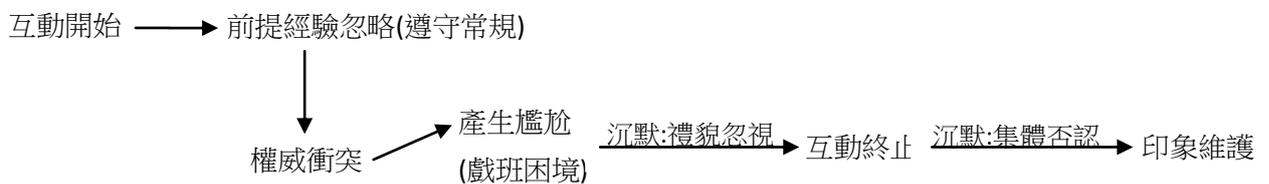


圖 4-4 觀察經驗(三)之互動關係結構

表 4-5 觀察經驗(四)歷程

情境概述：當事人因為沒帶眼鏡，在公共場合誤認陌生人為好友並與他進行一段交談。

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
當事人主動上前對誤認的陌生人打招呼，開啟對話。	對方發覺自己並不認識當事人，但卻不得不回覆對方的詢問。	1.當事人：向對方表示錯認。 「阿...我..是不是認錯人了？」	最後由當事人自己發覺，不斷向對方道歉，並且裝沒事離開現場。	沒有共同經驗的兩人透過尷尬情境產生連結的契機。
過程中漸漸發覺並不認識對方，而對方雖然感到訝異，卻仍然維持對話直到當事人向對方道歉離開。	「認真看一下，我好像不認識他，但又繼續聊：這學期多少學分？」 他：「2...21 吧」 (開始低頭，不知所措)	2.對方：開始懷疑自己是否真的認識他。 「沒...沒有吧」 (可能被問候的太自然，連他自己都覺得他早就認識我)	(邊走邊覺得超糗，馬上裝沒事走到圖書館二樓) 對方：「喔...這樣.....喔.....」	

(一)情境定義與情境規則：因錯誤產生的互動情境。

本經驗發生於圖書館中，屬於陌生的公開場合，遵守規範常規的參與者不干預彼此的訊息，也不期待產生社交互動。

(二)情境動搖產生尷尬：當事人破壞常規進入陌生人的單獨的空間。

當事人主動進行連結，介入與陌生人的關係，且由於對方察覺當事人可能具有錯誤表示，因此感到尷尬，而受到詢問時低頭不知所措的象徵姿態，提醒當事人的行為正違背陌生情境的互動規則。

(三)因應方式與後情境：改變他人情境定義，修復關係使情境歸回常規。

在經驗過程中亦使對方修正情境定義，認為兩人可能真的認識，因此互動情境有了短暫的維持，隨後當事人發覺錯認，藉由尷尬的發生重回情境動搖之前的互動關係。

依據上述，可解離觀察經驗(四)之互動架構：

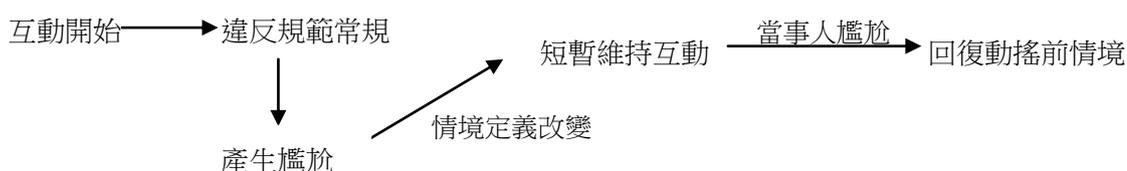


圖 4-5 觀察經驗(四)之互動關係結構

第二節 訪談資料分析

表 4-6 受訪者 A 之經驗歷程

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
與學弟妹吃家聚時，(尤其是共吃一餐)因為大家不熟而沒有互動，進行自我介紹使情況更尷尬。	自我介紹找不到話題	順其自然 「丟出話題想聊就聊，不聊也罷。故意要問問題或找話題反而會使對方尷尬，因為不會持續太久。」	沉默為常態的表現。 「想辦法打破沉默反而使氣氛更僵。」	年級差距 「如果都是同屆一定比較不會尷尬。」

(一) 互動開始之情境定義：「家聚」是建立跨級連帶與親密關係之場合。

在此經驗中，學長姐與學弟妹的聚集，是期待彼此跨越年級界線而產生信任及親密關係而進行的互動。因此，參與者應當在家聚的場合進行友善的互動，且該互動需由較具有權力地位的學長姐所引導，是規範常規要求雙方必須遵守的情境規則。

(二) 情境動搖產生尷尬：反映出情境定義與規則之落差。

學長姐為化解彼此隔閡所作的努力，反而因為學弟妹的沉默使情境產生不協調，這當中揭示了互動情境的本質：「家聚」將陌生的群體以隨機的方式（如比照學號）聚集在一塊，使人與人的交往成為被刻意塑造而成情事。因此，在一個不自然的情境下，不同參與者對情境的定義可能產生落差，例如一方認為應該要有所互動藉此消除權力界限，而他方認為沒有必要或仍該服膺於既有的權力分配，後者的情境定義影響其作出沉默的行為，導致表演違反了情境的要求，情境便開始動搖。

(三) 因應方式與後情境：缺少衡平情境定義的表演者。

依據表格陳述，互動者決定的因應方式轉趨消極，是由於該表演缺乏一位符合情境要求的戲子為彼此歧異的情境定義作出嚮導，使參與者無法依照原戲碼(情境規則)演出所致。最後雙方雖然順其自然地使延續情境，卻使得這個互動失去原本建立連帶之功能，因此沉默在這個經驗歷程中相當具有破壞性，影響後情境中的「順其自然」反而使情境更加不自然。

依據上述，可解離出受訪者 A 經驗之互動架構：

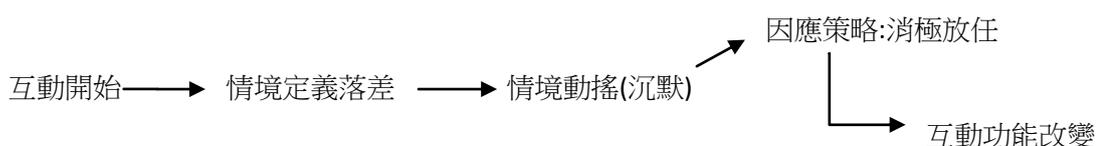


圖 4-6 受訪者 A 之經驗架構

表 4-7 受訪者 B 之經驗歷程

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
很久不見的朋友，一見面就向自己推銷。通常是對方突然想到或遇到自己。	涉及金錢問題時	委婉拒絕 「(拒絕)通常不會跟對方明講，會用比較委婉的方式找理由搪塞。」 「沉默是比較中立的選擇。」	「對方雖然可能會討厭我，但也會思考我們的關係或知難而退。」	「很久不見」、「突然」影響尷尬的程度

(一)情境定義與情境規則:應是回顧歷史的相遇。

在此經驗中，受訪者 B 將久違的重逢視為得以回溯連帶關係，並依據共享經驗進行互動之場合，因此情境當中含有一種規範常規，要求受訪者 B 與對方應以朋友或同學的角色進行交流，而朋友之間不應存在買賣交易之關係。而從一見面就開始推銷的行止判斷，互動他方的情境定義本為一個為達成特定目的而產生的互動關係。

(二)情境動搖產生尷尬:買賣關係的介入改變角色規範。

本經驗情境的失調源自於雙方情境定義的落差，以致產生干涉情境的機制改變雙方的角色地位。當對方一見面便談起生意時，契約關係將賦予兩人成為權利義務之主體，由於買賣契約的角色要求與規範常規所預期的關係產生衝突，尷尬因此產生。

(三)因應方式與後情境:反映出規範常規之影響力。

受訪者 B 不願當面向朋友表示否定，而選擇拐彎抹角的表達，或認為自己對於事實採取沉默是中立的手段，皆顯示出情境規則中的規範常規是影響受訪者界定互動關係之要角。此外，在後情境中，對方「思考我們的關係」也可以看出對方確實仍遵守著朋友之間不應存在買賣關係之規範常規。

依據上述，可解離出受訪者 B 經驗之互動架構:



圖 4-7 受訪者 B 之經驗架構

表 4-8 受訪者 C 之經驗歷程

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
獨自在演唱會巧遇以前有點曖昧的男生在廁所外等女友。因不希望讓對方以為自己一個人來，所以主動跟對方說與朋友一起來。	一個人、顯得自己很孤單的時刻	主動告知對方自己不是一個人。 「或許事實不是如此，但我還是這麼說了。」	促成一個符合形象的表演。 「不然對方會以為自己行情差…那當不行啊！」	以前有過共同經驗(曖昧)，使受訪者特別在意自己的表演。

(一)情境定義與規則:特定多數人共享經驗的社交場合。

演唱會的參與者多為主動投入活動且互不相識的群體，透過投入取得共同的經驗或者建立連帶關係，故情境中的常規要求人們不應獨自存在於該場合當中。

(二)情境動搖致生尷尬:受到傳記期待、文化脈絡與情境規則之施壓。

相見的互動使受訪者 C 體認到自己顯得不符常規而感到尷尬，首先受到「昔日的曖昧關係」所影響。互動期待不僅來自情境的賦予，也以彼此過去的經驗為依據。受訪者 C 之所以感到不協調，便是因為傳記期待雙方的關係與現在發生的關係產生落差所致。其次，受訪者 C 身處的文化脈絡傾向將社交場合中的單獨行動者解釋為落單、缺少伴侶或弱勢者，加上情境的規範常規共同施壓，彰顯了情境中的自我呈現失敗時，從他人眼中被剝奪的自尊感，使受訪者 C 認為呈現孤單的樣態對於自我印象大有威脅。

(三)因應方式與後情境:印象管理以避免表演破裂。

受訪者 C 並非以沉默應對尷尬的發生，因為沉默在此情境動搖的當下是一種權利讓渡的行為:將自己事實上是否為弱勢者或行情差的可能交與對方決定，讓與了演出的權利。因此，受訪者 C 選擇先發制人地做出符合印象與常規要求的宣稱，影響對方正在形成中的情境定義。

依據上述，可解離出受訪者 C 經驗之互動架構:

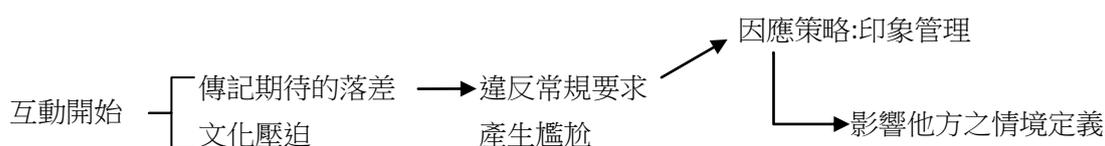


圖 4-8 受訪者 C 之經驗架構

表 4-9 受訪者 D 之經驗歷程

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
系學會的幹部會議進行到一半，會長突然哭著走了，留下受訪者 D 獨自撐場。在團體中，D 僅是輔助的角色，由於不得跨越職權決定任何事而感到尷尬。	1.具決策權之幹部突然離去 2.不具職權的地位	1.其餘幹部對動搖之情況不加干涉 2.受訪者 D 獨自接下主持議程	持續尷尬 未達成共識 「會議最後沒有結果。若有問題發生再由我處理。」	缺乏親密與信任 「我試過很多種方法(融入)，但若與他們沒有球隊上的接觸就不會被接納。(系學是情感聯繫的基礎)」

(一)情境定義與規則:為達成共識及促進交流為目的之聚合。

會議的參與者主要為幹部，其中會長是主導進行決策之角色。會議進行時，參與者必須依據情境中的規範常規，表現出理性溝通且以公眾議題為導向的互動，避免個人取向之行為。

(二)情境動搖致生尷尬:情境規則的違反；權力與角色地位不相稱。

這個經驗中出現了兩種情境失調:一是主使者拋棄職權而與情境規則之要求背道而馳;另一則是受訪者 D 被賦與的地位與職權不相符，無法依循著角色期待行事。依據互動關係可知，團體成員是否接受共享現實中的角色地位，主要來自於傳記歷史所建立的連帶強度。

(三)因應方式與後情境:尷尬的集體否認；互動功能改變。

從會長擅自離去與其餘參與者表現可以看出，此處的沉默是一種集體的共生關係，這當中仰賴著訊息非製造者(Non-producer)與訊息非使用者(Non-consumer)的努力:「前者謹言慎行而後者不與留意，達成對事實的共同迴避」(Zerubavel, p. 79)。因此，當自己不願意談論時(如突然離去)，身旁的人也必須表現出得體的不好奇(忽略、不干涉)，而兩造的歷史關係也相當程度地影響集體否認之串謀的形成。在職權與角色要求不符所產生之情境失調中，受訪者 D 仍選擇「暫時」扮演一個遵守常規的角色以維護表演。最後情境雖因此延續下去，參與者之連帶關係仍影響著後情境之定義，因此尷尬持續，而會議原本之互動功能也不復存在。

依據上述，可解離出受訪者 D 經驗之互動架構:

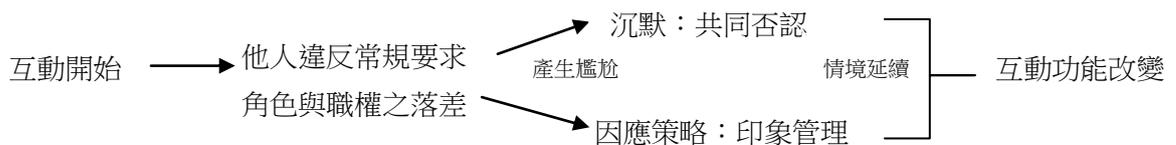


圖 4-9 受訪者 D 之經驗架構

表 4-10 受訪者 E 之經驗歷程

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
<p>1.公車上面對面的座位，尤其是坐在不順向的位子，一抬頭就與陌生人四目相接。</p> <p>2.公共場所洗手間的標誌不清楚，所以敲了門。不料立即與對方對上眼，對方不知道標誌不清的問題，於是大聲向友人抱怨受訪者之行為。「(對方)向朋友碎念『幹嘛一直敲門阿?就有人在裡面嘛』。」</p>	<p>與不認識的人眼神交接</p> <p>「可能你在看他，正巧被對方發現，表示他也在看你。」</p> <p>「我很擔心他會打我，而且(門一敲就打開的)當下眼神交接的時候很尷尬。」</p>	<p>避免自己被認為對他方有特別的意思:</p> <p>1.假裝睡覺或玩手机。</p> <p>2.不做解釋，離開現場。</p>	結束互動情境	<p>1.與「陌生人」 「四目交接」</p> <p>2.短暫的接觸過程</p>

(一)情境定義與規則:陌生情境要求世故的表現。

公共空間是不特定人短暫共享的場合，因此情境中的規範常規不期待人們進行社交，甚至要求不干預他人的行為，保持距離並禮貌地忽視彼此的訊息。

(二)情境動搖致生尷尬:訊息(符號)交流、隱私的干涉違背情境規則。

當人們透過眼神接觸開始解釋對方的符號訊息時，便相互介入彼此的經驗現實。然而，對陌生人的互動並非情境規則之訴求，故雙方無意間產生訊息的交換，往往導致情境尷尬。第二個經驗中，除了也發生前述違反情境要求的互動之外，隱私空間也是情境動搖之關鍵。每個人在洗手間享有短暫的私人空間與時間，當陌生人打破常規的主動涉入，且尤其對隱私之干擾，將造成情境更加不協調。

(三)因應方式與後情境:基於規範常規選擇沉默，結束本不該發生的情境。

上述兩個尷尬的情境中，受訪者 E 皆以視而不見作為因應策略，最終遵守常規之要求展現原本的情境定義，互動也因此不再延續。

依據上述，可解離出受訪者 E 經驗之互動架構:



圖 4-10 受訪者 E 之經驗架構

表 4-11 受訪者 F 之經驗歷程

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
出梯隊的時候，要指使同學、好朋友做事情讓人覺得尷尬，但可以接受他人的指使。	宣布事情時看到下面的人（尤其是很要好的朋友）不高興的表情。 「臭臉可能表示他們不想做這件事。」	無視尷尬，把事情繼續交代下去。 「因為是做公事。」	各自認同、妥協這項分配的工作。	長期反覆從事的社會活動(梯隊)使分工帶有權力的色彩，與情感產生衝突。

(一)情境定義與情境規則:梯隊是一個公事公辦的工作場合。

受訪者處於一個需要與他人分工合作的業務情境，該情境會賦與其中一人具有領導、工作分配的權力，所有人必須依據情境中的常規，就業務的範圍進行互動，以共同完成任務。

(二)情境動搖產生尷尬:情境定義的落差。

依據經驗歷程可知，受訪者 F 在情境中被要求扮演權力角色，支配其他成員完成工作。然而，受訪者不願擔任威權角色的原因在於，團體成員間的親密關係左右情境的定義，進而影響常規的界定。因此當台下的成員——尤其是好朋友——表現出不愉快的表情時，加深了受訪者對情境定義的意識，使之才會設想那非語言符號的意涵。在「工作」的情境下，情境對角色的要求與受訪者欲把持的親密關係相互拉扯，定義產生落差而致尷尬。

(三)因應方式與後情境:情境定義修正與規則妥協。

由 F 採取的策略可知，事實上在梯隊的工作情境中，「達成目的」的規則終究較「情感維持」規則略勝一籌，因此受訪者進行情境定義的修正，忽略朋友的象徵符號，以職權的角色繼續分配工作，團隊功能才能維持。F 的沉默行為便具有維護情境規則的功能，此舉也成功將其他成員帶回原本的情境定義，因此大家各自認同分配的結果。此外，成員們沒有異議的後情境當中亦可證明，受訪者在情境動搖時，以情感取向的情境規則對朋友表情的解讀：「他們可能不想做這件事」，事實上並非代表他們對該職權的否定。

依據上述，可解離出受訪者 F 經驗之互動架構：



圖 4-11 受訪者 F 之經驗架構

表 4-12 受訪者 G 之經驗歷程

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
擔任會議主持人，詢問各方意見時，期望台下的人能出聲，過好一陣子卻仍然沒有得到任何回應。 「沒有意見的情況總是非常惹人厭。以前我都會批判自己問的不夠有技巧，才會使別人沒有意見。」	開始停頓以等待任何一點聲音出現	將台下的沉默視為全部同意 「現在我都不會這麼說(自己技巧差)了，一尷尬我就會說：『好～大家都沒意見，通過！』因為(作為主持人)我有權力結束那個環境。」	雙方仍以參與者的角色進行討論，無異議	在場合中預設什麼是「應該發生」 「尷尬是不該出現的東西(沉默這件事)出現了。」

(一)情境定義與情境規則：促進溝通與重視自主意見的場合。

在一個強調意見交流的會議情境中，規範常規往往要求參與者透過流暢的互動達到決策之目的。然而常規對互動角色的期待，卻也塑造出參與者與主持人雙方不等量的權力關係。

(二)情境動搖產生尷尬：參與者違反了集體的角色期待。

互動秩序的遵守、扮演自己所屬的角色，是互動者維持情境必要的努力。主持人在會議中扮演著情境延展的輔助者，因此常規不允許其在過程中保持沉默，否則將違反角色期待甚至危及情境的和諧。相較之下，情境對參與者的要求則較為寬鬆，除了身為具有決策權的多數，也允許參與者的個體緘默，因為其他成員仍有機會使情境延續下去。然而當參與者對於主持人的提問集體保持緘默時，情境便開始失去流暢性而動搖，此時集體的沉默便是會議中「不該發生的事」。

(三)互動人因應與後情境：主持人取得被讓與的權力，使角色功能改變。

從受訪者 G 將台下的沉默視為全部同意，以及後情境中雙方皆認同決議的結果可知，參與者透過集體沉默行為，將決策權力讓渡給互動他方，改變了原本的情境定義。主持人自行為參與者做決定，確實遵守常規對情境輔助者的要求，但該權力並非角色本身所擁有，而是來自情境動搖時對方的讓與，主持人才得以暫時跨越職權來維護情境。

依據上述，可解離出受訪者 G 經驗之互動架構：

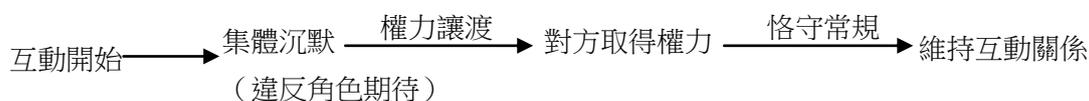


圖 4-12 受訪者 G 之經驗架構

表 4-13 受訪者 H 之經驗歷程

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
搭公車時，車下有人和坐自己身旁的人打招呼，H 誤以為對方是在和自己打招呼，於是對他揮揮手。這個舉動被隔壁的人發現並疑惑地問「你在幹嘛？」H 傻笑以對。	發現自己認錯 「我以為他可能認識我而我不記得他，所以不假思索地就打了招呼。」同時身旁的人表現出不解的樣子，並詢問「你認識我朋友嗎？」	H：傻笑 「因為我傻笑的時候另一個人也會傻笑阿(氣氛就不這麼尷尬)。」 對方： 主動問起關於打招呼那位朋友的事，兩人開始互動。 「車子開走之後我們開始討論剛才的情況、討論認不認識車下的人。」	尷尬仍持續著直到這段初次的對話結束。 「雖然因此認識對方，討論過程中也很尷尬。」 認識彼此但不熟識。 「因為搭同班公車常常會遇到，所以她們(互相打招呼的)兩位就這樣認識我了。」	1.誤解 2.不持續的連帶關係 「……(認識的程度)就只是見面打聲招呼而已。」

(一)情境定義與規則：特定陌生人共同享有的短暫空間。

每日通勤的人在上車時也許曾有過「熟悉的陌生人經驗」——在車上游移視線，直到看見與自己習慣搭同班車的面熟乘客，才確認自己沒在半夢半醒的早晨上錯車。人們將陌生的人視為在相對不熟悉的情境中唯一的熟識者，主要來自陌生雙方(或多方)頻繁地享有同一空間經驗。然而這個空間終究是一個能讓不特定民眾進出的公共場合，因此遵守規範常規的陌生人之間不應有所互動交流，反之必須忽視他人的行為以維持一定距離的禮貌。受訪者曾表示，主角雙方「因為搭同班公車常常遇見，知道對方是誰，但是從來沒有互動過。」也可以看出即使對陌生人有過熟悉的印象，互動關係仍然受到情境規則的制約。

(二)情境動搖產生尷尬：他人違反情境規則地介入。

從經驗中可以看出受訪者當時因為誤認而做出反射性的舉動，藉由車子外面那人的符號象徵(打招呼)來回溯自己與對方的經驗連結(或許我認識她)，受訪者因此能夠理解自身錯認的舉止。然而，尷尬發生的關鍵並不在於誤認，而是坐在身旁的陌生人發現且主動詢問的行為，因不符合常規要求的世故而造成尷尬。

(三)因應行動與後情境：產生新的情境定義，連帶關係存在但沒有延伸。

受訪者被問及一個凸顯自己錯誤的問題時，僅表現出傻笑的象徵姿態代替言語上的承認，此時對方接著開啟彼此的互動關係而改變情境定義，使得公共情境轉變為兩人的空間與現實。至於後情境中，受訪者表示尷尬仍然存在的原因，先是在

於對方發現誤解的當下不世故地問話，使受訪者感到錯誤被放大呈現於互動關係之中。最後雙方透過尷尬事件建立起連帶，卻也因為兩人定義情境的依據只限於此經驗，導致雖然彼此不再陌生，但也不甚熟悉(僅止於打招呼程度的認識)，形成另一種尷尬關係。

依據上述，可解離出受訪者H經驗之互動架構：

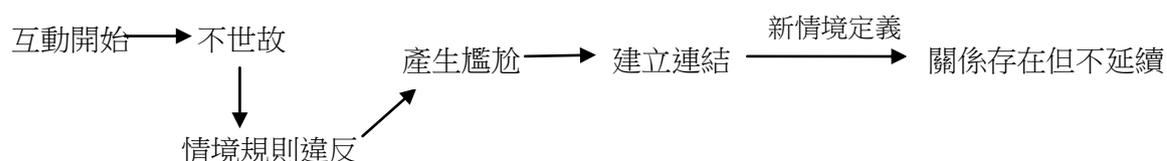


圖 4-13 受訪者H之經驗架構

表 4-14 受訪者I之經驗歷程

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
<p>I授與課堂作業的答案給某同學，並與之一起聽課。課堂中，老師請該同學指出作答的謬誤，由於答案是I所寫的，因此同學交由I來解釋。然而I自己也不明白錯誤之處，當下決定搪塞幾句帶過。</p> <p>「其他同學認為我在班上成績不錯，應該可以找出錯誤，卻不知道是我寫的答案，我自己也不知道錯誤在哪。」</p>	<p>當眾以回答老師的立場(而非討論的形式)找不出自己的錯誤，想沉默而不得沉默。</p> <p>「當麥克風已經傳到你這，而所有同學目光都在你身上時，不得不站起來說點話。」</p>	<p>1.選擇講些無關緊要的詞語帶過。 「我只好講一些無關緊要的語助詞來搪塞…其他人也沒怎樣，因為後來有一位同學出來解釋。」</p> <p>2.出現其他自願者將焦點轉移 「有人出面解釋的話可以轉移焦點，當下的確有減低尷尬的氣氛。」</p>	<p>緩和尷尬的氣氛： 由老師接續自願者的答案講解。</p>	<p>空間配置的影響 「比較輕鬆的空間裏不會造成全部人的目光都投射到發言者的身上。」 「小空間裏即使有尷尬也能迅速的被舒緩。」</p> <p>公共形象的維持： 個人能力受到挑戰 「當你是班上程度較好的人時，最怕就是教錯別人因為這首先是對自己能力的質疑。」</p>

(一)情境定義與規則：聚焦的空間安排與問答形式影響受訪者的情境定義。

本經驗在課堂中，無論是座位安排或是師生關係都是種以一對多的形式，一旦被老師點名者便成為其他同學目光聚集的對象。由於受訪者 I 經常表現出優良的印象，因此對她而言，在這個情境中獨自回應老師的問題便是對自我的挑戰，I 所遵從的常規便是盡可能的回答，若不能回答便保持沉默以維護自我印象。

(二)情境動搖產生尷尬：情境定義不受互動他方的支持。

然而對其他多數同學而言，在應對老師的場合下，無論那位回答的人是誰而必須得有人回答。多數人的情境規則在於，要求在場的人必須出點聲音好讓情境順勢發展下去，因此受訪者想沉默而不得，原本所遵從的情境定義與常規不受他人的支持，因而開始感到情境動搖。

(三)因應策略與後情境：選擇遵守互動秩序，引導出自願者與識相的轉移焦點。

受訪者 I：「沉默以對是最好避免尷尬的方法，它會把之後錯誤的機率降至最低。」沉默在本經驗中原是受訪者遵循的規範常規，然而事實上並不是一個以下對上的問答情境所允許的行為。沉默對受訪者而言是理想的印象管理機制，但卻可能破壞情境的和諧。受訪者最後以搪塞的方式維護動搖的情境，此時自願者的出現，以及後情境中老師識相地順著自願者的回答，有賴於受訪者 I 捨棄沉默的前提下，使課堂持續進行下去。

依據上述，可解離出受訪者 I 經驗之互動架構：

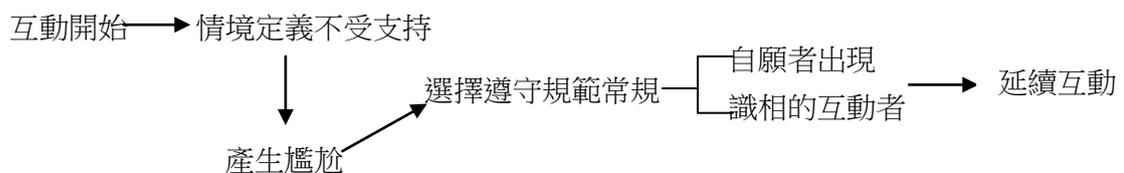


圖 4-14 受訪者 I 之經驗架構

表 4-15 受訪者 J 之經驗歷程

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
<p>J 誤認英文讀音很長一段時間，以前從沒向別人提過，因此也一直沒受到糾正。某日她與兩位老友談天時，自然地將 'ThreeM(3M)' 唸成 'M3'，對方不懂自己的意思，大抵明白是口誤，卻也不好意思直接反應，兩人小聲地討論之後，用推測的語氣告訴她錯誤之處。</p>	<p>對方不解其意，卻小聲的詢問另一方(而非問受訪者)「M three 是什麼？」表現對當事人口誤可能性的猜測。</p>	<p>兩位老友： 間接讓受訪者知道自己的口誤。 「朋友不好意思跟我講(口誤)，而是跟另一位朋友說『她說的應該是 3M』。」 J： 概括經驗，塑造「故意口誤」效果。 「我也承認那個字講反了，然後就笑說『廣告不是都這樣講？反正你們有人聽得懂就好嘛，我們家都這樣講的啦。』」</p>	<p>無意識的口誤轉變為合理的表現，雙方協力使差錯出現的唐突感降至最低。</p>	<p>1. 認知受到挑戰、被推翻。 2. 印象管理： ① 故意口誤-建立/強化關係。 ② 印象受威脅，形成自我監督。 「...因為他們(朋友)教育程度高，所以他們的糾正我一輩子也不會忘記，也不會再犯同樣的錯了。」</p>

(一) 情境定義與規則: 以互動雙方的傳記歷史為基礎的互動。

自我呈現的表演往往揭示出社會中正式認可的價值，然而在三人互動的規範常規中，這種價值屬於共同歷史之外的範疇，因此無關乎個人背景地，參與者應依據共有的那段傳記歷史來建立互動關係，並維護在共同的歷史中相互平等的地位。

(二) 情境動搖產生尷尬: 源自一方違反情境規則。

當說話不小心發生口誤時，一般常規期待兩種形式的維護工作: 一種是直接忽視，表現出禮貌與世故，另一種則是適當地直接導正對方的措詞。研究者就個人經驗的觀察，發現後者能有效地降低口誤一方的尷尬程度，且反而意外地使情境受到較小的干預而持續進行。將本經驗與受訪者 H 比較，同樣是出錯的情境，但由於受訪者 H 處於陌生的環境中，情境規則僅要求互動者對錯誤視而不見；然而受訪者 J 的經驗中，互動人彼此熟識，故除了禮貌之外，情境也賦予互動人直接告之對方錯誤的權利。然而，本經驗中的好友卻選擇將質疑「表現」出來，本意是避免談話中斷，但實際上不尋常的象徵符號更容易使情境動搖。

(三)因應策略與後情境：致力於印象管理，受訪者的情境定義改變。

受訪者開玩笑地將口誤合理化為營造情境和諧的行為，對方也識相地接受防衛措施。然而，受訪者的情境定義卻在情境動搖時發生轉變。個人的教育背景原本並非這個互動所關注的對象，當好友表現出質疑的態度時，事實上已經流露出其社會角色價值與地位，如依據他所學的知識做出批判，不僅產生秩序與規則的矛盾，也從此使的受訪者將學歷、教育程度作為衡量後情境的依據，修正說話的方式與自我呈現。

依據上述，可解離出受訪者J經驗之互動架構：

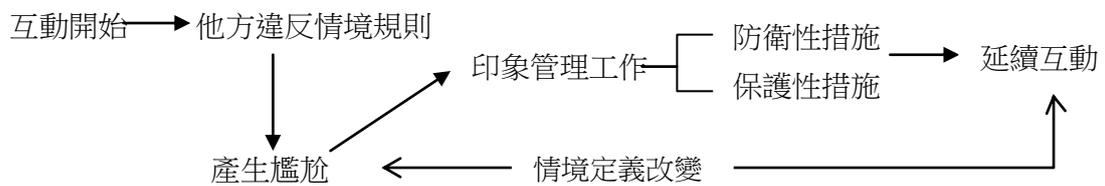


圖 4-15 受訪者J之經驗架構

表 4-16 受訪者 K 之經驗歷程【一】

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
課堂中，坐在 K 旁的一位僑生朋友去了洗手間，隨後老師開始點名。當老師點到尚未回來的朋友時，K 立即說出「他去大便。」同學們哄堂大笑。朋友回來時見眾人對自己偷笑而感到納悶，K 據實以告，朋友因此感到備受關注。	從 K 向眾人表示朋友「去大便」開始，至朋友回來發現被取笑的持續過程	其他同學： 將目光投注在當時不知情的該位朋友身上，並開始向他開玩笑。 K 的朋友： 對同學的玩笑不予澄清，也不反對。	空間的氛圍改變、平常較不活躍的人與其他同學基於尷尬事件也有了互動的契機。 K 與朋友仍維繫關係。	非刻意製造他人的尷尬。 「當時應該是因為只說『上厕所』沒辦法解釋他這麼久還沒回來吧！」 「我沒有覺得尷尬，是那位同學比較尷尬。」

(一)情境定義與規則：課堂情境預設人是一個文明的個體。

現代化社會往往要求人們避免官能式的表達，相較於世故與禁忌，族群依據特定注意與溝通習慣的展現，是一種為了彰顯社會文明的非正式規範壓力(Zerubavel, p. 67)這樣的不成文常規，在課堂中尤其被展現，並且預設參與互動的人都應是文明的。

(二)情境動搖產生尷尬：來自常規破壞與暫時性的個體化造成的角色失調。

經驗中，受訪者脫口而出「他去大便」的官能表述引人發噱，破壞了常規對文明表現的要求。然而，為何因此感到尷尬的卻是那位什麼也沒做錯的朋友？關鍵在於「點名」。情境中的指名道姓，將該對象從群體中抽離出來成為暫時的獨立個體，突顯其自我呈現並要求恪守常規。因此，受訪者的官能式敘述所造成的不文明表象便轉嫁至被點及姓名者身上，致其角色產生不協調。

(三)因應策略與後情境：傳記歷史維持團體關係；對外改變情境定義，產生連帶。

課堂是一個群集，各群集之間的連帶關係強弱不一。受訪者 K 與其同為僑生的朋友在該環境中與其他團體間的連帶較為薄弱，這可能是該朋友選擇沉默面對玩笑話以維護自我的原因，而此防衛機制卻維護了情境，經由尷尬歷程，沉悶的課堂頓時有了生氣。情境定義的改變加強了受訪者及友人所處的邊緣團體和其他團體間的連帶而受訪者的舉止雖使朋友產生角色失調，兩人卻仍得以透過更新傳記經驗而延續互動關係。

依據上述，可解離出經驗一之互動架構：

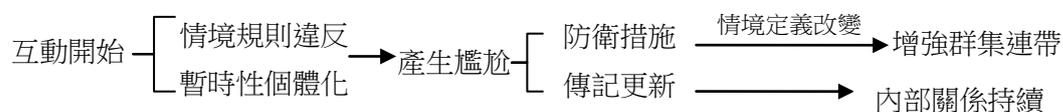


圖 4-16 受訪者 K 之經驗架構【一】

表 4-17 受訪者 K 之經驗歷程【二】

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
K 與好友與老師約談，解決課程的疑問。老師講解之後，K 表示「我不懂你在說什麼」，老師突然轉趨嚴厲，造成一旁好友的緊張。老師反問「難道不怕被當嗎？」一旁好友情急之下回覆「我覺得我不會被當。」	老師反問同學「你為什麼不懂？」及「不怕被當嗎？」	朋友： 回覆、反駁 老師： 不再追問原因	師生在不平和的情境下，仍持續進行其他課業問題的討論。	受訪者 K： 錯誤的發言時機 「在老師解釋之後說出『我聽不懂你在說什麼』這句話時，就是在質疑老師的專業。」

(一)情境定義與規則：應合乎禮貌與理性進行互動。

受訪者與夥伴為解決疑問而向老師求解，基於互動他方的專業、權威地位以及雙方的師生關係，常規不僅要求學生必須與老師保持禮貌的距離，也不允許師長做出違反理性的溝通與裁量（例如學生聽不懂就該被當掉）。

(二)情境動搖產生尷尬：符號釋義的落差導致錯誤的情境發展。

原本應是和善的互動關係，卻因受訪者一席話而產生失調。當受訪者表示「我不懂你在說什麼」時，即使是為尋求進一步指導的發言，這個「你」在求解的情境中卻成了侵略對方自我印象的指涉符號，因而老師接著做出違反情境要求的要脅表現，實際上則是做出了自我受到對方挑戰的聲稱。此時在場的觀眾(受訪者的夥伴)無意識對方這深層意義上的宣稱，而僅僅依照問題的表面回答，使得情境產生極度的動搖甚至可能破裂。

(三)因應策略與規則：沉默用以忽略錯誤的情境。

老師對於該同學的回答不再進行追問，此時的沉默如同拐彎抹角一般，在這個言說情境中產生禮貌忽視的作用，雙方藉此得以移轉話題、修正情境發展。故隨後師生即使在一個不如原先平衡的關係下互動(繼續討論其他課業問題)，新的互動秩序仍依循著情境定義的脈絡進行下去。

依據上述，可解離出經驗二之互動架構：

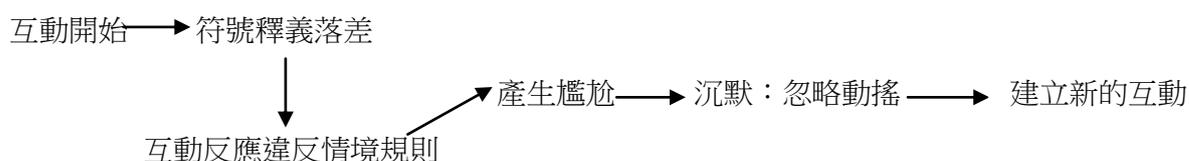


圖 4-17 受訪者 K 之經驗架構【二】

表 4-18 受訪者 L 之經驗歷程【一】

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
<p>在顧客的住家大樓裡搭電梯時，第一位進來的人看了看 L 之後含蓄的笑了；第二位也看著 L 偷笑，隨後迎面進來的住戶也有同樣的反應，大家因而在電梯裏憋笑著。L 感到納悶，只見有人眼睛不斷往上瞄，他伸手一摸才發現安全帽的「內套」還留在頭上(像戴著泳帽的模樣)。</p>	<p>進入電梯的乘客比比露出不尋常的笑容，卻一言不發，受訪者自該舉止得知窘狀</p> <p>「因為(安全帽的內套)別人一看就知道那不是裝飾阿!(笑)」</p>	<p>L：演出「正常」。</p> <p>「那時候我想拿起來他們也是笑、不拿也是笑，乾脆就繼續戴在頭上，然後我對他們比了比頭頂表示『哦，你們在笑這個嗎?』假裝我也知道戴著這個東西。」</p> <p>眾人：轉移目光，仍笑不可遏。</p> <p>「可能真的太滑稽了，電梯裏的人笑得沒人敢抬頭……。」</p> <p>L 合理化自身的表現：</p> <p>「於是我把帽套拿起來，露出我的禿頭，還故意撥一下頭髮給他們看，然後再戴回去。」</p>	<p>眾人恍然大悟，反而對自己嘲笑的行為感到不好意思</p>	<p>1. 陌生空間：透過對方眼神的表示意識到自己的處境</p> <p>2. 短暫、沉默的互動</p> <p>3. 製造尷尬</p>

(一)情境定義與規則：短暫、陌生且封閉的共享空間，相互保持距離。

電梯空間是狹小的公共場合——參與者在彼此陌生的關係下短暫地共享此空間，規範常規指引互動者應迴避與沉默，行為互不干涉達到禮貌性的忽略。此外，符號工具(sign-vehicles)在互動情境中是給予或流露個體訊息的指標。衣著、外貌、姿勢等非語言符號是互動中除了情境空間配置之外，能與他人直接產生認同的其他要素，藉由外部裝置(setting)及個人門面(personal front)等符號工具的協助，互動者方能透過角色扮演來定義情境(Goffman, p. 26)。而符號意義的展現往往包含了社會成規所認定的價值，因此人們在任何場合都必須留意符號所透露的自我訊息，以扮演合格的角色。

(二)情境動搖產生尷尬：他人的象徵姿態提醒受訪者的符號流露違反社會成規。

在此經驗中，受訪者的裝扮違背了「個人應留意符號訊息呈現」的規範常規，而受訪者透過他人不尋常的表現——眼神與笑的行為——間接理解到自己的異端形象，且與當初不知情的情形下認為自己是「正常」的認同產生落差，因而感到尷尬。

(三)因應方式與後情境：扭轉情境定義與對他方違常的指控，產生另一波尷尬。受訪者在互動過程中致力於自我印象的管理。先是「假裝知道」與眾人的情境定義進行拉扯，然而該調適的過程並不順利(眾人仍笑不可遏)，於是受訪者進一步地合理化印象的呈現。本經驗是一個非言說情境，沉默行為本身即是互動常規對彼此陌生之參與者的要求，而當情境動搖時，正是因為沉默的存在，受訪者自我印象的協調策略才能如此深刻，且在形成中的情境定義當中拔得頭籌，改變對方的情境定義。另一方面，受訪者的沉默表達出自身在遵守陌生情境的規則下，指控對方「笑」與「偷瞄」的舉動才是違反常規要求(避免干預他人)的行為，正因為過程當中的沉默，後情境中方產生出新的尷尬關係，且可能比口語上的因應方針所造成的結果更加深刻。

依據上述，可解離出經驗一之互動架構：

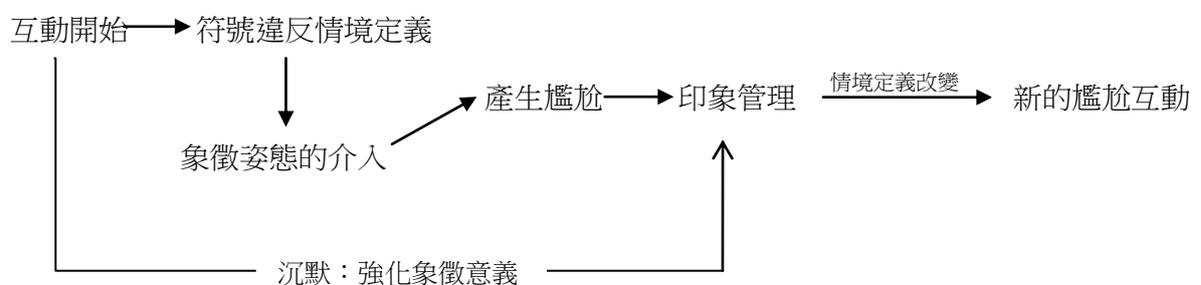


圖 4-18 受訪者 L 之經驗架構【一】

表 4-19 受訪者 L 之經驗歷程【二】

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
<p>和一對夫妻洽談生意時，兩人總是意見不合。離開前，他們為了買與不買再一次爭吵，丈夫盛怒之下當著 C 的面前將 C 給他的名片撕成兩半並往地上一丟，舉步就要離去，L 感到很受創，將名片撿了起來並叫住他。</p>	<p>1.衝突產生的行止(撕掉名片)當面打擊第三人(受訪者)，並打算離去。</p> <p>2.對方被叫住後，當即會意自己失態的表現。</p> <p>「(對方)突然意識到自己盛氣之下把別人的名片撕掉，丟在地上要撿也不是、不撿也不是。」</p>	<p>L 撿起名片，試圖緩和緊張的氣氛。</p> <p>「我叫住那位丈夫說：『先生…這名片一張(成本)要 5 塊錢耶』。」</p> <p>對方：氣惱之下沒有道歉，立刻拿出 10 元以示賠償。</p> <p>「他(顧客)那時候有一點生氣也有點不好意思(自責)的樣子。」</p> <p>L 收下 10 元，並再拿出一張新的名片給對方。</p> <p>「我笑笑的拿出一張新的名片給他：『再給你一張，這樣剛好 10 塊』。」</p> <p>對方：接受名片，快步離去。</p>	<p>雙方藉由整起事件而達成交易。</p>	<p>1.具衝擊性的突發狀況。</p> <p>2.因尷尬而導致沉默</p>

(一)情境定義與規則：交易情境中不安全的後台揭露。

夫妻倆在互動歷程始終有所衝突，爭執原是只發生於後台的日常行為，而在這個客觀的交易場合被移至台前上演，且觀眾在場使得這般揭示受到凝視而不受保護。爭執時，夫妻將交易的過程的情境定義為兩人的日常情境，並強烈地要求旁觀者忽視衝突的發生。對於受訪者本人而言則身處於交易的情境，因此除了業務上所需的接觸，情境中含有不許他介入顧客行動的規範常規，對於突發狀況必須保持沉默與扮演好符合社會期待的角色。

(二)情境動搖產生尷尬：情境定義落差導致具破壞性的衝突。

從互動之初可知，夫妻倆人與受訪者 L 對當時情境的定義不一致——前台化的後台與建立買賣關係。因此，對顧客而言，受訪者係以旁觀者的角色參與該兩人的情境，然而對於受訪者 L 而言他則是交易情境中的互動主體，在交易情境當中，與個人身份至關重要的名片是他維繫交易關係的道具，顧客將名片撕毀的舉止不僅損毀該道

具的功能，也破壞了受訪者L的交易台前，威脅其角色印象，情境發展因此脫離了社會期待而引發強烈的動搖。

(三)因應方式與後情境：選擇超乎常規要求的維護策略修正他方的情境定義。

互動雙方的情境定義雖有不一致的情形，然而兩者藉由該定義而產生的情境規則皆指向對旁觀者的注意力要求——忽略當下發生的衝突。因此當夫妻爭吵而撕毀名片時，受訪者本不應中斷情境(如就讓名片棄置於地上而任顧客離去)，然而受訪者卻選擇撿起名片，並向對方宣稱名片的社會價值被轉換為經濟價值，一方面維護受威脅的自我印象，更將交易的台前拉回情境當中，告知對方原先的情境定義有所差異，故此應策略並不符合情境規則，反而做出超乎常規要求的選擇，而互動結果中，雙方透過此經驗終達成一符合社會期待的情境發展。

依據上述，可解離出經驗二之互動架構：



圖 4-19 受訪者 L 之經驗架構【二】

表 4-20 受訪者 L 之經驗歷程【三】

歷程簡述	尷尬產生	因應過程	互動結果 (後情境)	互動關係
L 帶著員工到一位愛乾淨的客人家工作，進門前，客人對兩位說：「請脫鞋。」L 於是將鞋子脫掉，一旁的員工卻穿起了客人的拖鞋(因為「請」與台語的「穿」同音)，客人因此暴跳如雷，穿了拖鞋的員工對客人突然轉變的態度感到不解。	客人與員工的認知相左造成誤會，使工程負責人 L 感到尷尬。	L：主動介入調合互動氛圍。 「那時候我就很尷尬，忙打圓場說『你剛才進門前只說台語，結果兩個音都一樣，他聽錯了啦！』」 客人：沒有出聲指責員工，而以目光注視直至員工將拖鞋脫掉。 員工：感到納悶，覺得自己沒做錯事情。知情後趕忙調整，傻笑以對。	隨後在工作過程中，雇傭雙方不再提及任何有關剛才的狀況。	受訪者 L 與顧客關係較員工與之熟絡。 尷尬製造者與承受者非同一人。

(一)情境定義與規則：互動雙方具一致的情境定義。

本經驗場景為顧客的住居，既然受訪者 L 與其員工是以外來者的身分進入屬於他人的空間，表示屋主與工作人員皆明確知曉在此能夠控制、安排這個互動空間的權力是有差別的。該空間因而具有穩定一致的情境規則——表演者必須遵守情境賦予其中一方為管理互動空間所做的指令。

(二)情境動搖產生尷尬：源自操作象徵的差異與錯置的意義系統。

表演過程出現錯誤是本經驗產生尷尬情境的主因，而情境條件中的巧合使情境失調更令人意外。在互動雙方皆有意遵循常規的情形下，屋主與員工因為語言使用的預期不同，導致情境中握有空間支配權的一方對他方遵守指令的預期受到違背。員工因預期屋主將以台語持續進行溝通而理解做出符合對方要求的舉止，實際上卻呈現出違背對方命令的結果。該表演錯誤的產生係由於符號意義系統在互動過程中產生錯置使然，且錯置的符號位置不但各有其意，甚至巧合地具有相反的意涵(同一意符，兩個相對的意指：穿與脫)。因此互動者欲遵守常規卻致使情境失調的效果，使受訪者 L 因位居雙方承攬關係的代表而承受尷尬。

(三)因應方式與後情境：觀察者打圓場的舉動移轉互動焦點。

受訪者L未參與員工與顧客間產生的偶然性衝突，而是以旁觀者的角度理解事件的始末。情境因錯誤的表演而失衡時，觀察者掌握與顧客較為熟絡的關係，以公平的地位介入調節，第一時間做出客觀的說明而非指責他的員工，使屋主會意自己可能是造成衝突的原因，而轉以象徵姿態予以警告，因此受訪者L經過計算的行動防止了更加難堪的情境發展，致使在後續的互動過程中，屋主與員工皆迴避自己都有責任的尷尬事件。

依據上述，可解離出經驗三之互動架構：

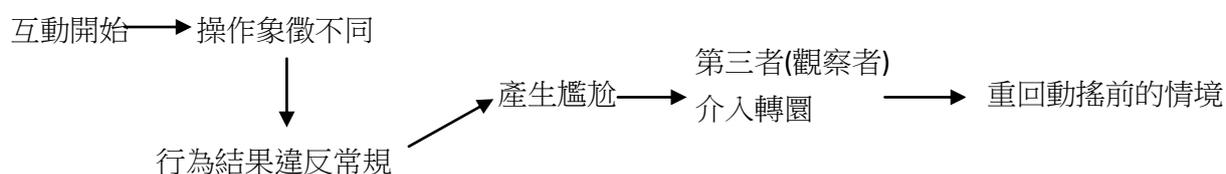


圖 4-20 受訪者L之經驗架構【三】

第五章 研究結論

本研究收集 20 個尷尬經驗加以分析，並分別建立抽象架構歸納出情境結構造成互動失調的類別以及沉默在尷尬中影響情境之結果如下：

第一節 尷尬的情境分類

依據互動規則的違反程度，本研究將尷尬的類別區分為 1. 歧異性尷尬及 2. 積極衝突性尷尬兩大類，前者主要含有不一致的結構因素，包括情境定義落差、傳記期待落差與互動者操作象徵差異等。後者則為行動者在一致的情境認同下破壞情境規則以致情境失調，包含表演者主動介入不需要建立關係的情境、角色地位違常及權力關係的碰撞等。建立統整表格如下：

表 5-1 經驗類別歸納表

結構因素	代表案例(代號)
歧異性尷尬	
情境定義落差	(二)、A、B、F、L-2
傳記期待落差	C
操作象徵不一致	K-2、L-3
積極衝突尷尬	
常規破壞	(四)、D、E、H、J、K-1、L-1
權威衝突	(三)
角色地位違常	(一)、I、D、G、K-1

一、歧異性尷尬

(一)情境定義落差

社會接觸的要求使行動者產生內在反思。E. Goffman 的研究結果指出，情境規則出現於人們互動開始時，當中包含著規則與約束。行動者必須明白情境——如同表演者對舞臺場景的認識——而為符合情境要求的行動以維繫互動關係的順暢。本研究所收集的資料中，以情境定義落差產生的尷尬經驗最多。情境規則既以情境定義為基礎，互動者對於接觸時的定義不同，制定的情境規則也不同，因此一方產生違常的行為而使他方感到情境動搖。

(二)傳記期待落差

角色期待不僅源自於情境規則的要求，在相遇時也以行動者過去的接觸經驗為參考。當過去所習慣的互動關係與當前的相遇情況不一致時，情境便因互動者不符經驗期待的角色扮演而產生尷尬。

(三)操作象徵不一致

社會互動建立於符號及象徵的解讀使用，表演者所預期使用的語言符號或對符號意義的解釋落差，容易產生尷尬誤解。此外，從受訪者K的第二個經驗及受訪者L的第三個經驗得知，兩者皆呈現互動者對於情境定義具有一致的認同，尷尬係由於雙方運用象徵的差異導致行動產生背離常規的結果。

二、積極衝突尷尬

(一)角色定義不受支持

人們對於互動的客觀情境具有一致的認同，但自我的角色定位或期待對方的角色扮演不受支持時亦會產生互動關係的動搖，從觀察經驗(一)與受訪者I的資料可看出行動者對於交往情境及課堂情境具有客觀相同的認識，前者係因不支持對方的角色期待，後者則因角色定位不受他人的支持而引發尷尬。

(二)積極的常規破壞

因行動者的積極行為導致情境動搖的情形主要發生在公共場景之中。透過語言及非語言符號，闖入個人空間產生尷尬，違反情境規則對於陌生關係應沉默加以忽視的要求，卻也因此建立了與陌生人的連帶關係。

(三)權威衝突

在群體互動的經驗中，情境賦予不同的權力地位給少數參與者，同時不僅他人必須遵守，被賦予地位者也須相互與以遵從。然而當群體所服從的權威產生摩擦時，權力角色相互違常使情境規則受到挑戰，其他行動者也因失去規範依附的對象而感到尷尬。

第二節 沉默行為對尷尬情境之影響

本研究離析各經驗資料中之沉默現象，發現沉默在情境脈絡的位置具有不同的功能而影響互動關係之發展。首先，沉默若是規範常規不允許的破壞性因素，則行為本身便是情境致生尷尬的主因，互動關係將因情境動搖而終止，然亦有延續發展的可能，但此時原始的互動功能也因此改變。其次，當沉默位於情境規則所期待的表演範疇時，它便得成為行動者為因應尷尬情境的一種選擇。在此條件之下，沉默具有以下功能：

(一)表現世故：沉默為使對方理解尷尬的情境保護措施，在自己符合禮貌性忽視的條件下，往往藉由其他的象徵姿態提醒他人的行為違反了情境規則。

(二)權力讓渡：與 Zerubavel 之觀點不同的是，集體的沉默可能產生串謀否認的效果，然而當沉默發生於個體時，它卻同時代表著默認或否認的可能。如受訪者 C 與 G 之經驗中，沉默是符合常規的行動，但可能將主張事實的權利或情境賦與的權力讓與互動他方來決定或取得。

(三)深刻的印象說服：一般行動者慣以語言進行溝通與解讀，而當情境受到常規的約束時(如陌生的公共場合)，行動者的沉默使象徵姿態成為符號解讀唯一來源，使之所從事之印象維護更具有說服力。

(四)共同迴避功能：誠如 Zerubavel 觀察的結果，群體互動情境中的沉默往往被視為集體否認尷尬的因應方針，且強烈依附於一方不願透露，它方亦不得太過好奇的共生關係中。

沉默在情境規則容許的範圍下成為一種策略選擇，並得以對行動者的情境定義進行修復、建立或引領情境重回動搖前的互動關係。因此，沉默依其互動脈絡下的位置而影響尷尬情境的產生，使尷尬進一步與其他結構因素改變行動者的社會接觸情境與應對模式。

參考文獻

中文

E. Goffman 著，徐江敏等譯(2011)。《日常生活的自我表演》。台北：桂冠。
(E. Goffman, 1992, *The Presentation of Self in Everyday Life*.)

Eviatar Zerubavel 著，黃佳瑜譯 (2008)。《沉默串謀者—日常生活中的緘默與縱容》。台北：早安財經文化。(Eviatar Zerubave, 2005, *The elephant in the room: Silence and denial in everyday life*.)

韓貴香(2012)。沒面子與情緒：事件-歸咎對象與相對權力的影響效果之探討。
應用心理研究，第 53 期。頁 131-152。

陳宜君(2009)。《相對性情緒中負面情緒於情感設計之應用—以尷尬情緒之設計轉化為例》，台北。大同大學工業設計研究所碩士學位論文。

葉玉珊(2005)。《說話語言的基本技巧-談拒絕的技巧與舉例》。國教新知，第 52 卷第 1 期。頁 58-66。

英文

Colum Kenny, 2011. *The power of silence: Silent communication of daily life*. Stylus Pub Llc.

附錄

附錄一 給受訪者的研究資訊

●研究主題

管理不協調的互動：沉默在尷尬情境中如何運作？

- 1.表演：舞台、劇本的要求→成為忠誠的演員
- 2.尷尬：非預期的、劇本以外的狀況
- 3.「沉默的表演」：將表演拉回正軌的方法？

●決定研究此項目的因素

- 1.日常生活的社會互動
- 2.不易察覺的社會行動
- 3.理論的支持

●研究目的

- 1.先有劇本，才能設置舞台→劇本從何而來？
- 2.表演沉默

●需要何種資料

- 1.從互動過程與性質探求：取得詳細的經驗資料
- 2.沒有個體差異的限制，收集普遍的生活經驗

●資料管理

- 1.所有影音與姓名資料不對外公開，僅供研究者建檔之用
- 2.引用敘述完全匿名

附錄二 訪談大綱

(一版)

- A. 請描述一個你/妳經驗過的尷尬事件。
- B. 什麼原因使你/妳感到尷尬？
- C. 根據你/妳所描述的情況，遇到尷尬時怎麼辦？
- D. 你/妳認為沉默是個怎麼樣的行為？
- E. 你/妳認為沉默對這個情況有何影響？

(二版)

- A. 如何處理尷尬情況?例如?
- B. 關係如何?過程中印象最深刻的部分?請詳述之。
- C. 感到尷尬的原因?其他人的反應如何?
- D. 你有想過保持沉默嗎?為什麼?
- E. 你認為沉默在此經驗中的影響?