

## 我們不滑機，好嗎？

### 一、前言

你 / 妳是否有跟朋友或同學一起出去吃過飯的經驗呢？

三五好友偶然或特地的相約出去吃飯，到了吃飯的地方坐下來相談甚歡，或許聊的是彼此的近況、或許聊聊一些有的沒有的八卦，這樣的場景相信對你我來說並不陌生。然而近年來，智慧型手機開始在台灣使用率日益攀升，卻開始漸漸地改變了這一切。

智慧型手機最主要是強調它本身的功能性，主打著各種強大的功能，在學生族群間就屬社交娛樂功能最受歡迎。由於產品的推陳出新，智慧型手機的價格也開始漸進平價，花個幾千元就可以買到一支智慧型手機。漸漸的，人手一機的情況越來越普遍，沒有智慧型手機的人，在朋友間開始成為了少數。一群人出去吃飯動不動就會有人把手機拿出來使用，而這樣的行為就像骨牌效應般，大家一個接著一個拿出來，好好的一群人出來吃個飯，結果變成一群人坐在位置上玩手機，好像這群人一點關係也沒有，只是碰巧都坐在這裡玩手機一樣。這個時候沒有智慧型手機的人就十分可憐了，想要跟別人搭幾句話，回應的卻只是簡單平板的隻字片語，可是不說話的話，自己在群體間又顯得特別尷尬，好像被大家冷落、排擠了。而且跟別人說話的時候感覺對方好像不太想搭理你，非常不被尊重。大家一起出來吃飯本來就是想要一起聊聊天說說話、閒話家常一番的，結果從進餐館到出來，話卻沒說幾句，這樣的情況越來越常出現在我們的生活中。

### 二、問題意識

#### ● 定義問題

近年智慧型手機越來越普及，它開始走入人們的生活，除了本身就存在的強大的功能性，又再搭配上電信業者搭上網的優惠方案，讓智慧型手機如虎添翼。

我們定義在兩個人或是兩個人以上的聚餐、開會等等的情境為「社交場

合」。在社交場合中使用智慧型手機會讓同行的夥伴或朋友感覺到個體是處於一種不想要為他人所打擾的狀態中，而當個體在使用智慧型手機的任何功能時，其行為也會被他人視為個體之隱私。當在一個個體在無意間釋出「他正在進行私人事務且不希望他人打擾」的訊息時，會造成人際互動的阻礙，進而還可能造成個體與他人之間的人際疏離。

### 三、問題原因探討

#### (一) 方法

我們藉由**個案訪談**了解使用手機當事人的態度。詢問在社交場合下，對於手機的使用（態度對象）的認知、情緒。

- 認知因素是指個人對情境及事物的知識（Knowledge）、信念（Belief）、價值觀（Values）及意象（Imagery），並不涉入個人主觀的情感。
- 情感因素則是我們對態度對象的情緒反應，是個人對事物情緒性的看法，包含對特定態度對象的情緒（emotion）與感覺（feeling）。

#### ● 訪談大綱

我們根據研究問題與目的，設定訪談的主題及相關問題，並設計訪談大綱以作為參照。在訪談大綱的部分，主要分成社交情境（where）、事件（what）、原因（why）、當事人態度等四大面向。訪談大綱請詳見下表。

表：訪談大綱

訪談主題	訪談題目
where（情境）	✓ 你會在什麼樣的甚麼社交情境下滑手機？
what（事件）	✓ 當時你用手機在做甚麼？
why（原因）	✓ 為什麼你選擇在那時候滑手機？ ✓ 為什麼不和別人互動呢？
當事人的態度	✓ 當你在此情境下使用手機時，你對於使用手機的想法和感覺？

#### (二) 訪談結果

#### ● 訪談內容摘要

受訪者當中，普遍認為在社交場合感覺無聊時，會開始使用手機。能夠

排解無聊，利用時間。通常是斷斷續續的使用，所以會選擇較可以自行控制使用時間的應用程式，像是逛社群網站或是用通訊軟體聊天。此外，有一名受訪者表示，他在可以專心使用時（沒有其他外務）是重度使用者，但在社交場合中，除非手機有重要通知，不然不會使用。因為他認為一旦開始使用手機就會切換到另一個狀態，彼此就不會有互動了。

### ● 產生問題的原因

我們根據受訪者的回答內容整理出以下可能造成當事人使用手機產生我們關注的問題行為原因：

1. 因為無聊，而智慧型手機的多功能成為優先選擇。
2. 符合經濟效益(在相同時間內從事數個活動，將時間價值發揮到最大)。
3. 因為互動對象也在使用手機。
4. 選擇躲在螢幕後與人互動(社群網站、通訊軟體)，可以規避面對面互動時的情緒反應以及壓迫感，也能滿足人際互動的需求。
5. 當事人對使用手機的態度。認為在社交場合下能夠使用手機，且喜愛使用手機，因此便把手機拿起來使用。

最後我們決定聚焦於相較之下，可以掌握的**當事人的態度(對手機的認知、情緒及行為反應)**進行解決。

## (三) 討論

### ● 關注改善問題的目標

我們最後討論出根據研究問題的介入方案目標，在於改變當事人的「態度」，改變當事人在這個情境下使用手機的認知，從對手機的認知方面做改變。讓他能認為在社交場合下使用手機是不好的，會影響到與他人或外在環境的互動。

## 四、介入方案

「我們不滑機，好嗎？」

使用角色扮演，讓當事者能從不同的角度檢視自己的行為，並把過程拍成影片，希望透過影片能讓當事人意識到自己的行為可能會影響到他人。

✓ 附註：影片連結

## (一) 理論基礎

情感性的角色取代能力 ( affective perspective-taking ability ) : 使個體考量他人的感覺或情緒的能力，而這類的角色取替能力應包含兩種能力，一是個體辨識他人情緒的能力，如生氣、快樂、傷心和害怕等情緒間的區別；二是個體利用線索來推論他人情緒的能力。情感性的角色取替可分為辨識、推論和行動幾個歷程，而這個歷程和個體同理心 ( empathy ) 的發展之間有很大的關連。

## (二) 介入方案實行

我們設計介入方案分為兩個階段：

- 階段一：角色扮演
  - 方法：先寫好一段劇本，內容是主角常在社交場合滑手機，導致她和周遭朋友的人際互動產生了障礙。接著，請我們當初訪問的對象來飾演影片中抱怨主角的朋友，讓他們能夠以朋友的角度來檢視這樣的行為。
  - 期待：根據角色取代 ( Perspective-taking ) 的理論，我們希望藉由這樣的角色扮演能讓當事人利用同理的能力，練習辨識和推論他人情緒，進而能夠反思自己滑手機的行為對於他人造成的影響。
- 階段二：觀看影片
  - 方法：將角色扮演的過程錄製成宣傳影片，撥放給未參與角色扮演的個案看。當事人在看影片的時候會警惕自己不要成為主角，藉由影片意識到自己可能有類似的問題行為，而且這樣的問題行為會影響到周遭他人。
  - 期待：希望當事者能透過影片看到周遭人對問題行為的反應，進而反思自己的行為是否也會造成身邊朋友的困擾。

## (三) 介入方案成果及評估

- 階段一：角色扮演 ( 已完成 )
  - 預期效果
    - 期望訪問對象能夠因為演出相對於平常的角色，進而影響自己在

使用手機上的態度。在角色扮演中，當事人扮演的是周遭朋友，在劇中對於主角的行為感到不悅並提出抱怨。我們預期在角色扮結束後，當事人會對自己的行為進行反思，並且下次在社交場合拿出手機時，會想到角色扮演時的情況而減少使用手機。

➤ 效果評估：事後訪問當事人

以當事人的主觀評斷，訪談內容分成三部分：

1. 閱讀劇本的當下：當事者閱讀劇本時會融入劇中角色，從劇中角色的觀點來看事情，思考如果這樣的事真的發生在自己身上，會有什麼感覺，並揣測角色當下的心情。
2. 演戲過程：因為飾演周遭朋友的角色，因此能夠體會到被正在滑手機的主角忽略的感覺，於是會提醒自己不要變成像主角這樣的人，造成朋友們的困擾。
3. 殺青後：還是會為了滿足自我需求而繼續使用手機，但是在拿出手機的瞬間，會覺得十分諷刺，有自我察覺到問題行為的效果。另外，當事人表示如果周遭朋友反映感到困擾的話，便會馬上停止這樣的行為。還有，看到周遭他人出現問題行為時，也會主動提醒使用手機的朋友們把焦點放在他身上。

● 階段二：觀看影片（目前只完成 50%）

A. 目前已完成：

➤ 影片欲傳達訊息

觀看影片後是否能理解影片想傳達的內容，以及內容所描述的問題行為夠不夠清楚。（問題行為：當事人在朋友、情侶、師生互動時使用手機、滑手機的行為，可能會影響人際交往）。

➤ 效果檢測：

接受測試的共有十五位受測者，幾乎所有的受測者都能清楚了解影片所要表達的內涵，也很清楚問題行為及這樣的行為可能產生的後果。

1. 達成共識：對於經常在社交場合下滑手機的人來說，這部短片能有警惕的效果。整理如下表：

滑手機的當事人	✓ 會因此失去社交與上課學習的機會
	✓ 滑手機的行為會成為人際互動的障礙
	✓ 會一直滑手機而忽略日常交流
	✓ 透過朋友的提醒能夠收斂自己的行為

周遭的人	✓ 覺得自己不被重視、不受尊重
	✓ 勇於向朋友說出困擾的問題

2. 意外發現的影片效果：能夠鼓勵一些受擾於經常在社交場合下滑手機的人們，主動向對方反應，換句話說，鼓勵他們勇敢的說出自己的困擾。

B. 尚未完成部分（未完成，乃為我們的下一步驟）

➤ 影片效果的評估

➤ 預期影片發表後的效果

自我覺察：讓當事人發現在社交場合使用手機會讓周遭的朋友感到困擾。

➤ 效果檢測

實際找到那些在社交場合下使用手機的人，給他們看影片之後：

1. 評估他們是否覺察到自己的行為是個「問題」。
2. 檢測他們在未來使用手機時機的態度是否改變。

● 介入方案的自我檢討

1. 階段一的角色扮演：

缺乏客觀評估的面向。針對角色扮演，我們的訪談只能反映當事者主觀感受，並沒辦法客觀的評估當事者是否真的有態度上或行為上的改變。另外，我們並未持續追蹤參與此次角色扮演的情况，因此無法得知這樣的效果是否持續。

2. 階段二的步驟二（影片效果評估）：

影片對於影響當事者的態度效果還有待完成。

## 五、報告後提問與討論

課堂同學及老師的提問整理：

● Q1. 請問角色扮演是如何進行的呢？

➤ A1. 由我們當初訪問的對象中選取兩位，來飾演影片中抱怨女主角行為的朋友。讓他們能藉由演戲中詮釋角色的過程，體驗站在不同角度，同理身邊朋友的感受。練習辨識和推論他人情緒，進而能夠反思自己滑手機的行為對於他人造成的影響。

● Q2. 如何評估問題是來自於當事者的態度？有沒有可能個案自己也有

意識到問題行為，可是因為他還是會因為無聊而滑手機？可能不是態度的問題，或許他不想和別人互動？

- A2.的確在收集產生問題的原因時，發現有許多讓個案選擇在社交場合使用手機的理由，其中也包括無聊、逃避面對面社交等(詳見問題原因探討)。但我們認為相較於要讓社交場合變有趣，或是解除面對面的焦慮感等，當事人的態度是我們最能影響的部份。
- Q3. 低頭族的定義？
  - A3.其實這次行動方案關注的是：在社交場合下選擇滑手機，而不做其他事情或與他人互動的行為。而在報告中我們簡稱有這樣行為的人為低頭族。借用低頭族名詞，只是方便在報告時的口頭說明。故可能與日常生活中，用來泛稱喜愛使用手機或手機成癮的人略為不同。
- Q4. 這個問題行為，對於滑手機的當事人是否有造成困擾？
  - A4.我們主要探討的是在社交場合滑手機這個行為，它會造成使用者周遭朋友的困擾(隱私問題、互動不易、不被尊重的感受)。但是這可能是滑手機當事人所沒有察覺到的現象，所以我們的介入方案就是要協助當事人去發現社交場合滑手機可能會造成問題。在察覺旁人困擾前，當事人的確可能不認為這樣的行為對於自己有造成困擾。
- Q5. 如何評估角色扮演的效果？
  - A5.我們採用受試者主觀的評斷。訪談參與角色扮演的感受與改變，並分成三個階段：閱讀劇本時、演戲過程中與殺青後。
  - 當然，如同我們檢討部分提到的，這樣的評估仍然缺乏客觀面向，以及對於後續追蹤效果的檢驗。

## 六、參考資料

Rosenberg &Hovland 態度結構圖

## 附註

### 【書面報告分工】

書面報告範圍	負責人 / 執筆
一、前言 二、問題意識	周昀徵
三、問題原因探討 五、報告後提問與討論	李心第
四、介入方案	張艾瑄
書面報告內容及格式統整	李孟怡
書面報告大綱摘要	蘇怡因



## 附錄

### 應用社心之霹靂劇本

#### ● 角色介紹

- 關美娟，20 歲的大二生，穩定交往中，有一群死黨，最喜歡可愛的小東西。
- 方志凌，20 歲的大二生，和美娟穩定交往中，個性活潑，喜歡社交。
- 宜瑄，美娟的好友
- 詩函，美娟的好友
- 宏緯，志凌的好友
- （雅竹，美娟的同學）
- （美娟的老師）

#### ● 故事大綱

（楔子）

美娟，一個普通的大學生，從小到大都過著普通的生活，從國小到高中每天都是在學校放學後上補習班，補完習後乖乖回家，偶爾會和朋友一起出去玩，上了大學之後離開家鄉到其他縣市念書，上了大學的他也只是希望可以好好的念書然後畢業，不期待擁有甚麼轟轟烈烈的生活，志凌是他的高中同學，也是她的男朋友，不知道為什麼的反正就是在一起了，雖然考上不一樣的大學但是還在同一個縣市裡念書，爾偶見個面，美娟沒有室友，他一個人在外面租房子住，宜瑄跟詩涵是班上跟他比較好的朋友，他們會找他一起逛街吃飯，他也樂於和他們一起出去玩耍。

（問題的發生）

這幾年智慧型手機正夯，美娟和志凌也相繼買了各自的智慧型手機，雖然說智慧型手機非常的方便但是也帶來了不少問題，宜瑄和詩函是美娟的好朋友，以前出去的時候他們三個會一起聊天吃飯，抱怨一下最近的生活跟分享一些趣事，但是自從美娟有了智慧型手機之後他們在聚會時美娟總是會拿出手機來滑，每次美娟一開始滑手機的時候就好像進入了另一個空間，雖然偶爾會對他們說的話點點頭或笑一下，但是他們總覺得美娟好像跟他們漸行漸遠，詩函私下跟宜瑄抱怨美娟這樣的行為，但是宜瑄擔心這樣說出來會傷害他們三的人的友誼，所以只是安撫了詩函，讓他忍著點。

志凌也開始感受到美娟的不對勁，宏緯是志玲跟美娟的高中同學，也是志玲的好朋友，那天志凌帶著美娟和宏緯一起出去玩，一路上美娟都一直盯著他的手機螢幕看，志凌為了不上氣氛尷尬只好拼命跟宏緯聊天，宏緯也覺得志凌這樣有點掃興，大家難得有機會一起出來玩，但志凌卻連演也不瞧他一眼，感覺很不被尊重，志凌也覺得美娟最近一有機會就把手機拿出來滑，感覺手機好像變成了他們之間的第三者。

美娟的老師也發現了最近美娟滑手機的狀況，常常上課上到一半美娟就會忍不住把手機拿起來滑，也不知道美娟到底有沒有在聽課，但美娟看起來似乎十分沉醉在手機的世界哩，有一次點名的時候美娟還因為滑手機滑的太入神沒發現老師叫到他了，因而差點錯過了點名，幸好坐在隔壁的同學（雅竹）提醒了他。

（問題澄清與發現）

（問題的改善）

（結局）

✓ 附註：影片連結（滑機少女）

<http://www.youtube.com/watch?v=MFgVCxeOEKc&feature=youtu.be>