

教育研究資訊

2002年8月 10卷4期 頁85-98

網路世界互動邏輯對學校教育的衝擊： 從 E. Goffman 的戲劇論談起

黃誌坤

摘要

本文從 Goffman 的戲劇論談起，點出人們日常生活互動的一般邏輯，並進一步比較現實世界與虛擬世界的特性及運作方式。虛擬世界具有匿名性及既連結又隔離的空間特性，因此在互動時，打破了現實生活中前台及後台的分野，且模糊了公領域與私領域的界限。雖然如此，在網路的世界中，人們仍會藉由有限方式，使用一些印象管理的策略，以展現自己或團體的特色。

當然網路空間的互動與現實生活中亦有些不同之處，尤其在言論上。許多研究顯示網路空間在論戰上的確比現實世界激烈許多。爲了驗證匿名性是否是造成論戰的主因之一，本文亦實際觀察比較二個留言版(一個匿名、一個採非匿名)，結果顯示，匿名性的留言版比較容易產生火爆的論戰及留言。

最後，面對網際網路的風起雲湧，可能衝擊到學校教育的部份有二：

- 一、輔導方式的革新。
- 二、善用網路作好學校的印象管理。

關鍵詞：網際網路、虛擬世界、高夫曼、劇場論

黃誌坤，屏東縣歸來國小教師

收件日期：90年12月12日；接受日期：91年6月4日

Educational Research & Information
Volume 10, Number 4 2002.8

The Impact of Logical Interactions in Cyberspace on Education : Discussed from E. Goffman's Dramaturgy

By
Huang , Chih-Kun

Abstract

The paper first discusses interactions in everyday life in accordance with Goffman's dramaturgical theory, then compares the Real World with Cyberspace, and furthermore realizes the properties and operational logic of Cyberspace.

Cyberspace has three properties: it is anonymous, it is linked and it is isolated. When we communicate in Cyberspace, we don't follow the dramaturgical theory that divides our behaviors into two parts: the front stage and the back stage. In addition, we also need to use written language to manage the impression we give to others of ourselves on the Internet.

When, compared with the Real World, there are some differences in interaction between Cyberspace and the Real World, particularly regarding opinions of public affairs. Some studies found that people tend to react with more emotion or anger on the Internet than they would if they were talking to someone directly. For the purposes of this paper two message boards on the web were analyzed. One was an anonymous message board and the other was not. The result was that on the anonymous message board people were more inclined to make scathing comments than on the other board.

As the Internet becomes a more important part of our world, it will cause changes in how we educate our children in our schools:

1. will have to develop new and innovative methods of counseling students.
2. the Internet will become a tool for the school's image management.

Key words: Internet, Cyberspace, Erving Goffman, Dramaturgy Theory

壹、前言

這幾年來，台灣上網的人口呈倍數成長，截至 2001 年 9 月份止，上網人數已達七億五十五萬人（<http://www.find.org.tw/usage.asp>）。顯示網路社會已逐漸在台灣成形，上網漸漸成爲人們日常生活的一部份。早在 1984 年，美國科幻小說家 William Gibson 即提出「虛擬空間」(cyberspace) 這個概念，它是指讓全世界的人皆可以同時體驗電腦的虛擬實境 (virtual reality) 的願望 (Wertheim, 1999: 179)。後來網際網路的蓬勃發展實現了這個夢想，從此虛擬空間便成爲網際網路的代名詞，網路的世界即是虛擬的世界。所謂「虛擬空間」是指一個架構在網際網路這個傳播媒介所形成的互動、社交的場域 (黃厚銘, 2000)。對於這個新「空間」的形成，有許多學者預測著未來人們的溝通方式將面臨著極大改變 (黃厚銘, 2000；羅家德, 2000；Castells, 1998; Miller, 1995)。

在現實生活中，人們的溝通方式大多透過面對面的互動方式，對於此種傳統的互動方式，Erving Goffman 曾提出「劇場論」(dramaturgy)，細膩地分析此種微觀的互動關係。他將社會互動比擬是一系列的表演，把人們互動的行爲大致劃分爲「前台」(front stage) 及「後台」(back stage) 二類行爲。若把 Goffman 的「劇場論」視爲解釋現實生活面對面的互動方式的理論，則隨網路社會的來臨，我們的興趣在於人們處在虛擬的空間中，其網路互動方式是否仍有如現實世界中有著明顯地台前及台後的分野？以及，學校如何善用網路的互動特性在教育工作上？這些是本文即將探討的問題。因此，本文擬從 Goffman 的戲劇論出發，針對前後台及印象管理二個概念，梳理現實空間與虛擬的空間的差異情形，以確實掌握虛擬空間的本質，並進一步探討學校如何運用網路的本質在教育工作方面。

貳、現實生活的互動：Goffman 的戲劇論介紹

Goffman 在《日常生活中的自我表演》(The presentation of self in everyday life) 一書中，針對人們日常生活的互動情形，提出了「戲劇論」，將人與人之間的互動比喻成一連串的表演。換言之，生活本身就是一個充滿了戲劇行爲的事件 (life itself is a dramatically enacted thing)。他運用戲劇分析手法，把人們表

現的行爲畫分成台前及台後二個領域。在台前，人們會善用「外部裝置」(setting) (指舞台設備、舞台裝飾、舞台佈景及其他背景道具)及「個人門面」(personal front) (指表演中直接使觀眾產生認同的部份，包括性別、地位、穿著、年齡、種族特徵、身材相貌、姿勢、談吐方式等)，嘗試把光鮮亮麗的一面呈現給觀眾；在台後，人們的行爲正好相反，人們往往以一種隨便、親近、放鬆的方式行事，存在著心理學上的「退化」(regressive)行爲 (許殷宏，1997；Goffman, 1959)。這種畫分台前及台後的界限，在我們社會中到處可見：

餐廳的服務員，當他們進了餐廳大門後馬上會換上另一副面孔。他的雙肩挺直，那種汙穢的語言、慌亂的舉止、易怒的脾氣一下子消失了……我記得一件事情：餐廳的侍者總管是一位脾氣急躁的義大利人，有一次，在廚房，他手下的一位侍者不慎打碎了一瓶酒，當時他正向餐廳走去，看到這一情景後立即停下來 (後台行爲)。但當他進入餐廳，手端菜盤，忽然像天鵝一樣溫文爾雅。十秒鐘後，他恭敬地對一位顧客點頭哈腰 (台前行爲)…… (Goffman, 1992: 130)。

對 Goffman 而言，「社會化」意謂著學習如何上台表演的技巧，以表現出符合社會秩序、規範的舉動。「互動」即視為兩個劇班之間的對話，其中一班稱為表演者，而另一劇班則稱為觀眾。一般而言，能控制外部裝置 (setting) 或互動中表現較多活動的劇班稱為表演劇班，而受到支配或表現較少的劇班則叫觀眾 (Goffman, 1992: 100)。當然，在互動過程中可能產生一些「無意的姿態」(unmeant gestures)、「不合時宜的闖入」(inopportune intrusions)、「過失」(faux pas) 等事件，而這些舉動皆會造成表演時的窘迫與不和諧的出現。為了避免這些窘迫的出現，表演者與觀眾大都會共同合作做好「印象管理」(impressions management)，使表演能圓滿落幕。Goffman (1992: 223-251) 針對印象管理提出三種管理策略：

一、防衛性的屬性與措施

對於表演者而言，要讓表演順利進行須有一些防衛性措施：

(一) 慎選表演者及觀眾

首先是選擇具備忠誠度 (loyalty)、遵守紀律 (discipline) 和慎重 (circumspection) 三種特質的戲班成員；其次，亦需要選擇適合此表演的觀眾。以婚禮為例，一對新人所邀請的宴客對象，會選擇能給予他們祝

福的朋友。其次，儘量限制兩個劇班的規模。在其他因素完全相同的情況下，成員越少，錯誤及背叛的可能性就越小。例如：

售貨員喜歡把東西賣給無陪伴的顧客，因為人們一般認為，跟有兩個人的觀眾「做買賣」比跟只有一個人的觀眾做買賣困難得多（Goffman, 1992: 234）。

（二）第一印象（first impressions）

在日常生活中，我們已意識到第一印象的重要性。尤其是從事服務業的工作人員，為建立客人的最佳印象，應在服務中採取主動的服務精神。在教學情境下，老師給予學生的第一印象是為要「搶得先機」（getting off on the right foot）。常常一些資深老師會給初任教師們一些忠告：絕不能讓他們來支配你，否則你就完了。所以我開始上課時總是採取先發制人的方針。從我接受一個新班級的第一天起就讓他們知道誰是老板（Who's boss）……在一開始時一定要硬，以後可以逐漸軟些。如果你在開始時跟他們隨隨便便，那麼當你想對他們嚴格一些時，他們就會跟你嘻皮笑臉（Goffman, 1992: 12）。

此外，在第一次求職、第一次約會或是新官上任三把火，人們皆會善用第一印象，表現自我美好的一面。

（三）理想化（idealization）

所謂的「理想化」是指表演者有時希望呈現出社會上期望的理想價值，隱藏某些事情，而使表演順利進行並達成某些目的。例如，Goffman 曾研究設得蘭島的居民（Shetlanders）的日常生活行為，其中有人訴告他：他們的祖父當時是不敢修理房屋的，因為一旦發現誰家房屋變漂亮了，就認為他家有錢，因而要增收他的稅賦。這一傳統後來還保持一段時間，主要表現在小島的救濟官員來訪時，往往會裝出一副寒酸樣（Goffman, 1992: 42）。

（四）神祕化（mystification）

這是指表演者刻意對於接觸進行限制並保持社會距離（social distance），使觀眾產生一種畏懼心理。這些心理確時能為表演者提供一些活動的空間，使他不僅能夠根據自己的意願，創造出表演印象，而且能夠為他本人的利益發揮一種保護作用。例如，在海軍中，軍官與士兵是分開用餐的，這樣軍官可以免於與士兵打交道，讓士兵對軍官產生一種偶像的

想像地位。

二、保護性措施

印象管理的絕大多數防衛性技巧不僅為表演者所用，其實觀眾和局外人也往往用一種保護性的方法幫助表演者，挽救他們自己的表演。例如，個體總會自覺地避開沒有受到邀請的區域，當局外人發現他們準備進入這樣的區域時，他們經常公開給予那些已經在場的人一些提示，這種提示可能是一張紙條、有時是敲門或是咳嗽一聲，以便使室內的人或處在後台的人有事先整理與準備的時間。此種保護表演者的措施又叫作「識相」(tact)。顯然，在日常生活中表演者偶爾會犯錯或產生不協調的動作，此時觀眾可能會識相地對錯誤「視而不見」，或者為表演者的錯誤作出辯解。

三、識相的識相措施

觀眾常常為了維護表演者的利益，運用識相或保護性措施來幫助維持表演。顯然，要使觀眾能夠為表演者的利益而運用識相，表演者本人就必須表現出適當的舉止，以使觀眾的這種幫助成為可能。首先，表演者必須十分敏感地意識到並接受暗示，以即時地調整自己的表演。再來，如果表演者要進行誤傳表演，亦必須讓觀眾找到可以替他解脫的藉口。例如：

無論在室內還是室外都戴著帽子以掩飾其頭的人，多多少少能讓觀眾為他找個藉口：或許他感冒了、他忘了脫帽子等；然戴假髮的人，則人們將無法提供藉口。現實生活中的騙子即是無法令觀眾表現出識相的人(Goffman, 1992: 248)。

總而言之，Goffman 認為在現實生活中，人與人的交往或多或少皆帶著一些面具，面具本身雖然代表某種外在的裝飾，但它也是情感的綜合表現，完全不遜於實質內涵(許殷宏, 1997)。他肯定面具在維持社會秩序上所代表的正面意義。戲劇論強調了在現實中，人與人的互動會傾向表現出好的一面，因此存在著台前及台後的二種不同表現，且為了在公眾面前表現好的一面，便會運用一些印象管理策略，維持良好的台前風範。

本文接著探討，隨著網路社會的來臨，在虛擬世界的互動中，其特性為何？在互動中是否仍存在著前台與後台的分野？是否仍需要採取如現實世界般的印象管理，給人留下好印象？這是底下要尋找的答案。

參、虛擬世界的互動特性

Karl Marx 曾說：「人力磨坊造就了封建社會，蒸汽機促進了工業社會的來臨」，美國社會學家 Bell 及 Castells 遵循著類似 Marx 決定論的路線，認為科技網路的進步，再次促成了社會的變遷，使我們進入了資訊社會的時代。此種「科技決定」的論調目前仍引起很多爭議（Webster, 1999）。但從歷史的角度來看，科技的進步的確改變了人們溝通的方式，這可以從文明的發展過程中找到例證：首先，文字的發明彌補了口語到語言之間的斷裂，人們訊息的傳遞不再只靠口耳相傳，人們開始以文字思考事情、溝通事情、記載事情，因此文字改變了人們溝通的方式—從聽覺世界的文明變成以視覺為主的文明；後來電視的發明打破了以文字為媒介時代，其融合了視覺與聽覺，並把公領域（社會事件、新聞）帶進私領域（家庭），但電視仍缺乏同步的互動性；直到最近網際網路的出現，其整合了視覺、聽覺、肢體（打字、移動滑鼠）、身份認同及互動性，形成一種新的溝通方式（黃厚銘，2000；Castells, 1998: 333-336）。

網路的即時、互動性（例如，線上聊天室（Internet Relay Chat, IRC）可能改變了傳統溝通方式，亦可能挑戰著 Goffman 在現實世界的互動理論。為了解虛擬世界的運作方式，底下將先行探討虛擬世界的特性，以進一步揭示虛擬世界的運作邏輯。當人們「走入」虛擬空間時，這個空間互動的特性（黃厚銘，2000；Brooks, Heyman & Pyon, 2001）如下：

一、匿名性（anonymous）

在網路上匿名（或化名）是一個普遍的現象。所謂「匿名性」指在網路的溝通過程中（不論是在 BBS 上高談闊論或是線上聊天室），無需表明身份，即可進行溝通行為。因此，網路上曾流傳著一句笑話：「在網際網路上最大的好處就是，人們永遠不會知道你是一隻狗」。換言之，一個人在現實生活中的先天特性（如性別、膚色）或後天取得（如學歷、職業、地位）在網路上皆可以選擇全部或部分隱匿。從這個角度來看，網路的世界除了提供一個安全、隱秘的空間外，亦提供一個比現實社會較為公平的對話空間。

此外，由於網路上匿名的溝通方式，在結束對話後，回到現實空間，有可能發生如幾米在《向左走，向右走》一書中的男女主角，沒有碰面的機會，或如電影《電子情書（You got mail）》中的情節，在虛擬世界中是一對互吐心事

的知己，但在現實生活中卻是相互交惡的仇人。因此，在虛擬世界中已創造出一種類似「親密陌生人」的互動方式。

因為匿名性，在網路上人們比較容易生氣，產生火爆的言論 (Wallace, 1999: 139)。換言之，使用電腦溝通的人容易在言談中出現咒罵、侮辱與有敵意的言論。匿名雖讓人有安全感，但亦造成大家覺得不用對自己行為負責，因此容易做出不受社會規範約束的行為言論；其次是，在網路上回應相當容易及迅速。網路上有人惹火了我，要回信很容易，只要善用複製/剪貼 (copy/paste) 的功能，最後再按個「傳送」，可能在血壓還未恢正常前，信早就寄出去了。但在傳統上，你要回信，就得把信寫好，裝入信封袋，貼上郵票，再拿到郵筒投遞。要完成這些動作需要花一些時間，此時，你可能會開始覺得自己反應過度，對方其實並沒有太大的惡意，因而打消寄信念頭。

為驗證上述的論述，筆者實際觀察屏東縣教育網路中心網站 (<http://www.ptc.edu.tw>) 上的二個留言版 (一個採匿名留言，另一個採非匿名留言)，並比較二個留言版上的言論火爆情形。在「教育大家談」留言版上，此版是針對教育有關問題發言的園地，任何人皆可留言，且無身份限制；另一個是「網路管理」留言版，針對網路管理問題，提供大家留言，以各校網管教師留言為主，留言前需輸入各校所分配的帳號與密碼。筆者分析 90 年 9 月 1 日到 90 年 9 月 30 日一個月的留言情形，並統計如表一。

表一 二個留言版言論用語之卡方考驗統計表

留言版 內容分類	教育大家談(匿名)	網路管理(會員制)	卡方值
中性用語	19(63.3%)	54(98.2%)	$\chi^2=19.56^{**}$ df=1
火爆用語	11(36.7%)	1(1.8%)	
合計	30(100%)	55(100%)	

說明：括弧前代表次數，括弧內代表百分比。 $**p<.01$

若忽略二版性質的差異性，只考慮內容用詞的火爆性，粗略分成中性用語 (指用詞溫和或帶感謝之詞) 及火爆用語 (泛指內容涉及人身攻擊、批評、辯論等強烈用語)。如表一所示，「教育大家談」在這個月中共有 30 則留言，其中火爆用語佔了 11 則 (36.7%)，而「網路管理」共有留言 55 則，只有 1 則火爆用語。進一步，做卡方同質性考驗，結果顯示教育大家談比網路管理版的有顯

著的火爆用語 ($\chi^2=19.56, p<.01$)。

由此，或許可以說明在網路上普遍匿名的情形下，的確容易讓人開懷暢言，並增加一些火爆用語的現象。由此，或許可進一步推論，網路的匿名互動中會比現實生活中面對面的互動增加一些火爆的言語。

二、既連結又隔離 (link and isolate)

網路上的第二個互動特性是既連結又隔離。所謂「既連結又隔離」是指進入虛擬世界／現實世界的自由權是由個人所決定。以 e-mai 來說，e-mail 的快速與無遠弗屆有著令人驚奇的連結功能，但相對於電話，其實 e-mai 還有隔離功能。在電話鈴響時，我們無法知道是誰打電話過來，因而只有接起電話才能確定是誰打來的，所以，在一般的情形下，只要電話鈴響，我們都得接聽電話。不接電話，任由鈴聲結束，只是讓自己陷入沒有答案的猜測中。答錄機的設計原是爲了避免遺漏重要的電話，實際上亦可當作濾電話的工具，但能否知道是誰在留言，仍取決於對方是否要留言。相反地，e-mai 不僅容許我們在自己有空閒時才收信，也容許我們在什麼時候回信或決定不回覆（黃厚銘，2000）。其他網路上的溝通方式如 ICQ（網路呼叫器，由 I Seek You 的發音簡寫而來）皆有類似的特性。因此，此種既連結又隔離的特性增加了我們運用的自由度。這種特性亦使如下的情形成爲可能：當人們在現實世界中受到委屈時可以隨時進入虛擬世界中得到慰藉；或在虛擬世界中受到批評時，又可返回到現實世界中獲得友人的支持。

肆、從戲劇論觀點比較虛擬世界與現實世界的差異性

虛擬世界所具有的空間特性（匿名性、既連結又隔離），改變了部份人們的溝通與互動方式。底下將針對戲劇論的概念「前后台」及「印象管理」二個作比較性的探討，以進一步掌握網路世界的運作邏輯。

一、網路上是否仍存在前台與後台分野？

Margaret Wertheim 在《空間地圖》一書中提到，西方哲學思想的特色是心物二元論，即在人們的世界裏存在著二個空間—物理空間及心靈空間。從中世紀以來到文藝復興爲止，人們無論在哲學、宗教及藝術上皆僅重視精神面的心

靈空間；但後來，自然科學革命的來臨，讓人們充份享受到科學帶來的便利，漸漸地把焦點轉移到物質世界上，而精神層面由於無法受到科學研究的青睞，因此，慢慢地消失在我們的視野中，人們不再相信我們頭頂上有上帝或天使存在的想像空間。換言之，物質空間的大量擴張壓縮了心靈的空間，人們的世界變成一元的世界—物質世界。直到最近，網路空間的出現，正好喚起人們失去已久的心靈空間，並填補了這塊失落已久的精神拼圖（黃厚銘，2000；Wertheim, 1999）。由以上可知，Wertheim 認為網路空間的建立正好恢復了西方長久以來隨著科學的發展而逐漸褪去的心物二元論傳統。

此外，現代社會都市化的程度愈來愈高，在熱鬧的街道外表下，我們所感受到的只有冷漠、疏離感，在這樣一個缺乏歸屬感的空間裡，我們渴望自由、渴望安全地探索機會。正好，上網時，個人的身體實際上是安頓在一個屬於自己的私密空間裡，即便是在學校或網路咖啡店裡上網，亦有一個屬於自己的位置。此時人們處在一個安全的地點，又可同時享受遨遊網路空間的自由--連結到公共的領域尋求社會的滿足及探索的樂趣（黃厚銘，2000）。Wertheim（1999: 184）更進一步認為當我們進入網路空間時，我的身體還坐在椅子上，而「我」—至少一部份的我—已經被輸送到另一個地方去了，我到了那兒之後，也很清楚那個地方的邏輯和地勢格局。那種地勢格局當然完全不同於我在物質實有世界的任何經驗，但不會因此而稍減其真實性。

因此，若把 Goffman 的「前台」視為現實社會中的社交領域，而「後台」是人們喘息區域的話，則網路空間的出現，確實模糊了這種前台及後台的界限（Brooks, Heyman & Pyon, 2001）。但網路空間並有改變人們的基本需求—自由與安全。相反地，它同時滿足並增強了人們對這二方面的需求性。人們一方面希望有獨處的時段，另一方面希望有互動的機會，希望在享受自由的同時能不受到害，這樣的需求在現實生活中可能是不可共量性（incommensurable）。但網路的匿名性、連結又隔離的空間特性完成了人類的慾求。這或許可以部份說明為何有這麼多人蜂擁至這個虛擬國度的原因。

二、網路上是否仍有印象管理？

在現實的世界中，人們可藉由外部裝置及個人門面以展現自己，並博取他人的喜愛與認同。Patricia Wallace 認為想對別人形成印象、想在社交場合給人留下好的印象，這是人類的基本特質，不會在網路上消失（Miller, 1995; Wallace,

1999: 41)。但在網路上，人們所能用的管理工具可能只有鍵盤及滑鼠。在有限的管理工具下，人們是如何呈現自己呢？首先，人們在網路上會慎選自己的暱稱（化名）。根據研究，在網路的交談世界中，至少有一半以上的人，創造的自我呈現與他們的真實身分相去不遠，或至少是自己理想期望的角色（Wallace, 1999: 32-33）。

其次，目前的線上互動，大多透過文字的交流，無法看到對方的表情及肢體語言。為改善這種冰冷的文字，我們在網路上看到人們大量運用展現個人社會情感的符號。例如：:-) 代表微笑、;-) (代表皺眉、;) 代表眨眼、^_^* 代表笑得很尷尬、^_^~ 代表裝可愛、~>_<~ 代表傷心流淚……等等，期望彌補文字敘述的不足。此外，網路上個人首頁的設計、e-mail 或 BBS 上的名片檔及簽名檔皆是個人藉由網路表現自己的印象管理策略。以網頁為例，人們利用免費空間或自己架站的方式呈現自己的特色、興趣，以展示出理想中的自己；同樣地，組織或團體亦紛紛成立自己的專屬網站。1999 年 6 月教育部完成中小學「擴大內需計畫」，使每一所中小學校皆有自己的電腦教室及專屬網站。網站的設立，一方面把學校最好的一面呈現出來，另一方面亦反應了目前學校經營現況，故學校網站的建立與維護，不僅攸關學校形象的良窳，亦是學校經營品質的一部份（黃誌坤，2001）。

因此，由以上種種跡象顯示，人們在虛擬空間的互動過程亦存在著一些印象管理的策略，以展現個人或團體的特色。這些策略偏向於 Goffman 在印象管理中的「防衛性」措施，至於其他如「保護性」及「識相的識相」措施，似乎在網路上較不易觀察與發現。

伍、網路互動特性對學校教育的衝擊

網路是人類科技的發明，原先設立目的是為了國防安全的考量，後來造成如此蓬勃發展是大家始料未及的。它不僅提供了商機、滿足了人們的心靈空間，亦激發人們犯罪的慾望（如架設色情網站、網路詐欺、駭客入侵、電腦病毒……等）。面對網路未來發展的不確定性，有人感到樂觀，認為網路發展會帶來社會的平等與民主；有人感到悲觀，認為網路會擴大知識的落差，乃至於強化社會既有不平等或資訊黑洞的產生（Castells, 1997）。事實上，從文明發展的過程，我們知道不太可能走回頭路，因此，我們唯有正視資訊科技的特性及本質，強

調如何正確應用才是正視問題的作法，而這個重責大任可能又要落在教育工作者的身上。

本文從 Goffman 的戲劇論談起，點出人們日常生活互動的邏輯，並進一步比較現實世界與虛擬世界的特性及運作方式。在現實的生活中，Goffman 的戲劇論，隱含著「人生如戲」的想法，對於探討人際互動提出了前後台的區隔、印象管理等概念；在網路的世界中，虛擬世界的匿名性及既連結又隔離的互動特性，打破了現實生活中前台及後台的分野，且模糊了公領域與私領域之分野。雖然如此，在網路的世界中，人們的互動仍存在著 Goffman 的印象管理策略，藉由化名、情緒符號及個人網站等策略，以展現自己或團體的特色。面對網際網路的風起雲湧，學校如何善用網路的互動特性在教育工作上，以下提出二點建議：

一、啓發新的網路輔導方式

虛擬空間的特性—匿名性及既連結又隔離，能同時滿足人們對安全及自由的需求，因此輔導研究或一些個案研究應要善用此空間的特性，運用網路設計一些輔導活動，幫助學生改變行為及態度。網路上的互動模式如 e-mail、BBS、留言板及心情聊天室等網路互動，皆可用來作為與學生溝通的橋樑。在不見面的原則下，學生或許能夠避免傳統輔導的尷尬，暢所欲言，進而達到一些輔導效果。

二、善用網站作好學校的印象管理工作

目前上網已成為人們生活的一部份，人們只須打開瀏覽器，輸入網址，即可打破時空限制，到達想要到的地方。也因此，觀看學校網站便成為人們認識學校最便捷、最經濟的方式。學校網站除了能彰顯學校的特色外，亦是開放建言、提供師生與家長相互交流與互動的園地。從此觀點，學校網站的建立與維護，不僅攸關學校形象良窳，亦是學校印象管理與行銷的一部份。因此平時學校網站應能定時更新最新消息，虛心接受建言，以提高家長對學校的滿意度。

此外，Jean Baudrillard 曾說：「在這個網路社會中，資訊、符號越來越多，但意義卻是越來越匱乏」（Baudrillard, 1998: 161）。依目前的趨勢，未來人們在虛擬世界的各種互動行為將佔據人們生活愈來愈多的時間與空間。僅管，在教育場域中，PDA（Personal Digital Assistant）或筆記型電腦可能取代了書包，

網路和電腦按鍵可能取代了黑板與粉筆，但這並不代表教師的角色將被取代。相反地，教師在引導的角色將愈顯重要。因此，身為教師除了具備基本的資訊素養外，更應了解網路的本質，才能幫助學生在這個浩瀚的虛擬世界，成為真正的受益者。

參考文獻

- 林生傳 (1988)。新教學理論與策略—自由開放社會中的個別化教學與後個別化教學。台北：五南。
- 洪明洲 (1999)。網路教學。台北：華彩軟體。
- 許殷宏 (1997)。高夫曼戲劇論在學校教育上之蘊義。教育研究集刊, 39, 151-168。
- 黃厚銘 (2000)。模控空間的空間特性：地方的移除或取代。載於 2000 網路與社會研討會論文集。新竹：清華大學。
- 黃誌坤 (2001)。從 TQM 觀點看國民小學網站的經營。載於第二屆國際資訊素養暨終身學習研討會論文集。台中：逢甲大學。
- 翟本瑞 (2001)。網路文化。台北：揚智。
- 壽大衛 (2001)。資訊網路教學。台北：師大書苑。
- 羅家德 (2000)。Are virtual social relationships independent from reality。載於 2000 網路與社會研討會論文集。新竹：清華大學。
- Baudrillard, Jean (1994/1998) 。*Simulacres et simulation* 。
洪凌 (譯)。擬仿物與擬像。台北：時報。
- Castells, M. (1996/1998) 。*The rise of the network society* 。
夏鑄九等 (譯)。網路社會之崛起。台北：唐山。
- Goffman, E. (1959/1992) 。*The presentation of self in everyday life* 。
徐江敏、李姚軍 (譯)。日常生活中的自我表演。台北：桂冠。
- Webster, F. (1995/1999) 。*Theories of The Information Society* 。
馮建三 (譯)。資訊社會理論。台北：遠流。
- Wallace, P. (1999/2001) 。*The psychology of the Internet* 。
陳美靜 (譯)。網路心理講義。台北市：天下。
- Wertheim, M. (1997/1999) 。*The pearly gates of cyberspace: A history of space from Dante to the Internet* 。
-

- 薛絢（譯）。空間地圖：從但丁的空間到網路的空間。台北：商務。
- Brooks, E., Heyman, N., & Pyon, J.(無日期). Social interaction on the internet: An application of Erving Goffman's Sociological Theories.2001 年 10 月 20 日，取自 <http://www.socsci.mcmaster.ca/soc/courses/soc4j3/stuweb/cyber9/front.htm>
- Castells, M.(1997). The information age: Economy, society and culture. Massachussetts: Blackwell.
- Goffman, E.(1959).*The presentation of self in everyday life*. New York : Doubleday Anchor.
- Miller, H.(1995).The presentation of self in electronic Life:Goffman on the internet. 2001 年 10 月 11 日，取自 <http://www.ntu.ac.uk/soc/psych/miller/goffman.htm#others>
-