

浅析欧文·戈夫曼的印象管理技术

王胜利 伍 珏

(陕西师范大学政治经济学院社会学系 陕西 西安 710062)

【内容摘要】美国社会学家欧文·戈夫曼运用文学语言对社会世界中主体间的社会互动进行了拟剧分析,指出这些互动都包含对印象管理技术的运用,离开了互动各方的印象管理,互动便无法顺利开展。戈夫曼认为这种技术是社会成员在日常生活中经共同商榷而逐渐形成的,它具有一般性、一致性、普遍性与变迁性特征。具体包括戏剧实现技术、理想化技术、控制表达技术、神秘化技术、区域行为表现技术、防卫性技术及保护性技术。

【关键词】欧文·戈夫曼 拟剧理论 印象管理技术
中图分类号:F2 文献标识码:A

文章编号:1007-9106(2012)03-0030-04

一、欧文·戈夫曼

欧文·戈夫曼,美国社会学家,符号互动论的重要代表人。布鲁默的学生,加拿大人,1944年毕业于多伦多大学,后到美国芝加哥大学学习,1949年获硕士学位,1953年获芝加哥大学的博士学位。1958年到加州大学伯克利分校任教,1962年升为正教授^{[1](P275)}。其主要研究兴趣在于社会互动,注重分析互动时的状况。他专门研究了人们在日常生活中的面对面互动、互动时的角色扮演、互动中隐含的意义等问题。他的研究涉及了人际互动的中的众多细节,标志着符号互动论走上了对社会上更为微观的具体细节的研究道路。他注重分析个人在与他人的社会互动中如何获得社会效果及其策略,代表理论为拟剧理论和印象管理理论。^{[2](P63)}其代表著作有《日常生活中的自我呈现》、《污名:受损身份管理札记》、《框架分析》和《日常接触》等。

二、拟剧理论的分析框架

本文主要考察欧文·戈夫曼的代表理论,拟剧理论中的印象管理技巧。戈夫曼运用文学中如前台、后台、角色及观众等有关戏剧的表达术语对社会世界中主体间的社会互动进行了拟剧分析。在社会机构内存在由许多表演者组成的剧班,即在表演同一常规程序时相互协同配合的任何一组人^{[3](P70)}。他们在舞台的后台区域准备表演。在这里,他们彼此熟悉,行为不受表演程序的约束,他们进行角色外沟通:闲谈并共谋。然而,在前台区域,他们呈现表演,在这里,他们将那些一旦泄露就会使演出失败的秘密隐藏起来,装着跟“没事人”一样共同维护着剧班方针,即此场表演所具有的特殊情境定义。这里,他们使用围墙等手段严格将前台区域与后台区域分隔开,防止观众及外人闯入后台。当表演进行时,可能会有各种不协调角色的出现,如告密者、托儿、监

督人、探子、中间人或调解人、服务专家、密友、和同行。就是在这些时刻,表演者和观众之间似乎也维持着心照不宣的一致性,他们采取各种印象管理技术,即各种防卫性措施和保护性措施来共同促进表演的成功。

三、拟剧理论中的印象管理技术

(一)印象管理技术的由来

戈夫曼认为社会世界是一个大舞台,在这个舞台上,每时每刻都上演着形形色色、各式各样的表演,即时时刻刻都发生着不一样的社会互动。也可以把这些社会互动划分为表演者在日常生活中的自我呈现努力与观看者为促进这些自我呈现努力的成功而做出的贡献^{[4](P91-93)}。这里就涉及印象管理艺术,即众多印象管理的手段和方法,这些印象管理技术都是在日常生活中形成与发展的,起初,人们可能在探索中做着各种各样的关于如何成功呈现预计印象、如何使互动顺利而光滑流动的猜测、推断和尝试,随后,通过大量的社会互动实践过程,人们相互商榷,揣摩出许多印象管理方式并投入使用,使得互动双方顺利传递与获得各种情境定义,促进了各种社会互动的光滑推进^{[5](P78)}。进而使社会主体间的互动得以简化、规范化、稳定化,即使得社会系统化。

(二)印象管理技术的特征

1.一般性,是指不论在社会这个大舞台上上演哪场社会表演,都存在一定的印象控制技术,即没有不涉及印象管理的表演,没有不涉及印象控制的互动,人们无时无刻都在控制着自我呈现出的印象。

2.一致性,是指每当在社会这个大舞台上上演某场表演时,就有一定的与之相适的社会前台存在,这就要求该场演出所涉及的演员、观众都采取与该前台相一致的印象控制技术,共同维护一致的情境定义与互动方针。

* 作者简介:王胜利(1965—),男,陕西师范大学政治经济学院社会学系副教授、硕士生导师,博士,研究方向为社会现代化与制度社会学;伍珏(1989—),女,陕西师范大学政治经济学院社会学系硕士,研究方向为社会现代化。

3.普遍性与重叠性,是指任何一种印象管理技术都不仅仅针对某一次表演,而是普遍或重叠地适用于多场表演,即在与社会前台相一致的情况下,众多印象管理艺术适用于同一前台下的不同常规程序的表现。

4.稳定性与变迁性,是指虽然随着各式各样社会互动的发展,印象管理方法变得抽象化与稳定化,但是正如这些方法是之前社会发展的沉淀结果一样,它们也将成为之后发展诱因。换言之,随着社会互动的发展,一些旧的印象管理技巧变得不再具有普遍性,甚至其中一些变得不再具有适用性,而同时一些新的印象管理技术又不断地被探索与创造出来,其中一些又慢慢变得稳定化,如此循环演进。

(三)印象管理技术的分类

就印象管理的类型,可从两个视角考察,视角一是表演者为成功呈现表演所作努力,视角二是观看者为促进表演者成功呈现表演所作的贡献。从第一个角度考察,稳定的印象管理技巧或规范包括戏剧实现技术、理想化技术、控制表达技术、神秘化技术、区域行为表现技术与防卫性技术;从第二个角度考察,稳定的印象管理技巧或规范包括四种观看者和局外人为促进表演成功进行所采用的保护性措施,也可把这些措施统一称为观众和局外人的“老练”。

1.表演者的能动性

(1)戏剧实现技术

戏剧实现技术包括两层含义,一层是指如果表演者想要把他所扮演的角色特征戏剧化,就必须将其足够的精力转向那些看得见的方面。例如医生变得更加注重自己前台的设施、自己的外貌与自己的举止,置办精良的医用设备,衣着白大褂,配有各式各样的如听诊器、医用便签、体温计等专业医用饰品与道具,使用各种医学术语、与病人保持一定的合理社会距离来突现其专业化等。又如食品店变得更加注重自己的店面外观设计、店面内部布局、店用设施的适宜性、店员的外貌形象、店员的言谈举止等。这就是表演中印象管理的戏剧化功能。这里需要特别注意一点,即存在“表达与行动对持”的可能性,就是指当表演者过度注重表演的戏剧实现时,就有可能或不得不仅仅注意了表演行动的表达实质,而忽略表演行动的本质意义。拿上述例子说明,就是医生过分重视其前台表现而忽略医生的职业本意,即装备精良但医技欠佳。食品店过分注重自己的前台表达而忽视食品业的基本职业要求,即门面悦人而食品不佳。为处理这一困境,社会渐渐将这种戏剧化功能正式委托与一位专家来负责,从而将表演的表达实现与行为实现相分开,分人负责、各司其职,共同促进表演的表达成功与行动成功。这也可以被看成是一种应用而生的新型印象管理技巧。另一层是指如果表演者同时扮演多个角色,他会着重注意能影响其职业声誉的角色或表演程序,而不太注重其他角色的表演程序^{[3](P27-28)}。

(2)理想化技术

理想化技术包含两种类型,一种是积极理想化技术,另一种是消极理想化技术。这里涉及一些特殊事项,如私下享乐、经济实况、幕后活动、表演前对错误的纠正过程与痕迹、结果的实现过程等^{[6](P98-124)}。不同类型的理想化技术涉及对

上述事项的不同处理方式。先看积极理想化技术,是指人们在为了呈现出社会普遍提倡的价值标准时所采取的各式各样的处理技巧。这些技巧涉及对上述五个特殊事项的掩盖与隐藏过程^{[5](P78)}。例如一个中产阶级家庭在招待来客时总是会打扫屋子、收拾着装、购置水果、准备丰盛的晚餐,尽可能地表现出他们经济宽裕的样子。而实际上,当来客离开后,他们又会迅速恢复到节衣缩食的日常生活中去。再来看消极理想化技术,是指因情况所迫,人们不得不呈现出违背社会普遍价值标准的表演而使用的技巧,这些技巧涉及对上述五个特殊事项中的某些事项的故意暴露与有意体现。例如尽管某个学生以前可能学过某门课程,在某某通过该门课程的考试过程中他并没有花费太大的精力与时间来准备和复习,但是“以前学过”这个优势会被他隐藏起来,他会故意给别人呈现出他从来没有上过该课的印象,或刻意表现出他为通过该课考试做了很大的努力与牺牲,即通过考试是他格外努力学习的结果^{[6](P139-142)}。这里实际上又涉及到戈夫曼的另一概念“角色距离”^{[7](P93-98)}。最后,在理想化技术的框架内,还有一项印象管理技术需要特别注意,即观众隔离技术,是指表演者在确保其某场表演的观众不会是其另一场表演的观众的过程中所采用的技巧。这种技巧会帮助实现表演者意图的积极理想化或消极理想化。

(3)控制表达技术

控制表达技术涉及两方面,一是对有意表达的控制,二是对无意表达的控制。对有意表达的管理包括对舞台设置、个人外貌和个人言谈举止的控制。对无意表达的管理涉及对表演者的众多无意言语和无意姿态的控制^{[3](P41-42)}。这里举一个特殊假设来具体说明这两方面。假设朋友A与朋友B正在进行工作中的对话互动,但是因为以前的种种事宜,朋友A对朋友B已早有不满情绪。除了朋友A会严格控制其有意表达,即身处办公室、身着工装、使用办公术语及礼貌用语等外,还必须控制其无意表达,如面部表情、无意姿态等,即使其“怒与不满”不外形于色,因为在整个互动过程中,朋友B都会很敏锐,都在时刻不断地试图从朋友A的无意表达中发掘那些与有意表达不一致的更真实的个人情感,这里可以把它们称为“破绽之处”。如果这些不一致被朋友B发现,双方都会陷于十分尴尬的境遇,互动将变得慌忙而混乱,最终甚至会影响到其微观社会系统的稳定性。所以,控制表达技术作为一种基本的印象管理技术,在社会互动中起着至关重要的作用。

(4)神秘化技术

神秘化技术是指表演者通常通过限制与观众的接触,进而与观众保持着一定的社会距离,从而使观众对表演者的世界不了解,对表演者的生活揣摩不透,最后使得表演者的一切神秘化,使得观众对表演者怀有一层说不清道不明的敬畏^{[8](P71)}。这里举一个日常生活中的例子。家庭中,一方面,父母为了树立起在孩子心中的权威形象,就会在处理日常生活事件时与孩子保持一定的社会距离,使得自己神秘化,从而引起孩子心中的敬畏;另一方面,由于孩子具有的知识和理解力有限,他们着实揣摩不出大人们处理事情的手段和方法,进而予以父母的神秘化权威之名,表现出尊敬

与听话的样子。当然,这里有一点需要注意,即神秘化是表演者成功使用神秘化技巧的结果,也是观众予以配合的结果。它处在不断地变化过程中。拿上述例子来说明,即随着孩子长大,他们对大人世界越来越了解,这使得他们渐渐开始参透大人们惯常使用的那些神秘化手段,进而使得大人们仍在试图维持的社会距离缩小,神秘化效应逐渐消失。同时,随着孩子们进入成人世界,大人们退出成人世界,孩子们通过使用类似的神秘化艺术,隐藏他们当下成功应付世界的方式方法,进而树立起他们在其父母心中的依靠形象,使得父母变成了“老小孩”,像小孩一样执拗又听话。

(5) 区域行为表现技术

区域行为表现技术指的是为促进在不同区域内成功呈现不同区域行为而采取的众多技巧。依据区域可以被划分为前台区域与后台区域,区域行为也可以被分为前台区域行为和后台区域行为。两者有质的不同。后台区域是剧班成员为演出做准备的区域,即这一区域内都是剧班成员,或者说是“内部人员”,即后台角色的单一性。在这里,演员们的行为不受表演程序与情景定义的约束,他们彼此之间敢说、敢笑、敢做在前台不敢做的事。但是,当有非剧班成员将要闯入后台时,他们会迅速地停止并掩盖刚刚还在进行的“各种大胆”,快速进入按部就班的表演状态中。前台区域则是剧班成员呈现表演的、观众观看表演的区域,这一区域包含两种或两种以上的角色,即演员、观众和局外人等,也就是说这一区域内既有剧班的“内部人员”,也有剧班的“外部人员”,即前台区域的角色多样性^{[3](P93-121)}。因此,在这里,演员受到剧本约束,保守秘密,装作若无其事,顺从地表演,观众和局外人也自我约束,配合剧班成员成功表演。

(6) 防卫性技术

防卫性技术是指表演者在表演过程中为促进表演顺利进行或为补救表演中出现的失误而采取的各种防卫性措施。这里有两层意义,一是表演者自己主动采取的防御性办法,二是表演者为配合观众所采用的保护性措施而采取的技巧,即“有关老练的老练”或“有关乖巧的乖巧”^{[8](P71)}。前者包括三方面技术,一是剧班忠诚,即剧班要有高度的内团体效忠程度;不论是处于利己利他还是缺乏谨慎,剧班成员决不能泄露剧班的内部秘密,要对剧班及剧班方针怀有赤热的忠心。这里剧班可以使用其他两项技术来避免剧班成员对剧班的不忠可能,即避免剧组成员认同观众与定期变换观众。二是剧组素养,即剧组必须选择合格演员,他们要能牢记自己的角色、维持自我控制、避免过失并成功应对演出意外。按戈夫曼的定义,他们必须是“镇定沉着”的人,即能掩饰同伴一时冲动的不当行为,必须是“克己自制”的人,即面对意外情况,能抑制自己不会感情用事,必须是“泰然自若、处事不惊”的人,即能从非正式的私人场合平滑地转移到正式程度不等的公共场合而不显露任何惊慌失措^{[3](P186)}。这里剧班可以采用“戏弄”,即表情控制测试来选拔合格的剧班成员。三是戏剧规则或戏剧表演谨慎,包括选择合格又忠诚的演员,选择老练的观众,限制剧班的规模,控制表演的时间,提前决定演出的最好方案,做好各方面的筹划,控制观众接触的外在于互动的信息源,设计完整的预警系统等。后

者指的是表演者必须善于接受观众的提示或暗示,还必须在需要误传事实时按与之相适应的特殊利益行事,如表演者最好以开玩笑的口气说谎,以便观众为他寻找一个开脱的理由。这里举一个很有意思的例子,一位脱发者为掩盖其发脱稀疏的现状,买了顶非常好看的帽子,每天出门都要戴上。夏天,当他遇到某位熟人时,他会特意说明它是当下最流行的帽子款式,以便向观众传达这样一个信息,即他是为了时尚而非掩饰而戴。冬天,当他遇见某位熟人时,他会以玩笑的口吻说天气太冷了,所以买了顶帽子避避寒,这样也给了观众一个替他开脱掩饰的恰当借口。即表演者使用了“有关乖巧的乖巧”使得观众的乖巧得以成功,互动顺利进行。

2. 观众与局外人的能动性

(1) 避免进入演出后台

避免闯入演出后台,因为演员们时常在后台采用与在前台完全不同的行为方式,在那里,他们脱掉角色外套、密谋合作,甚至彼此间调侃剧班的某些在前台时必定会隐藏起来的秘密,如某位同伴的私下享乐、某位观众的滑稽表情等。例如当老师有事临时离开教室时,授课前台就转换成了学生后台,小学生们可能会打闹嬉戏、离开自己的座位到处乱跑、调侃老师的发型衣着语气等。所以在这个时候,观众和局外人是应该避免闯入的,以便配合剧班为保守秘密而进行的区域隔离努力。当然如果观众或局外人发现他们不得不将要进入这一后台区域时,他们应当提前给后台成员一些如大声说话、传信、故意拖延等的暗示或警告。再拿上述例子进一步说明,当临时离开的老师回来时,她可能会在进入教室门之前大声咳嗽几声,以便提醒教室里的小学生们——老师来了,使他们都能尽快恢复到课堂这个前台中来,不再喧闹不再调笑^{[9](P19-21)}。

(2) 忽视表演者疏忽

对表演者疏忽的谅解,即观众和局外人对表演者因一时疏忽而明显显露出的与他意图促成的印象不符的意外情形所采取的“视而不见”,或者欣然接受表演者为挽回表演而做出的弥补性解释^{[3](P197-198)}。例如当某位领导在进入会场时不小心滑倒在地,在场的工作人员都会抑制自己,不会发笑,并且会及时将领导扶起,共同地心照不宣地来帮助领导摆脱难堪困境。

(3) 宽容新手

对新手的宽容,即观众和局外人对第一次进行某场表演的演员表现出的体谅、宽容甚至是帮助。例如当某位刚刚大学毕业的学生步入教师职业时,当他进入课堂进行第一次讲课时,学生们会显得比往常乖,当新教师紧张,出现口误时,他们也会表示出理解和宽容,甚至是当新老师忘记某个公式时,他们也会善意地提醒,配合他顺利完成授课。

(4) 局外人的“乖巧”

指当互动必须在局外人面前进行时,局外人会知趣地以一种不感兴趣、事不关己、不予注意的方式行动。这样,即使没有墙壁或距离来获得身体的隔离,至少还可以通过习俗来获得有效的隔离^{[10](P210-211)}。即当不得不直接面对互动时,局外人应该知趣地采用不予注意的礼节。用(下转第41页)

政府绩效或部门利益,这需要建立制度化的决策体制、财政约束体制和责任机制,也需要建立制度化的行之有效的行动机制。否则,公共服务的提供也可能由于制度保障不足而面临“短命”的命运,最后是必须建立制度化的公民参与机制。必须通过制度化的方式把民意纳入到地方公共提供的整个过程,公共服务的决策应该更多地基于公民的意志,而不是官员的主观意思;具体的组织过程更多地基于公民的参与,而不是自上而下的行政压力;公共服务的结果更多地基于公民的评价,而不是政府评价。从制度上完善政府、市场与公民关系问题,地方公共服务的提供才能真正有效。

参考文献:

- [1]Bryan D. Jones, Saadia R. Greenberg. Service Delivery Rules and the Distribution of Local Government Services: Three Detroit Bureaucracies [J], The Journal of Politics, Vol.40, 1978.
- [2]罗纳德·J.奥克森.万鹏飞译.治理地方公共经济[M].北京:北京大学出版社,2005.
- [3]Royce Hanson, The Urban Future: New Political and Issue[J], Journal of Housing 44, January/February 1987.

(上接第32页)中国人的一句俗语来说,就是要有“眼色”,该看的看,不该看的不看。举例说明,当路上一对年轻夫妇正在发生争吵时,经过的路人都会表现出假装没看见,不会刻意地回头探视或驻足观看,而是会头也不回地匆匆走过,以便给予这对年轻夫妇一定的尊重,不使其面子严重受损。

四、结论

本文对美国社会学家欧文·戈夫曼拟剧理论中的印象管理技术进行了初步系统考察。戈夫曼对日常生活中的社会互动进行了戏剧分析,指出这些互动过程都涉及表演者在日常生活中的自我呈现努力与观看者为促进这些自我呈现努力的成功而做出的贡献。这些“努力与贡献”就涉及众多印象管理技巧,具体包括戏剧实现技术、理想化技术、控制表达技术、神秘化技术、区域行为表现技术与防卫性技术,以及四种观众与局外人为促进表演成功进行而采用的保护性措施。整体来说,这些印象管理技术都具有一般性、一致性、普遍性、重叠性、稳定性与变迁性。最后,最重要的一点是,上述任何印象管理技术都不能单独存在,它们的存在与价值的实现必须与一定的社会前台或表演方针相符,同时必须依赖互动双方或三方能动性的协调整合。总之,人们在日常生活中每时每刻都进行着印象管理努力,戈夫曼的印象管理技术能帮助实现人际间社会互动的顺利进行,

[4]Frank K. Ohemeng John K. Grant, When markets fail to deliver: An examination of the privatization and de-privatization of water and wastewater services delivery in Hamilton, Canada [J]. Canadian Public Administration Vol. 51, No.3,2008.

[5]胡伟,杨安华.西方国家公共服务转向的最新进展与趋势——基于美国地方政府民营化发展的纵向考察[J].政治学研究,2009.3.

[6]Ben Hillman. Factions and Spoils: Examining Political Behavior within the Local State in China, The China Journal, No.64, July 2010.

[7]Mildred E. Warner and Germà Bel, Competition or Monopoly? Comparing Privatization of Local Public Services in the US and Spain. Public Administration Vol. 86, No. 3, 2008.

[8]王薇.公共自行车的“杭州模式”[N].经济参考报,2010-12-27.

[9]珍妮特·登哈特,罗伯特·登哈特.丁煌译.新公共服务[M].北京:中国人民大学出版社,2004.

使得社会生活系统化,社会世界秩序化。

参考文献:

- [1]贾春增.我国社会学史[M].北京:中国人民大学出版社,2010.
- [2]范和生.现代社会学[M].合肥:安徽大学出版社,2005.
- [3]欧文·戈夫曼.日常生活中的自我呈现[M].北京:北京大学出版社,2008.
- [4]黄建生.戈夫曼的拟剧理论与行为分析[J].云南师范大学学报,2001(33):4:91-93.
- [5]周嫚.浅谈印象管理及其意义[J].劳动保障世界,2011(5):78.
- [6]欧文·戈夫曼.污名——受损身份管理札记[M].北京:商务印书馆,2009.
- [7]欧文·戈夫曼.日常接触[M].北京:华夏出版社,1990.
- [8]张梅.从角色表演到角色外活动——对戈夫曼《日常生活中的自我呈现》的框架性分析[J].东南传播,2010(7):71.
- [9]唐宗清.印象管理:提升校长领导力的一种管理策略[J].中小学管理,2009(12):19-21.
- [10]黎民,张小山.西方社会学理论[M].武汉:华中科技大学出版社,2005.