

# 從 Goffman 戲劇論探析師生 LINE 群組

蔡孟學

國立政治大學教育學系碩士班研究生

## 一、前言

臺灣的網路科技進步，智慧型手機的持有者平均每天使用 LINE 的時間為 71.8 分鐘，遠高於使用 Facebook 的 60.5 分鐘（林旻柔，2015）。正因 LINE 的易用性、普遍性及豐富度很高，造成臺灣教育現場也頻繁地使用 LINE，而這樣的現象正在影響臺灣教育現場的溝通形式及角色。

Erving Goffman（高夫曼）的戲劇論將社會互動比喻成一系列的表演或戲劇，每個人扮演各種不同的角色。以師生互動為例，教師通常扮演著較為權威的角色，學生則相對被動。過去在放學後，師生之間較無聯繫，而現在親師生之間隨時可以透過 LINE 等社群軟體進行互動。侯雅璉（2021）研究發現 LINE 訊息多元，增強並輔助聯絡簿，使訊息即時有效傳達，但與此同時也模糊了教師與學生在虛實之中的角色。

本文首先說明教育現場使用 LINE 群組的概況，以親師 LINE 群組的相關研究為基礎，探討師生 LINE 群組；其次，呈現 Goffman 戲劇論（Dramaturgy）的主要內涵，並以 Goffman 戲劇論對於師生 LINE 群組的問題進行探析，接著則是未來因應策略；最後，提出結語，希望本文能夠提供教育現場教師運用 LINE 群組的參考。

## 二、教育現場使用 LINE 群組的概況

如今教育現場已有許多教師運用 LINE 進行各種溝通，其技巧與成效端看教師的智慧；教育現場 LINE 群組依照群組成員可以概分為親師 LINE 群組及師生 LINE 群組，分述如下：

### （一）親師 LINE 群組

現今，LINE 已成為親師互動的方式之一，研究指出 LINE 如同面對面溝通的社會臨場感、資訊形式的豐富多元性與便利性，有助於提高親師溝通滿意度，並達成良好班級經營的成效（陳怡潔，2015；林淑芬，2018）。

在親師 LINE 群組的使用態度及使用頻率方面，研究表示教師對 LINE 群組應用於親師溝通之使用態度越正向，其使用意願也越高；教師接觸 LINE 的時間及平均每天使用 LINE 的時間越久或使用 LINE 的情形越頻繁，使用 LINE 進行

親師溝通的知覺易用性及知覺有用性也較高（王品淇，2016；柯淑婷，2017；許梅樺，2017；黃建成，2015；黃美利、柯淑婷、鄭榮祿，2017；蔡佩君，2019；謝雅絮，2014）。

## （二）師生 LINE 群組

師生 LINE 群組的功能常以班級討論，包含課業、班級事務等為主，Upaper（2015）報導當教師使用 LINE 群組進行師生溝通時，有部分家長對於使用 LINE 或社群網站持反對態度，認為孩子晚上一直掛心群組，課後生活嚴重受到影響，而支持的家長則肯定教師的用心，透過即時查閱網路，教師激發出孩子的學習興趣，現在學習形態多元，只要家長協助把關，也能了解孩子的世界。

透過許育誠（2016）的研究發現教師使用 LINE 於師生溝通者，因使用 LINE 的有用性及易用性對行為意向及使用者行為皆達成顯著影響，進而達成師生溝通的要素，包含增加其對師生溝通之滿意度，增加使用 LINE 於師生溝通之頻率及持續使用 LINE 做為師生溝通之用途等。更進一步推論，當教師使用師生 LINE 群組時，將會產生某種程度的班級經營效果，因此，師生 LINE 群組已然轉化為一種「線上的班級」。

## 三、Goffman 戲劇論（Dramaturgy）的主要內涵

社會學家 Erving Goffman（高夫曼）的戲劇論（Dramaturgy）從戲劇表演的觀點來看社會互動，他將生活看成一個舞台，每個人與他人在舞台上互動，每個人既是演員也是觀眾。因此，社會生活是由影響他人對於我們的印象所組成的，而影響別人印象的方式即是讓他人知道我們是「有所為」和「有所不為」（彭懷恩，2012）。以下說明戲劇論的內涵與主張（許殷宏，1992；彭懷恩，2012；Goffman, 1959）。

### （一）前臺區域（front regions）

係指個人扮演舞臺正式角色所處的社會情境，包含表演中有意或無意使用的標準表演裝置，分為「外部裝置」（setting）與「個人門面」（personal front）兩大部分。

通常外部裝置是指舞臺設備、裝飾和佈景以及其他道具，且在一般情況下並不會隨著表演者而移動。而個人門面是指表演設施中使人們能直接與表演者產生認同的成分，包括了地位的標誌、衣著、性別、年齡、種族特徵、身材、相貌、姿勢、談吐方式、面部表情及舉止等等（Goffman, 1959）。

## （二）後臺區域（back regions）

相對於臺前，那些藉此隱藏了不想被看到的部份，而供藏匿所需要的區域或區塊就是所謂的臺後（back stage），類似於戲劇的後臺或電影的「鏡頭之外的活動」（off-camera activities）（Giddens, 1989）。

通常位於舞臺佈景之後，演員可以在此補妝、休息、聊天、預演或彼此交換心得等行為。除了區域位置在舞台背後，表演者不想被看到以外，還表現出一種「觀眾看不到」的意思。觀眾由於不了解，大多只能夠用想像與臆測的方式看待，是一個與塑造出的演出印象容易有所出入或可能不盡相同的地方，也就是常說的「隱私」或「私底下」（林裕峰、廖淑娟，2019）。

## （三）局外區域（the outside）

Goffman 在兩種舞臺情境之外，又加上第三種區域，即所謂的剩餘區域（residual regions），它是指上述兩種區域之外的所有地方，不屬於前臺、後臺，稱為「局外區域」（the outside）（Goffman, 1959），置身於此的人謂之「局外人」。

Goffman 認為大部分舞臺表演的進行，表演者都希望將最完美的形象呈現給觀眾，但是當發生無法預期的突發現象時，例如無意間闖入表演前臺的局外人，表演者必須在行動上加以應變，以局外人一例可能有兩種處理方式，其一，讓在場的人轉向一種可把闖入者包容在內的情境定義，另一種則是「給予闖入者一種明確的歡迎，好像他一開始就參與表演一樣」（林裕峰、廖淑娟，2019）；因此，為了因應各種外在因素對表演的破壞，Goffman 提出了「印象管理」的方式。

綜而言之，人們的日常生活互動等行為皆可視為一種戲劇表演，Goffman 以微觀的角度去分析人與人之間的互動，並且分析人會因為處在不同的社會角色而進行著不同的社會自我表演，探究出人際互動下所隱含著的思維模式（魏慧美、陳翊偉、吳和堂，2013）。本文後續將以 Goffman 的戲劇論分析目前教育場域中師生 LINE 群組的問題，並提出未來因應策略，以提供教師參考。

## 四、Goffman 戲劇論對於師生 LINE 群組問題的探析

師生在 LINE 群組中所扮演的形象跟學校生活的角色或許是不盡相同的，我們可能將網際網路視為前臺，真實世界視為後臺，又或者對調其功能，意即真實世界為前臺，LINE 群組為後臺。因此，網際網路之所以對個體產生重大影響，其原因其在於真實世界與網路世界兩者會彼此交互影響、滲透，甚至交融（陳惠玲，2002）。後續將用 Goffman 戲劇論觀點探析下列三個師生 LINE 群組問題，

分別是互動情境的轉變造成形象管理的困境、前臺的延伸加長教師的隱形工時、前臺與後臺的界線愈趨模糊等。

### （一）互動情境的轉變造成形象管理的困境

Goffman 的戲劇論緣起於符號互動論（symbolic interactionism），符號互動論強調人類在符號層次（包括語言及其他符號、姿勢）的互動過程，認為語言文字等符號在人類心智、自我及社會的形成過程中占有重要地位（方永泉，2000）。

當教師主動創建或被加入師生 LINE 群組的那一刻，其社會互動的本質及場景便發生了改變，透過 LINE 群組這個媒介，現實教室的互動變成線上的通訊軟體，話語及行為舉止轉化成符號，包含文字、貼圖及影音等多媒體訊息，影響著師生互動及印象管理，而 LINE 群組會影響印象形成的因素可能有個人頁面的資訊、暱稱的命名及網路語言的使用，包含遣詞用字、標點符號和表情符號等。

再以臉書（Facebook）為例，原先日常生活中以時間、空間區隔開來不同的觀眾群，都能在同一個平台上同時觀看，在觀眾意識之下，使用者調整自我展演的形象，盡力滿足所有觀眾的期待（蔣昕，2010）。然而，我們可以發現現實世界與網路空間的割裂有時較大，網路上的互動呈現常是人格的其中一個面向而已，個人可以藉此塑造新的自我形象及相應的人際關係（陳惠玲，2002）。例如在學校沉默寡言的學生，反而透過 LINE 重新塑造形象，變得願意發言。

最後，人們希望透過網路呈現正面形象，但是網路世界難以預測。無論是臉書（Facebook）或 LINE 等社群軟體，皆造成師生們須耗費額外的心力進行印象管理，要扮演「既定的角色」、成為「真實的自己」，還是要「迎合觀眾的期待」，可能導致師生不知所措，進而發生印象管理的困境。

### （二）前臺的延伸加長教師的隱形工時

王湘雯（2008）指出在劇場演出中，除了舞台上的表演外，劇場前台（front-of-house）接待觀眾的區域，亦是屬於前台工作人員的一個表演舞台，表演著如何為觀眾服務。若將此現象應用至教育現場，便能發現教師除了在學校所扮演的角色之外，在 LINE 群組上也繼續表演著，前臺持續延伸至下班後的私人時間，無形之中增加了不少工時。我們可以將師生 LINE 群組視為教師的移動「外部裝置」（setting），將其發言等形象視為「個人門面」。李蕙如（2020）也表示在韓語教學的場域中，教師因 24 小時使用 LINE 教學經營學習風氣，雖破除學員在語言學習時間與空間的侷限，但造成教師勞務轉換，加重其情緒勞務。

因為 LINE 群組的便利性，延伸了前臺的功能，教師必須繼續維持「教師的角色」，學生隨時可以發問，無形間造成教師的壓力，佔用其休息時間，似乎沒有「真的」下班，教師好像無時無刻地在工作。因此，「設定界線」十分重要，懂得如何劃定明確的上下線時間，同時又能保有彈性，避免增加隱形工時，例如訂定晚上八點後不再接收訊息，除非是重大事件等規則，這也是目前教師使用 LINE 群組的一大課題。

### （三）前臺與後臺的界線愈趨模糊

「前臺的延伸」已然影響到教師的工時，黃厚銘（2002）表示學者 Meyrowitz 將 Goffman 的互動分析與 McLuhan 的傳播理論進行結合，探討電視等傳播媒介導致現代互動情境的變化及其公私領域融合的效果。

到了現代社會，傳播媒介從電視進化成智慧型手機，這樣的情形愈發嚴重，教師更是如此，為了更快速地與學生連結，使用了 LINE 群組，李蕙如（2020）也歸納出透過教師、學員及 LINE 群組劃界模式觀察，師生自我揭露過多，且關係重組緊密，卻喪失師生分際。

從相關研究可以發現師生 LINE 群組的利弊，水能載舟，亦能覆舟，目前教育現場使用 LINE 群組的情形非常普遍，處理稍有不慎，便可能產生負面的影響，須謹慎對待之，面對上述問題，以下提出師生 LINE 群組的未來因應策略。

## 五、師生 LINE 群組的未來因應策略

翁銀霞（2019）表示澎湖縣有 24.7% 的國小導師未使用 LINE 進行親師溝通，而不願使用的原因有公私難分、已讀不回的困擾和語意不清等等，王淑靜（2014）也發現教師使用 LINE 建立親師溝通平臺遇到誤解訊息意義、訊號不穩定、家長使用觀感差等困擾。再者，隱私焦慮對行為意圖有負向顯著影響（涂保民、黃月琴，2017；陳純如，2019）。

綜上所述，運用 LINE 進行親師溝通已十分常見於教育現場，但是教師對於 LINE 的使用依然有所顧慮及困擾，以下將根據 Goffman 戲劇論及過往運用 LINE 群組進行親師溝通的相關文獻等進行統整及分析，推論至師生 LINE 群組的溝通模式或現象，以利未來因應的策略。

### （一）師生 LINE 群組需要設定界線與規範

因前臺的延伸加長教師的隱形工時，師生 LINE 群組需要的不只是「時間上

的界線」，更需要「關係上的界線」。使用師生 LINE 群組或許能夠增加師生關係的融洽程度、聯繫感情並增進班級凝聚力，師生之間須建立共識，在 LINE 群組內共同制定規範，以免師生角色發生混淆，適當的規範亦有助於建構合理的使用情境，營造相互尊重的氛圍，便能達到降低教師知覺訊息超載情形以提升教師達成使用目的性，也增進教師持續使用意向（許天藍，2020），使 LINE 群組成為助力，而非阻力。

洪宜君（2016）指出教師在親師溝通上對使用 LINE 群組的意願雖持正向且認同此互動方式為時代趨勢，卻不同意過程愉快，陳慧華（2021）也表示親師 LINE 群組經常淪為爭吵的戰場，因不同於實體面對面接觸，LINE 傳遞訊息時並無法觀察對方表情及肢體動作，常有誤判的情況，容易造成人際間的誤會，若是用語欠周，可能言者無心、聽者有意，造成無謂的糾紛，由此可知，師生 LINE 群組也有機會發生類似的情況，因此規範的訂定很是重要。王韻齡（2015）的報導及鄭雅芳（2018）提出教師運用 LINE 進行親師溝通時，應針對界定溝通內容與群組成員、保護隱私、避免負面情緒性發言和使用時間等方面建立規範，參考並統整相關的論述後之後，師生 LINE 群組應能參照以下的四點規範：(1)師生都同意的使用規則，例如晚上 8 點後不傳訊息。(2)避免負面情緒性發言。(3)個別意見私下溝通。(4)避免 LINE 群組養成惰性。

最後，透過上述四點規範，希望可以讓師生 LINE 群組運行順利，發揮良好的班級經營成效，陳情情（2017）的研究結果也顯示，「網路互動品質」對「班級經營效能」有預測力。若 LINE 群組的班級經營良好，也會對真實世界的班級經營產生影響，兩者相輔相成，定能建立和諧信任的師生關係。

## (二) 將師生 LINE 群組視為一種了解學生的利器

師生轉化成 LINE 群組後，互動產生本質上的改變，以 Goffman 的戲劇論分析學生的網路形象跟真實世界角色，兩者可能是截然不同的「表演」，塑造新「角色」，對於某些學生來說，網路世界才是他的「後臺」。王韻婷（2018）的研究指出國中生的 LINE 人際互動對真實人際關係呈顯著正相關，國中生若能適切地使用 LINE，將有助於 LINE 上之人際互動，並間接促進真實人際關係的維繫；真實朋友數較多的國中生在「LINE 好友數」也較多，且「LINE 人際互動」也較好。而真實的人際互動也需要特別注意，因為真實與網路兩者關係不但重要，且相互影響。

透過 LINE 群組，教師可以藉此機會認識學生的不同面向，了解「真正的他/她」，為了追求學生的最大利益，接納學生的後臺行為且維護學生的前臺形象（許殷宏，1997）；與此同時，也要提高警覺，關心學生在 LINE 上所發出的各種訊

息，了解到國中生在 LINE 上的自我揭露其實是一種情感需求，多數是為了抒發情感和尋求認同（王韻婷，2018），教師可以適時關懷學生，以利其成長。

然而，師生溝通不能單靠 LINE 群組此單一管道，必須經由各種形式保持師生良好關係，例如平日校園生活的互動、親師溝通的合作等，深入了解學生，便能發掘其亮點，適性揚才。

## 六、結語

因為 LINE 的普遍性、即時性及媒體豐富度，LINE 群組經常應用於學校，不能忽視其助益，但筆者透過 Goffman 戲劇論中前臺和後臺等概念解釋師生 LINE 群組，發現此現象也產生了以下的問題：互動情境的轉變造成形象管理的困境、前臺的延伸加長教師的隱形工時、前臺與後臺的界線愈趨模糊；而在未來因應策略方面則提供師生 LINE 群組需要設定界線與規範、將師生 LINE 群組視為一種了解學生的利器等。

總而言之，LINE 群組的相關主題值得持續關心，目前利用 LINE 的各項功能進行親師生溝通的現象日益蓬勃，例如線上討論班級事務，促進親師生成為學習的共同體，營造親師生三贏的局面。同時，LINE 群組與過去面對面（face-to-face）的方式有很大的轉變，教師需要與時俱進，培養自己的資訊素養及資訊能力。最後，LINE 雖然拓展了可用的溝通面向，但教師不宜慣性地只倚賴某一種特定的溝通管道，必須要多管齊下，這也是目前教育現場的挑戰，同時也是一大轉機。

## 參考文獻

- Upaper（2015年9月30日）。師生用 LINE 溝通 家長看法兩極。Upaper。取自 <https://eteacher.edu.tw/ReadNews.aspx?id=2961>
- 王文科、王智弘（2017）。教育研究法。臺北市：五南文化。
- 王品淇（2016）。教師使用 LINE 進行親師溝通意圖之研究。義守大學資訊管理學系碩士論文，高雄市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/jma4z3>
- 王淑靜（2014）。教師使用即時通軟體建立親師溝通平臺之研究-以 Line 為例。元智大學管理碩士在職專班碩士論文，桃園縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/wm9825>

- 王湘雯（2008）。由高夫曼的戲劇理論探討劇場中前台經理的工作表演。《**臺藝戲劇學刊**》，4，1-15。doi:10.29481/AJTDNTUA.200809.0001
- 王韻婷（2018）。**國中生即時通訊軟體 LINE 使用行為在人際關係與學習成就之研究—以高雄市某國中為例**。義守大學資訊管理學系碩士論文，高雄市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/8wr4du>
- 王韻齡（2015年12月2日）。親師溝通怎麼LINE？創造雙贏的4個使用重點。親子天下。取自<https://flipedu.parenting.com.tw/article/1828>
- 李蕙如（2020）。**一日為師，終身勞碌？台灣韓語教師在 LINE 上的師生分際與情緒勞動**（碩士論文）。取自 <https://hdl.handle.net/11296/jwv6h8>
- 林旻柔（2015年5月16日）。台灣人瘋 LINE 全球第三 貼圖居功。**GRI 草根影響力新視野**。取自 [http://grinews.com/news/台灣人瘋\\_line\\_全球第三%E3%80%80貼圖居功/](http://grinews.com/news/台灣人瘋_line_全球第三%E3%80%80貼圖居功/)
- 林淑芬（2018）。**國小導師使用班級 LINE 群組進行親師互動意願之研究**。樹德科技大學資訊管理系碩士班碩士論文，高雄市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/v5x4y4>
- 林裕峰、廖淑娟（2019）。高夫曼戲劇理論下之社區活動參與—以台中市舊正社區太極拳班為例。《**臺灣社區工作與社區研究學刊**》，9(1)，1-36。
- 侯雅璉（2021）。**應用LINE軟體進行親師溝通之研究 —以桃園市某國小為例**。萬能科技大學經營管理研究所在職專班碩士論文，桃園市。取自<https://hdl.handle.net/11296/djr6z5>
- 涂保民、黃月琴（2017）。行動即時通訊（LINE）與親師溝通—探究影響教師接受之正、負向影響因子。《**資訊社會研究**》，33，115-146。doi:10.29843/JCCIS.201707\_(33).0004
- 柯淑婷（2017）。**以科技接受模式探討國中教師使用LINE進行親師溝通之研究—以台南市為例**。義守大學資訊管理學系碩士論文，高雄市。取自<https://hdl.handle.net/11296/g2n8kb>
- 洪宜君（2016）。**國小級任教師透過 LINE App 與家長進行親師互動之意願探究—以彰化市某國小為例**。中華大學科技管理學系碩士論文，新竹市。取自



<https://hdl.handle.net/11296/9dnyc2>

- 翁銀霞（2019）。運用科技接受模式探討教師透過 LINE 進行親師溝通之研究—以澎湖縣國小導師為例。淡江大學教育科技學系數位學習碩士在職專班碩士論文，新北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/7u75d8>
- 許天藍（2020）。影響國中導師使用即時通訊軟體進行親師生溝通相關因素之研究。國立臺灣師範大學創造力發展碩士在職專班碩士論文，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/h25t9k>
- 許育誠（2016）。以TAM探討Line在師生溝通上的應用—以新北市私立高中職教師為例。亞洲大學經營管理學系碩士在職專班碩士論文，臺中市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/89wqx8>
- 許殷宏（1997）。高夫曼戲劇論在學校教育上之蘊義。教育研究集，11(39)，149-168。
- 許梅樺（2017）。以科技接受模式探討網路社群應用於親師溝通之使用意願研究—以高雄市幼教教師行動LINE群組為例。義守大學資訊管理學系碩士論文，高雄市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/9jc2bf>
- 陳怡潔（2015）。國小教師透過LINE進行親師溝通成效之研究。臺北市立大學心理與諮商學系心理與諮商教學碩士學位班碩士論文，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/hwz88b>
- 陳純如（2019）。探究高雄市國中教師接受行動即時通訊 LINE 在師生互動影響之研究。高苑科技大學資訊科技應用研究所碩士論文，高雄市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/zuc6cr>
- 陳情情（2017）。台東縣國中師生網路人際互動與班級經營效能之研究。國立臺東大學進修部暑期課程與教學碩專班碩士論文，臺東縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/wahwr7>
- 陳惠玲（2002）。Goffman劇場理論主要概念的提出。網路社會學通訊期刊，20。2021年8月7日取自 <https://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/20/20-14.htm>
- 陳慧華（2021）。淺談 LINE 於班級親師溝通的運用。臺灣教育評論月刊，10(1)，217-222。

- 彭懷恩（2012）。*人際關係與溝通技巧*。新北市：風雲論壇有限公司。
- 黃厚銘（2002）。網路上的身份認同。*資訊社會研究*，2，226-228。DOI: 10.29843/JCCIS.200201.0010
- 黃建成（2015）。以科技接受模式探討教師透過 LINE 進行親師互動之研究—以桃園市某國小為例。開南大學資訊學院碩士在職專班碩士論文，桃園縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/y542py>
- 黃美利、柯淑婷、鄭榮祿（2017）。教師使用 LINE 進行親師溝通之研究。*管理資訊計算*，6(1)，72-81。DOI: 10.6285/MIC.6(S1).07
- 蔡佩君（2019）。即時通訊LINE軟體融入幼兒園親師溝通之研究。國立臺北教育大學教育傳播與科技研究所碩士論文，臺北市。取自<https://hdl.handle.net/11296/6n4494>
- 蔣昕（2010）。臉書上的一張臉譜：社交網站上的劃界與展演。國立清華大學社會學研究所碩士論文，新竹市。取自<https://hdl.handle.net/11296/6pxfc9>
- 鄭雅芳（2018）。親師溝通在 LINE 上的運用—以國小低年級為例。環球科技大學公共事務管理研究所碩士論文，雲林縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/2pqtys>
- 謝雅絮（2014）。高雄市國小教師運用LINE於親師溝通之研究。高苑科技大學經營管理研究所碩士論文，高雄市。取自<https://hdl.handle.net/11296/gntgsp>
- 魏慧美、陳翊偉、吳和堂（2013）。國小導師與家長互動方式之研究—Goffman 的戲劇理論取向。*高雄師大學報*，34，57-81。
- Giddens, A. (1989). *Sociology*. Cambridge; Polity Press.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday Anchor
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. London: Sage.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant observation*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

