

國立台灣師範大學  
應用華語文學系碩士班  
碩士論文

跨文化溝通教材設計研究  
—以拒絕和請求言語行為為主題

A Study on the Design of Teaching Materials  
for Intercultural Communication  
—Focus on Refusal and Request Speech Acts

指導教授：謝佳玲博士、林振興博士

研究生：何良慶 撰

中華民國一〇五年十二月



# 跨文化溝通教材設計研究

## —以拒絕和請求言語行為為主題

### 中文摘要

**關鍵字：** 跨文化溝通、教材設計、拒絕、請求、言語行為

身處地球村的時代，語言學習者若缺乏和不同文化背景者溝通之能力，言談過程中的誤解與衝突恐將隨之而來。部分華語教材分析雖觸及跨文化溝通的概念，但目前仍缺乏教材編寫之相關研究。因此，本文以華語拒絕和請求言語行為為主題，探究跨文化溝通教材的編寫原則，並據以設計教材範例。

研究中透過深度訪談探知華語教師及學習者的教學與學習需求，同時參考前人對教材編寫及言語行為之研究成果，歸納教材設計原則。本研究結果顯示，跨文化溝通教材應具備真實性、適當性、多樣性與開放性四項要素。對話語料需符合現實情境且合乎語法，內容具體呈現拒絕和請求言語行為的形式特徵，尤其需體現差序格局之社會結構對語言使用的影響，而相關策略模式及文化意涵則需於短文中敘明。課後練習中同時設計觀察、訪問、討論等體驗式、互動式的文化對比活動，以多元化的任務引導學習者既反思母語文化，又學習目標語文化，在此過程中培養跨文化溝通之意識及能力。

此外，教材提供的任務活動亦需以學習者為中心，賦予其自行規劃的權力，有利於學習者從認知層面進行跨文化交流與討論。本研究依據上述原則編寫教材範本，提供華語教材發展之參考。

# **A Study on the Design of Teaching Materials for Intercultural Communication —Focus on Refusal and Request Speech Acts**

## **Abstract**

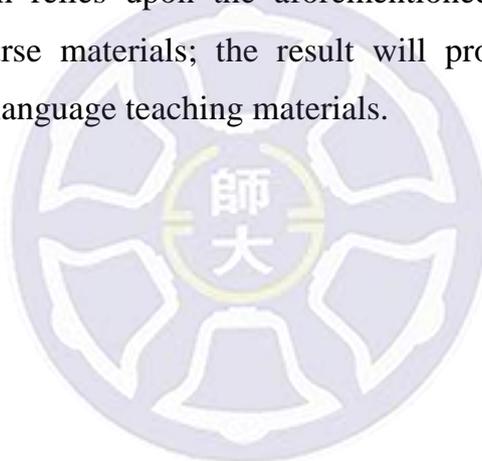
**Keywords:** intercultural communication, design of course materials, refusal, request, speech act

In the age of the global village, if language learners lack the ability to communicate with those from different cultural backgrounds, misunderstandings and conflicts will subsequently occur during the course of conversation. A portion of analysis of Chinese language teaching material touches upon the idea of intercultural communication, but at present time there is still a lack of dedicated research into the design of such materials. Therefore, my research delves into the principles of designing such intercultural communication-focused materials through a focus on refusal and request speech acts in Chinese, as well as the planning and design of sample materials based on my research.

Through the course of my research, I have ascertained the educational needs of Chinese language instructors and learners alike by conducting in-depth interviews with them. At the same time, I reference the results of previous research on the writing of teaching materials and language to sum up the principles behind the planning and design of teaching materials. The results of my research indicate that intercultural communication-focused teaching materials should have four essential ingredients: they are true to life, the use of appropriate forms, incorporate various activities, and are open-ended to allow for the expression of the learner's own opinions. The corpus of dialogue needs to conform to real-life situations as well as accord with grammar. Furthermore, the content needs to concretely demonstrate the form and characteristics of refusal and request speech acts, and in particular, needs to embody the effect a hierarchical social structure has upon language use. Alongside the content, a short

explanation of strategic modes of language use and their cultural implications should also be included. The practice activities of the teaching materials should include observations, interviews, and discussions. These type of experiential and interactive cultural comparison activities can guide learners to reflect upon their own native tongue and culture while studying the target language and culture. In the process, learners can cultivate an awareness of and skill with intercultural communication.

In addition, the tasks and activities provided by the teaching materials also need to place the student at the center, to give him the power to plan his own activities and tasks to accomplish. Such tasks and activities are advantageous for the learner to understand on an intellectual level how to conduct intercultural interactions and discussions. My research relies upon the aforementioned principles to provide a template for design course materials; the result will provide a reference for the development of Chinese language teaching materials.





# 目錄

目錄 .....	v
表目錄 .....	vii
圖目錄 .....	viii
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	3
第三節 名詞釋義.....	3
第四節 本文架構.....	4
第二章 文獻探討.....	7
第一節 跨文化溝通研究.....	7
一、跨文化溝通之於外語教學.....	7
二、跨文化溝通能力探討 .....	9
三、跨文化溝通中的語用問題.....	15
第二節 跨文化溝通教材編寫研究.....	17
一、跨文化溝通教材研究.....	17
二、跨文化溝通教材編寫原則.....	19
第三節 言語行為研究.....	23
一、華語拒絕言語行為相關研究.....	24
二、華語請求言語行為相關研究.....	29
三、言語行為教材設計.....	33
第四節 小結.....	35
第三章 研究方法.....	37
第一節 研究取向.....	37
一、文獻資料分析法.....	37
二、質性深度訪談.....	38
第二節 研究對象.....	39
第三節 研究設計.....	43
一、訪談大綱.....	43
二、實施步驟.....	45
第四節 小結.....	45
第四章 研究結果與討論.....	47
第一節 拒絕言語行為訪談結果分析.....	47
一、拒絕的場景.....	47
二、拒絕的策略.....	49
三、拒絕的模式.....	50

四、教材的需求.....	57
第二節 請求言語行為訪談結果分析.....	61
一、請求的場景.....	61
二、請求的策略.....	62
三、請求的模式.....	63
四、教材的需求.....	70
第三節 跨文化溝通教材編寫訪談結果分析.....	74
一、真實性.....	74
二、適當性.....	76
三、開放性.....	78
四、多樣性 .....	80
第四節 小結.....	82
第五章 跨文化溝通教材設計.....	85
第一節 跨文化溝通教材編寫綱要.....	85
第二節 教材說明.....	88
一、課文.....	88
二、練習設計.....	89
三、生詞.....	91
四、策略及句型練習.....	91
五、語法練習.....	92
第三節 跨文化溝通教材設計.....	92
一、拒絕.....	93
二、請求.....	109
第四節 教案設計.....	125
第六章 結論 .....	133
第一節 研究結果與貢獻 .....	133
一、跨文化溝通教材編寫原則.....	133
二、跨文化溝通教材編寫內容.....	134
第二節 研究限制.....	134
第三節 後續展望.....	135
參考文獻.....	137
附錄一 華語教師訪談問題.....	143
附錄二 華語學習者訪談問題.....	146
附錄三 學習單.....	149

# 表目錄

表 二-1 跨文化溝通能力框架.....	12
表 二-2 華語教學的跨文化溝通能力內涵.....	13
表 二-3 跨文化溝通能力訓練方法.....	15
表 二-4 跨文化外語教材之編寫原則.....	21
表 二-5 華語跨文化溝通教材之編寫原則.....	23
表 二-6 個別拒絕研究中之拒絕公式.....	26
表 二-7 個別拒絕研究中之拒絕策略.....	27
表 二-8 華語請求策略及句式.....	31
表 二-9 華語請求策略及公式.....	32
表 三-1 受訪華語教師之基本資料.....	42
表 三-2 受訪學習者基本資料.....	42



# 圖目錄

圖 三-1 訪談大綱架構.....44



# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

地球村的形成，表明跨文化溝通已然成為現代生活中的常態，來自不同國家、地區，擁有不同文化背景的人在購物、旅遊、求學、商務、外交、移民等各種情況下為滿足需求或達成某種目的而與對方進行交流、溝通，不同文化間的接觸、了解機會大幅增加。但是相對的，因為誤解而產生的誤會甚至衝突也隨之而來，對於跨文化溝通的了解與學習自然有其意義與必要性。而語言做為溝通的媒介，其所承載的文化正是能否順利進行溝通的關鍵，換言之，了解自身與對方的思維、觀念及價值觀之差異，方能有效進行跨文化溝通。

Hall (1976) 的研究披露，不同溝通文化間存在高語境 (high context) 和低語境 (low context) 之別。前者乃指溝通過程中，溝通雙方對於相關訊息之表達和理解高度依賴語境，語言僅扮演次要角色，漢語之溝通模式即為箇中代表。而英語中主要透過語言，直接而明確的表達個人觀點的溝通方式則屬典型的低語境文化，兩者的差異映射出價值觀的不同。其次，費孝通 (1991) 所提出的「差序格局」，說明中國社會的人際關係存在親疏、上下與遠近等區別，每個人皆以此作為與他人互動往來之依據<sup>1</sup>。而文化是經由學習而得的特定生活方式的總和，其習得性闡明，透過後天的教育和沉浸於文化環境中才能使個體社會化(楊軍紅，2009)。因此，如若缺乏學習文化的過程，儘管學習者能以流利的目的語與目的語母語者進行溝通，雙方間卻仍存在文化隔閡，以致容易引起誤解或衝突。

在學習的各個環節中，教材是教師進行教學活動的藍本，更是學習者獲取知識的主要來源。「教」與「學」的成效絕大部分取決於教材的優劣，憑藉教材，教學大綱才得以實現，並體現教學目標、教學內容和原則，其在教學活動中的重要性不言可喻(周小兵，2010；劉珣，2005a)。趙金銘 (2005) 更進一步指出，學習第二語言的工具和手段便是教材。審視教材編寫取向，歷經重視結構的第一階段，繼而轉變為與功能結合為主，現今對外漢語教材的發展正邁入將結構、功能與文化三者相結合的階段(劉珣，2005b)。

---

<sup>1</sup> 感謝口試委員翁玲玲老師提供的修改意見。

十餘年的華語教學生涯中，研究者接觸與教授過國內目前多數語言中心所使用的涵括初、中、高級等不同程度及類型的教材，毫無疑問的，語音、詞彙及語法絕對有其學習的必要性及重要性；然而目前各種程度及各類型華語教材在教材設計、教材主要內容及課後練習等方面仍多以結構結合功能為編撰方式，若加入文化內容則以附屬形式出現或在課後加以註解，例如抽樣觀察的《實用視聽華語》、《遠東生活華語》以及新近出版的《當代中文課程》等教材，雖然出版時間先後不一，但均採上述方式處理文化內容。這類教材雖能提供學生語言知識但文化內容不足，恐怕不利於學習者進一步了解語言與文化的關係。

觀察日常生活，人們不僅透過話語陳述心中所想、眼中所見，尚以此傳遞某種訊息，表達個人意圖，實際上則促成了某些行為的完成，諸如告別、道歉、建議、讚美、邀請等，均為常見的言語行為。其中，拒絕和請求皆涉及面子問題（Brown & Levinson, 1987），且兩種言語行為之實施均受社會因素制約，當溝通雙方間存在社會地位或社會距離的差異時，使用語言的表達方式亦隨之不同。換言之，不了解他人的社會文化背景及其所產生的影響，便難以掌握正確得體地使用拒絕與請求的表達方式，在溝通過程中亦將伴隨誤解或衝突的發生（姚俊，2003；姚舜霞、邱天河，2003a；Brown & Levinson, 1987；Hong, 1996）。

在現存文獻方面，觀察「台灣期刊論文索引系統」與「華藝線上圖書館」之期刊論文，其中有關華語文化教材之研究面向可概分為教材文化內容分析（陳麗宇、李欣欣，2012；梁竣瓘，2013；蕭惠貞，2014）與針對特定文化所做之教材設計（蔡雅薰，2012；胡文菊，2015）。整體而言，部分研究雖已涉及跨文化溝通概念，但欠缺以培養跨文化溝通意識與能力為目標所編寫之跨文化溝通教材，對於身處跨文化溝通環境中的華語學習者而言，恐難滿足其學習需求；而為特定對象或需求而設計之華語教材雖具針對性，但同時也讓教材使用對象有所侷限。

因此，本研究將以培養跨文化溝通意識、能力為編寫主軸，輔以真實語料為內容編寫跨文化溝通教材，並透過內容設計及課後練習幫助華語學習者培養跨文化溝通意識及技能，以利在真實溝通情境中順利完成溝通。期望此一符合現代外語教材特點及跨文化溝通之時代特性的教材，不僅能補足現存文獻之不足，並能將語言的結構、功能及文化完整結合呈現於教材中，為華語教學及教材發展盡一份心力。

## 第二節 研究目的與問題

基於前述之研究動機，本研究旨在探究跨文化溝通教材的編寫原則，並據以設計出具體教材範例，提供結合結構、功能與文化的教材，希冀幫助學習者得體地使用華語拒絕他人及提出請求，並且能了解其背後所蘊含的文化意涵，進而透過教材培養跨文化溝通意識與能力，順利進行跨文化溝通。

具體而言，本研究將透過相關文獻的綜合整理及評析探討，輔以質性深度訪談調查，回答以下問題：

1. 跨文化溝通教材之編寫原則為何？
2. 以拒絕和請求為主題之跨文化溝通教材的內容為何？

## 第三節 名詞釋義

為提供讀者清晰明確的閱讀內容以增進理解，本文於進行研究前先行定義研究中的相關名詞。

### 一、跨文化溝通

對於「跨文化」一詞，謝佳玲（2015）指出現今為學界普遍採用的「跨文化」包含兩種意義，一為跨文化對比，亦即不同文化背景族群間相同與相異處的比較；一為跨文化溝通，係指不同文化背景族群間的互動與接觸之情形。對應於英文，前者譯為“cross-cultural comparison”，後者則為“intercultural communication”。此外，「溝通」乃指為使溝通雙方在情感與思想上具有一致性，個人或群體間藉由某種載體傳達或回饋訊息的過程。依其模式之不同，又可分為「語言溝通」和「非語言溝通」。由於兩岸使用詞彙差異，英語的 communication 一詞在台灣稱為「溝通」，而中國則以「交際」指稱（謝佳玲，2015）。

本研究中統一使用「溝通」取代「交際」，研究方向聚焦於溝通模式中的語言溝通；然而，在面對面的溝通過程中，溝通雙方的肢體語言、眼神、聲音、表情等非語言表達方式對於語意亦具有一定程度之影響，因此，有關非語言溝通方

式亦將於本研究編製之教材中適時加以說明。另外，本研究旨在編製華語跨文化溝通教材，教材中既探究不同文化族群間的互動溝通情形，也涉及不同文化間的對比，因此研究中所指之跨文化涵蓋跨文化對比與跨文化溝通兩個面向。

## 二、拒絕言語行為

就其意義來看，拒絕言語行為意指說話者不欲實施其對話者所提議的活動（Chen, Ye, & Zhang, 1995）。由於不符聽話者的期待，拒絕被視為一種威脅面子的行為（Eslami, 2010）。當面對的情境不同，拒絕策略亦隨之改變（Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz, 1990；謝佳玲、賴紋萱，2010）。文獻中將「拒絕請求」、「拒絕建議」、「拒絕邀請」和「拒絕提供」視為四種性質不同的行為，分別對應不同的拒絕策略，而本研究選擇關注於回應請求的拒絕言語行為，因此另外三種情境下之拒絕言語行為不屬本文的研究範圍。

## 三、請求言語行為

謝佳玲（2015）綜合數本中文辭典對於請求所做的闡釋，無論是單一定義或依據詞類而列出的多種意涵，多數辭典都將請求的意義等同於要求；若從目的與方式兩方面加以描述，可將請求視為一種用有禮的方式提出要求，並希望可以實現。而由數本英語辭典中有關“request”的釋義觀之，則可將其定義為用正式的方式且有禮貌地提出要求，希望能夠實現。由此可見，雖然語言、辭典不同，但對請求和“request”的定義卻指涉相同的涵意，代表實施的言語行為相同。因而，本研究歸納文獻及編製教材時涵蓋的請求行為，均指用有禮的方式提出要求，並希望可以實現的行為。

## 第四節 本文架構

本論文共含六章，內容依序為：第一章緒論，旨在說明研究背景與動機，以及研究目的、問題與範圍。第二章為文獻探討，首先回顧跨文化溝通研究之重要理論，繼而分析跨文化溝通教材之相關研究，探究此類教材之特性及編寫原則以編製教材；最後，針對拒絕與請求兩種言語行為之研究結果進行整理，歸納其表達形式及策略作為教材語料設計之參考，同時也檢視言語行為教材之研究成果及

現行教材。第三章為研究方法，除介紹研究取向，亦分別說明研究對象來源和選取標準，以及研究設計。第四章為研究結果與討論，依序呈現有關拒絕、請求言語行為和跨文化溝通教材之訪談分析，並總結受訪者所提出之各項建議及需求，以回應本研究之第二個研究問題。第五章為跨文化溝通教材設計，首先介紹教材之編寫綱要，其次提供教材說明，最後則應用第二章之文獻分析結果及第四章的訪談結果，呈現本文所編製之跨文化溝通教材並輔以教案說明，以供教師教學的參考。第六章為結論，除總結本文之研究結果，亦指出研究限制並對未來研究方向提出建議。





## 第二章 文獻探討

本章將探討前人的相關研究及不同學者之論述，範圍涵蓋三個面向。第一節為跨文化溝通研究，旨在簡介跨文化溝通研究之重要理論，以及在第二外語教學中如何培養學習者具備真正的跨文化溝通能力，並指出常見的語用失誤與發生原因。第二節為跨文化溝通教材編寫研究，除擴及其他外語之跨文化溝通教材，以了解其教材編寫要點和內容、呈現形式的設計，也進一步探究編製教材的依據原則，以作為教材設計的參考。第三節為言語行為研究，有鑑於華語拒絕與請求行為研究已累積相當數量，本研究將在此基礎上歸納研究成果，以之為教材中的語料來源依據。第四節則總結前三節中回顧文獻之要點，以供本研究編寫跨文化溝通教材之設計依據。

### 第一節 跨文化溝通研究

以下將探究如何將外語教學與跨文化溝通結合並實踐於教學過程中，其次，針對學習者應具有之跨文化溝通能力範疇以及因為文化差異而產生的語用問題等研究回顧研究成果。

#### 一、跨文化溝通之於外語教學

培養學習者的跨文化溝通能力為第二語言教學的終極目標，因此，第一要務便是了解跨文化溝通研究的重要理論。跨文化溝通研究始於二次大戰後，美國基於涉外事務之需要而針對外交官和相關人員開設的培訓課程，當時的兩位關鍵人物語言學家 George L. Trager 和文化學家 Edward T. Hall 分別為語言培訓及跨文化溝通研究做出了重大貢獻；其後，隨著全世界政經情勢的改變，跨文化溝通研究日益受到學者的關注，成為一門獨立學科（張紅玲，2007）。

其中一項意義重大、影響深遠的便是荷蘭學者 Hofstede(2005)所做的研究。該研究針對 IBM 此一大型跨國企業在 74 個國家和地區的員工展開調查，藉以了解不同民族的價值觀，研究結果歸結出四個差異顯著的價值觀層面，分別為集體主義—個體主義、強不確定迴避—弱不確定迴避、高權力距離—低權力距離及女

性化文化—男性化文化。另一重要研究則是 Hall (1966) 所提出的，他發現在跨文化溝通中，不同溝通文化間存在高語境與低語境、多元時間和單元時間的區別。兩項研究的重要意義在於為文化的分析、描述提供了參考的框架，並表明六個價值觀層面猶如六個連續體，任一文化都在其上滑動，不會永久佔據連續體頂端。再者，在跨文化溝通中不同文化亦可能互相影響，因此，以動態的眼光對文化進行分析與對比才能獲得正確的認識（張紅玲，2007）。

目前學界多認同跨文化溝通乃指不同文化背景的人之間的溝通，而培養學習者的跨文化溝通能力則為第二語言教學的終極目標，在此共識下，學者對於在外語教學中有關跨文化溝通的教學內容及實踐方式進行了深入探討。

對於教學重心，趙金銘（2014）指出，語言形式與思維方式互為因果，兩者無法單獨存在，因而在教學活動中不能輕忽的是詞語和說話方式的差異所引起的跨文化隔閡，否則難以達到溝通的目的；而教師教學時從學習者的角度出發，則有助於雙方建立起進行跨文化溝通的平台。仁甫、勇毅、劉方和子亮（1995）表明，唯有在進行語言教學的同時融入中國人的行為準則、文化模式，方能幫助學習者跨越文化差異的鴻溝。張紅玲（2012）也表示，隨著外語教學法的更迭，外語教學的目標已轉而聚焦於溝通能力的培養，於此同時，等同於語言教學的文化教學也將重心由高雅文化(High Culture)轉向重視目的語文化中的通俗文化(Low Culture)。換言之，諸如生活習慣與社會習俗等文化，由於與語言溝通功能密不可分，成為主要的學習內容。

為使文化教學更能以系統化、規範化和科學化之方式進行，張英（2006）進一步界定了對外漢語教學中兩種文化教學的內容和範圍，其一是存在於語言形式中的「文化因素」，亦即屬於語音、語法、語用等層面的文化，其二是型態大於語言形式的「文化知識」，亦即存在於社會交際規約中的文化。此外，在教學目的上，前者以排除理解和運用語言上的障礙為要務，後者則要解決溝通中可能產生的困難，以利跨文化溝通順利進行。

至於在實踐層面，培養學習者的跨文化溝通能力既是外語教學的最終目標，透過五大語言技能—聽、說、讀、寫、譯之訓練，發展跨文化意識、文化調適能力、知識和溝通實踐能力則是達成目標的最佳途徑，此外，教材的題材選擇、問題和練習設置與教學方法乃是攸關此一目標能否達成的關鍵因素（楊盈、莊恩平，

2007, 2008)。陳麗娟(2007)也指出,在外語教學中應該語言與文化並重,善用具有文化和跨文化題材的教材,透過引導方式,於教學活動中融入對於母語及目的語文化、思維和溝通方式的觀察比較與省思,有助於溝通雙方跨越屏障。因此,孟昭昶(2010)建議,在教學中應掌握以下六項要點,才能有效培養學習者的正確態度及行為能力。一為從具體到抽象,亦即先從具體的人、事、情境出發,繼而再針對宗教、價值觀等抽象的觀念進行探討,以符合認知學習歷程。二為過程經驗重於知識灌輸,培養學習者具備實際運用知識的能力方為教學的重心。三為文化現象對比,意指在學習過程中應聚焦於對異文化的認識及母文化的省思,進一步察覺其中之差異。四為藉助多媒體輔助教材,透過未經修飾、真實的影片幫助學習者了解異文化的抽象概念。五為建構式合作學習模式,諸如專題報告、課堂討論等皆有助於學習者以欣賞、接納的態度面對迥異不同的觀點,並由此培養溝通能力。六為鼓勵課外自我學習與累積跨文化經驗,運用網路資源方便實用的特性,並擴展與不同文化者實際接觸之經驗。

綜覽文獻,第二語言教學與外語教學的目標既以培養學習者的跨文化溝通能力為依歸,與溝通功能高度相關、體現於交際規約中的文化無疑是主要的學習內容,然而能否達成目標,則取決於教材內容的編排、教學活動的設計及教師的適當引導。本研究將以此作為研究基礎編寫跨文化溝通教材,在教材中納入不同主題、語境的溝通文化以及多種形式之課後練習,並輔以教案說明,提供適切的教學指引,以利華語教師引導學習者以動態的眼光,一方面反思母語文化的思維及溝通表達模式,一方面與目的語進行比較,探析差異之所在,進而提升跨文化溝通意識,培養排除溝通中種種障礙的能力。

## 二、跨文化溝通能力探討

具備跨文化溝通能力,無疑是順利進行跨文化溝通之先決條件。對於跨文化溝通能力, Kim (1988) 將其界定為一種綜合性能力,亦即當溝通對象為來自不同文化背景者時,個體能夠隨時自我調整並監控整個溝通過程,最終得以成功溝通的能力。Fantini (2007) 則將其定義為能夠以有效的方式和適切的舉止,與不同語言及文化背景者互動的能力之組合。剖析其內在成分, Wiseman (2003) 主張,所謂跨文化溝通能力,係指與文化背景相異的成員進行有效且得體的溝通時所需具備的知識、動機與技能。Bennett, Bennett, & Allen (2003) 則認為跨文化

溝通能力蘊含三層意義，一為超越民族中心主義思想的能力，二為善於欣賞其他文化的能力，三為能夠在一個或多個文化環境中恰當表現的能力（黃雅英，2015）。

許力生（2000）藉由對比的方式表明，跨文化溝通能力有別於特定文化的溝通能力之處，在於前者超越了特定文化且突破其對溝通設定的框架，使擁有不同文化背景的人在溝通時不僅能展露屬於自身文化之特色，又能盡量地了解、接近對方，完成一種真正的、更高境界的雙向溝通；後者則以主要的強勢文化為標準，弱勢文化相對成為附屬。此外，跨文化溝通能力實際上仍須藉助某種語言以進行溝通，因此，跨文化與特定文化的溝通能力既有本質上的不同，又具有不可分割的關聯性。

張紅玲（2007）認為，跨文化溝通能力乃指具備一定程度的文化和溝通方面的知識，進而有能力將其運用於實際的跨文化溝通環境中，且在面對不同文化時能從欣賞、包容的角度出發，主動、積極的迎接可能產生的種種挑戰。整體而言，此一能力是情感、認知和行為三個層面綜合的結果，而真正的跨文化溝通能力應該凌駕且超越某兩種具體文化的溝通環境，並能靈活自如的運用於各溝通場合中。畢繼萬（2013）則指出，跨文化溝通能力是指來自不同文化的人在某一語境中相互交往時，跨越文化的溝通能力，是能適當面對跨文化溝通語境中的文化差異和誤會的應對能力，也是適應對方和異文化環境的適應能力。具體而言，具有跨文化溝通能力者與不同文化背景者面對同一語境時，能夠辨別由文化所引起之差異並將其所造成的障礙加以排除，使溝通順利進行。

從華語教學的角度出發，黃雅英（2015）將華語文跨文化溝通能力定義為一種綜合性的能力，意指能意識到多元文化語境的存在且可妥善運用，能適時調節包括認知、情意及技能等內外多元語言能力與行為，並在預設的溝通目的下，能以華語解讀符號，調整認知、意義及反思以達成目的。因此，以多元的方式培養跨文化知識、跨文化溝通技能及跨文化情意等三個向度的跨文化溝通能力，是華語跨文化溝通能力教學中的重心。

此外，對於有關跨文化溝通能力框架的內涵，學者亦分別提出個人不同的觀點及論述。Byram（1997）指出，跨文化溝通能力除須具備由知識、態度和技能所構成的跨文化能力，尚須具有一定程度的語言（linguistic）能力、社會語言

(sociolinguistic) 能力以及篇章 (discourse) 能力，而憑藉外語課程的訓練有助於這些能力的養成 (黃雅英, 2015)。Fantini (2007) 則從不同面向描述跨文化溝通能力的內涵，並將其歸納為五個要素。首先，具有跨文化溝通能力者，一般而言會表現出包括靈活、幽默、耐心、開放、好奇以及不做好壞優劣的判斷等一系列的特點與特徵。其次，跨文化溝通能力涉及三個方面的能力：與人建立和保持關係的能力、溝通中盡可能減少缺失和曲解的能力，以及為了共同的利益和需要進行合作的能力。第三，跨文化溝通能力包括知識、態度、技能與意識四個層面。第四，使用第二語言或外語進行溝通的能力。第五，跨文化溝通能力的發展通常是一個不斷進步和發展的過程。

楊盈、莊恩平 (2007) 基於外語教學大綱和跨文化溝通能力與跨文化能力對等的概念，闡明跨文化溝通能力框架包含四個層次，四者關係密切，缺一不可，且應同時培養。四個層次依序為：一、全球意識，其中綜合了跨文化意識和跨文化思維；二、文化調適，指置身跨文化環境中調節自身行為的能力；三、知識，以涵蓋價值觀、社會習俗、歷史與宗教的交際文化知識為主；四、溝通實踐，是在跨文化溝通能力中最關鍵的部分，也是最高的層次。

張紅玲 (2007) 為進一步探討具備跨文化溝通能力需要學習的內容，在前人研究的基礎上提出的跨文化溝通能力框架包含三個面向。一是態度層面，無論以肯定或否定的態度對待與自己有不同文化背景的人，都必然會對跨文化溝通產生影響。因此，面對與自身文化背景相異者時，首應意識到民族中心主義思想和成見的存在，排除偏見，繼而以開放、欣賞的心態及同理心面對、思考不同文化間的差異，建立起各文化間雖有共性卻也存在差異，文化沒有優劣高下之分的觀念。二是知識層面，其涵蓋範圍包括了解溝通中的客觀環境和社會環境所產生的種種作用與影響，以及對於跨文化溝通之普遍規律的認識；另外，在溝通中所使用的訊息編碼與解碼的語言和非語言知識，也是不容忽視的兩大知識範疇。三是行為層面，此處著重於將態度與知識轉化為具有實際意義的行為技能，以真正提高學習者的跨文化溝通能力；而在教學中提供適當的學習環境，針對學習內容設計相關活動，是實踐上述目標的關鍵。有關張紅玲 (2007) 的跨文化溝通能力框架之各項內容，以表 2-1 呈現如下。

表 二-1 跨文化溝通能力框架：張紅玲（2007）

跨文化溝通能力	內容
態度層面	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 增強自我意識，認識民族中心主義思想和成見的存在，消除偏見。</li><li>2. 培養對異國文化的好奇、開放、欣賞、移情的態度。</li><li>3. 培養文化相對論思想和跨文化意識。</li></ol>
知識層面	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 累積本族文化和外國文化的知識，並能進行比較分析，了解其中異同。</li><li>2. 學習關於語境的知識，認識語境對溝通過程的影響。</li><li>3. 學習外國語言知識，提高外語使用能力。</li><li>4. 學習非語言溝通的意義表達系統，了解其中的文化差異。</li><li>5. 熟悉文化學、社會學、心理學等相關知識，了解文化和文化學習的本質，掌握跨文化溝通的普遍規律。</li></ol>
行為層面	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 坦然面對溝通環境中的不確定性，善於調整心態，勇於面對跨文化溝通過程中的文化衝擊或因此而產生之緊張和痛苦。</li><li>2. 願意並能夠站在對方的角度去理解和處理問題。</li><li>3. 具有很強的靈活性和適應能力，能根據各種不同的溝通風格和來自不同文化群體的人們的需要，調整自己的言語行為。</li><li>4. 具有很強的文化敏感性，善於觀察和比較文化現象。</li><li>5. 經常反思本族文化及自我的跨文化溝通行為。</li><li>6. 善於學習新的文化知識，培養應對新的跨文化溝通環境之能力。</li></ol>

對於張紅玲（2007）採取的分類，黃雅英（2015）認為不夠明確，部分內容有重疊之虞，例如，列入行為層面之「反思」、「勇敢」等心態實則更為接近情意層面的培養；而在知識面「學習外國語言知識，提高外語使用能力。」的描述也較為模糊籠統，因而提出華語教學中的跨文化溝通能力內涵應以認知、情意和技能三個向度建構其框架。在認知層面，對於發展跨文化溝通能力至關重要的認知活動，應以較高層次的分析、比較、評鑑和創造等方式，取代較低層次的記憶、理解與應用。其次，針對跨文化溝通情意能力的培養，諸如跨文化情境體驗、反思與回饋都是至關重要的任務活動。以上內容整理如下表二-2。

表 二-2 華語教學的跨文化溝通能力內涵：黃雅英（2015）

跨文化溝通能力 內涵	教學實踐
認知層面	以分析、比較、評鑑和創造等較高層次的認知活動，取代較低層次的記憶、理解與應用的教學活動為發展跨文化溝通能力的關鍵。
情意層面	透過跨文化情境的體驗、反思與回饋等重要任務，可有效提升跨文化溝通情意能力。
技能層面	以多元性、真實性及開放性為選擇教材之原則，並藉以進行教學活動，培養跨文化溝通技能。

另外，由於跨文化溝通能力內部涉及多個層面、要素，為了解各層面的內部差異與相互關係以及國別所引起的影響，俞瑋奇（2012）從跨文化敏感度與效能感兩個面向，對 270 名至中國學習漢語者所做的實證研究發現，均值最高的是「差異認同感」和「尊重對方」，均值最低的則是「交際信心」及「訊息技巧」。此一研究結果顯示，受試者在跨文化溝通環境中知道尊重對方和中國文化，但是對於如何跨越溝通過程中的種種障礙缺乏自信。其次，受試者對於熟練地處理語言與非語言形式，正確地傳遞訊息所需的能力亦感覺不足；而在國別差異上，由於文化的共性與不同，受試者間存在顯著差異，這也提醒教師教學時應因材施教，保持彈性，才能符合學習者的需求。

而 Hurn & Tomalin (2013) 所提出的包括文化手冊 (country briefings)、個案研究 (case studies) 等在教學中可供訓練跨文化溝通能力的 12 種方法，除了為教學及教材編寫提供豐富的參考來源，也勾勒出跨文化溝通能力所涵蓋的範圍。例如，評述事件情境 (critical incident scenarios) 係指透過對典型的文化衝突事件的描述，要求學習者思考在該情境下適當的文化回應；文化同化 (the cultural assimilator) 則是以不同文化背景者接觸時可能發生文化衝突的場景為基礎，讓學習者能夠深入的對比兩個文化溝通過程的差異，相較於文化膠囊 (culture capsule)，成效更為顯著。另外，具有多項優點的模擬與角色扮演 (simulation and role playing)，除了能讓全體學習者依分配角色共同參與，提高學習興趣，在過程中尚可使其體會跨文化溝通之複雜性及所需技能，對於培養學習者跨文化溝通意識與能力極有助益，而活動前的準備工作、老師所扮演的角色及進行時的時間限制等，都是活動成功與否的關鍵。諺語和文化價值觀討論 (proverbs and cultural values) 乃藉由學習者以母語翻譯目的語國家的常用諺語，呈現不同語言在表達相同語意時的差異，以對比其價值觀的不同，同時，學習者亦可藉此思辨文化如何影響語言表達。所謂文化理解練習 (true/false exercises) 是藉由是非對錯的判斷練習，直接而有效地了解學生對其他文化的認識程度，適用於課程開始之初或作為複習之用；而文化價值觀清單 (cultural values checklists) 則是從各個面向列出文化中對於某些要素、概念的看法，例如，「溝通的方式」、「對家庭關係重視的程度」，透過學習者圈選「程度」的方式比較文化差異。文化刻板印象練習 (exercise on stereotypes) 係要求學生簡短地描述對特定國家的了解與認識，藉由討論讓學習者理解自己對那些國家的既定印象及其影響。Hurn & Tomalin (2013) 所提出之 12 種關於跨文化溝通能力之訓練方法詳見下表二-3。

表 二-3 跨文化溝通能力訓練方法：Hurn &amp; Tomalin (2013)

	訓練方法	對應範疇
1	文化手冊	認知
2	個案研究	認知
3	評述事件情境	認知
4	文化膠囊	認知與技能
5	文化同化	認知、情意與技能
6	模擬與角色扮演	認知與技能
7	諺語和文化價值觀討論	認知與情意
8	文化理解練習	認知、情意與技能
9	文化價值觀清單	認知與情意
10	在國外進行商業活動	認知與情意
11	文化刻板印象練習	認知、情意與技能
12	感知練習	認知與情意

綜合文獻，由於關注的層面及視角不同，學者間對跨文化溝通能力的定義及其內在成分的看法也不盡相同。而對於培養跨文化溝通能力所需學習的內容，張紅玲（2007）及黃雅英（2015）提出的觀點既重全面性且富針對性，宏觀與微觀兼具，本研究將據以擬定教材之教學目標，另輔以 Hurn & Tomalin（2013）所提出之跨文化溝通訓練方法，以求態度（情意）、知識（認知）和行為（技能）並重，並在教案中詳加說明教學技巧及要點，以發揮教材之最大功效；換言之，解決學習者面對跨文化溝通障礙時欠缺的信心與能力等問題為本文欲著力之處。

### 三、跨文化溝通中的語用問題

跨文化語用失誤研究的先驅 Thomas（1983）指出，語用失誤意指無法理解話語的意義，換言之，聽話者所感知的語意與說話者試圖表達的話語間存在差距。

究其原因無非是溝通雙方間缺乏共享的語用規約所造成，因此雙方對此失誤都有責任（許力生，2006）。何自然（1996）則將語用失誤定義為致使人們在語言溝通時無法達到理想效果的差錯，發生的原因則可歸因為說話方式不當、不合時宜或不符合表達習慣。對此，王得杏（1990）也表示，產生溝通障礙的原因一方面是因談話的一方或雙方對另一方的文化規約缺乏了解而言行失當，一方面與來自不同文化背景的人之說話方式或習慣不同有關。其次，即使學習了另一種語言，說話者在言談中仍不自覺的遵循自己的說話規約，且用自身說話方式理解對方的話語，因此，跨文化溝通同時涉及文化規約和語言規約，溝通過程中產生的障礙便是語用失誤。

許力生（1995）則進一步探討言談規約上的文化差異，指出言談規約具體而言可分為五個方面，一、什麼時候（場合）談或不談；二、談話的時候談什麼或不談什麼；三、用什麼方式談；四、多談還是少談；五、言語與非言語行為如何配合。具體而言，由文化對言談規約所產生的種種影響和制約，足以在跨文化溝通中造成包括窘迫、疑惑、誤解及衝突等問題與困難。

值得注意的是，由於個體間存在差異，尤其在語言使用範圍廣大的地區，語用失誤也會發生在本族語間的溝通上，應將其視為跨文化語用失誤；其次，社交語用失誤因與特定文化相關，易引發誤解、衝突導致嚴重的後果，相較之下，語用語言失誤只與特定語言相關，只會造成對方無法理解，後果相對輕微許多（許力生，2006）。至於如何降低語用失誤，何自然（1996）認為，兩種語用失誤都與教學有關，教師應在培養學生語言能力的同時也注重溝通能力的養成，讓學習者知道如何說、什麼時候說以及為什麼說，才能掌握不同語言之文化差異。

此外，研究結果顯示，語用失誤常發生於日常生活中的打招呼 and 道別、稱讚和反應、接受邀請和收受禮物、表示尊敬等方面（方潔，2009）；從言語行為的角度觀之，特別是使用頻率較高的稱謂、問候、介紹、寒暄、告別、請求、詢問、提議、道歉等方面（王得杏，1990；周磊，2010）；而鄧炎昌、劉潤清（2006）從日常生活中的打招呼、告別、稱呼、祝賀和讚揚及道歉、致謝等方面比較漢語與英語表達方式，由箇中差異可清楚呈現文化之不同。

綜上所述，影響跨文化溝通順利進行或產生誤解、甚至衝突的語用失誤源自於文化背景的差異，常見的語用失誤多發生於使用頻率較高的言語行為中，而調

整教學內容與方式是有效降低語用失誤的最佳途徑。本文將在此研究基礎上，編製以拒絕和請求兩種常見的言語行為為主題之華語跨文化溝通教材，希冀透過教材內容讓學習者了解華語拒絕與請求言語行為之表達模式，減少誤解及語用失誤的發生，並在學習過程中提升跨文化溝通意識與能力，順利進行跨文化溝通。

## 第二節 跨文化溝通教材編寫研究

本研究旨在編製跨文化溝通教材，故於此節中擬分析華語跨文化溝通教材之特點並探討跨文化溝通教材之編寫原則，然而由於目前此類華語教材並不普遍，因此將回顧範圍擴及其他語言之跨文化溝通教材，以作為本研究設計教材之參考依據。

### 一、跨文化溝通教材研究

關於跨文化溝通教材的特點，葉聯娟（2003）以非德語區之德語學習者為對象所編製的德語跨文化溝通教材為例，從四個層面對其進行描述。首先，在學習目標上不僅要學習語言，更應聚焦於文化的學習，帶領學習者進入外語的文化世界並由此反思母語文化；而在教材中將兩者的文化、生活環境、方式及價值觀等要素相連結並融入文化對談的設計，是極其重要的一環。其次，跨文化溝通教材的製作原則強調呈現教學內容及方式時，以「比較法」為重要依歸，亦即透過比較以理解外語世界，同時經由比較省思自我世界。另外，連結德語與學習者母語之語言與文化，可有效提高學習者的學習動機及興趣。最後，在教材中可選擇呈現母語與外語在語音、語法或語詞詞義之差異，或凸顯兩種語言中不同的生活習慣、肢體語言、社會禁忌等的不同，又或說明自然環境、歷史背景的歧異等多種方式，以凸出跨文化溝通成分。

除了上述研究外，一些具有跨文化觀點的英語教材也可供借鏡，作為教材編寫參考。以《美國制度與文化》一書為例，此係針對英語為第二語言的學習者所編製的教材，採取客觀的角度，從思想觀念、文化的多樣性、教育、政治、娛樂、經濟、節慶等方面對當代美國社會和文化做了全面的介紹，目的是幫助新移民增進對美國的認識與了解，以及提升非英語母語者之閱讀能力。書中的一項特色為每個學習主題下都提供三個討論思考題，要求學習者在閱讀文章前對與主題相關

的問題進行深入思考，並據此做出個人判斷。例如，第五課「美國人吃什麼」，課前討論問題之一是「你認為美國的典型食物為何？你喜歡嗎？」透過此一設計，既能提高學習者的英語閱讀能力與對美國文化的理解，且能進一步促使學習者反思自身觀察文化的視角。

而“American Ways: An introduction to American culture”則是在在美國的外國人為使用對象，從價值觀的角度介紹美國社會與文化，除了增進學習者對美國文化、自身國家及其他國家的了解與認識，提高閱讀、寫作和討論的能力外，另一個重要目標便是培養跨文化溝通能力。因而，其練習設計內容豐富多樣，尤其是具有互動性質、讓學習者實際體驗或完成任務等體現跨文化溝通意識方面的練習，有利於培養跨文化溝通能力。以第九章「美國的教育」之課後練習「訪問美國人」為例，練習中以六個句子描述教師與學生的角色和關係，其中之一為「如果學生問老師問題，就是在挑戰老師的權威性」，要求學習者就自身國家的情況回答敘述是否正確，再請美國學生以相同題目作答，然後對比其中差異。藉由諸如此類的練習，可幫助學習者將所學與實際情況連結，對了解自身國家與美國社會和文化的差異極有助益。

觀察漢語文化教材，周小兵、羅宇和張麗（2010）以學習對象、內容選擇、語言難度和練習設計作為檢視文化教材是否適用之指標。在分析的九本漢語文化教材中，有的明確地指出學習對象，有的則否，而前者有助於教材內容的選擇及難易度之設定。在文化內容的選擇上，少部分教材從當代溝通文化剖析相關的價值觀和傳統觀念，且其中有很多現代的、具實用性的題材，很受學生歡迎。此外，除了部分教材的詞彙難度合適，多數教材的語言難度偏高，因而難學也難教，這也是中國文化教材的通病。至於在練習設計方面，普遍存在的問題包括：一、語言練習偏多，以致於無法顯現文化教材之特性；二、缺乏趣味性、互動性和任務型等類型的練習，學生難以透過親身體驗和與人互動的方式學習，也無法實際運用所學；三、跨文化溝通方面的體驗練習不足。

以《說漢語談文化》此一文化口語教材為例，書中廣泛地介紹了日常生活中的表層溝通文化和與之相關的深層價值觀、思維方式，如中國人的情感表達方式、對錢的態度、言外之意等，目的在幫助學習者了解為什麼中國人這麼說，從而引導他們學習怎麼說。教材中包括課文與生詞、語言練習及文化練習三大部分，儘

管文化練習涉及跨文化溝通概念，並藉此突出文化對比，但側重對課文中相關文化的理解，以及由學習者各自說明自身國家的情況，未能使學習者在活動中實際親身體驗，難以進一步提升其跨文化溝通意識與能力。

綜上所述，練習的設計與編排在教材中具有舉足輕重的地位。外語作為第二語言的文化教材普遍重視文化異同的對比，在練習的性質與形式上亦體現出跨文化觀點。相較之下，多數漢語文化教材偏重介紹不具溝通功能的知識文化，而少數涉及跨文化溝通概念的教材，則存在教材內容不夠貼近學習者的實際生活所需，及練習的深度與廣度不足兩方面的問題。整體而言，教材設計側重跨文化能力中的知識層面，對於態度（情意）和行為（技能）的培養仍嫌不足。

因此，本研究擬針對學習者的需求，以拒絕與請求言語行為之溝通文化為內容編寫教材，具體呈現兩種言語行為之表達模式和策略，提供學習者實際可用的依據。此外，研究中將參酌其他外語教材之練習設計，在注重真實性與多元性的前提下，讓學習者透過實際體驗、互動性的練習同時培養跨文化溝通意識，並學習如何運用相關的文化知識與技能，最終具備跨文化溝通能力。

## 二、跨文化溝通教材編寫原則

教材的編寫方向及內容奠基於教材編寫原則，趙宏勃（2005）表明，好的文化教材不僅可以引起學習者的興趣，還有助於了解目的語的文化，進而掌握目的語的精髓，而文化教材的編寫原則應兼顧基礎性和學術性、重視文化差異和注重趣味性。檢視教材整體設計能否符合其編寫原則且實用、有效的指標，便是教材中的練習（束定芳、張逸崗，2004）。

然而，根據楊盈與莊恩平（2008）的研究，在各大學廣泛使用且具代表性的外語教材中，普遍存在與跨文化溝通直接相關之主題篇幅過少的問題。而在練習方面，除了多為語言練習而設計，不利培養學習者的跨文化思維外，以培養溝通能力為目標的練習則未與跨文化情境結合，停留在句型操練與對話練習的傳統形式上，難以達成目標。

周小兵、歐陽芳暉（2010）認為，從教學目標、價值取向、現實交際和練習設計等四個指標，可檢視第二語言文化教材與跨文化溝通之關係，提供編寫教材的參考。首先，訂定教學目標是編寫教材時須優先考量的因素，而能讓學習者同

時瞭解目的語文化、學習溝通技能，且能學習跨文化溝通，三者兼顧，則屬理想教材。其次，教材編寫者的價值取向影響其對目標語文化以及目標語文化與其他文化差異的描述，應以客觀中立的態度面對。另外，教材內容從跨文化觀點出發，以當代文化為主，考量現實生活之溝通需求，才能有效進行跨文化溝通。最後，要達到良好學習成效，仍有賴教材中的練習，設計互動式、任務式及觀察、訪問等親身體驗的練習，均有助於提高學習者之跨文化溝通能力。

張紅玲（2007）則闡明了編寫跨文化外語教材應遵循以下十項原則：一、教學材料真實化；二、教學材料語境化；三、學習任務和活動個人化；四、學習活動和練習多樣化；五、文化種類多樣化；六、具體文化內容具有現實性和代表性；七、文化內容的選擇和文化教學活動的設計要全面、深入；八、抽象文化與具體文化學習有機結合；九、語言內容和文化內容有機結合；十、語言內容和文化內容合理安排、反覆多次呈現。其次，設計教學活動和內容時須顧及靈活性，避免疏漏或重複的最佳做法是將不同階段的教材，分別獨立成一個整體；此外，為使教學材料具備真實性和現時性，多採用動態性的教材可有效達成目標，而透過使用者的反饋，不斷修改，才能成就一個好的教材。表二-4 是對以上十項原則之內容的詳細說明。

表 二-4 跨文化外語教材之編寫原則：張紅玲（2007）

	編寫原則	內容說明
1	教學材料真實化	無論教材中的對話、課文或是相關活動均應使用真實的語言和文化材料，藉此幫助學習者將課堂學習內容與真實社會相連結。
2	教學材料語境化	語境化的意義在於避免在學習過程中將語言形式脫離其使用環境，也要避免將文化訊息自其意義系統抽離，以免影響語言和文化的理解，因而與材料真實化原則密切相關。
3	學習任務和活動個人化	教材之文化主題應與學習者的生活經歷相關，並根據主題設計問題與討論活動，促使學習者進行反思和經驗交流。
4	學習活動和練習多樣化	任何好的教材都須有大量的活動和練習，以學習者為中心，設計多樣、豐富的練習和活動，有利於引發學習者的積極性。
5	文化種類多樣化	學習者不僅要學習目的語文化，也要認識自身文化及其他以英語為母語、第二語言或外語的國家的文化，以培養跨文化意識。
6	具體文化內容具有現實性和代表性	教材中應傳遞最能代表現今社會的真實文化內容，並能體現不同社會場合的文化活動，及不同社會背景者的生活方式與思想情感。
7	文化內容的選擇和文化教學活動的設計要全面、深入	文化學習的內容和活動應觸及文化行為、文化習俗和價值觀等各個面向，同時也應對學習者的認知、心理、行為和態度產生刺激作用。

8	抽象文化與具體文化學習有機結合	教材中應設計一些相關內容和活動，幫助學習者歸納文化的普遍特徵、跨文化溝通的規律和文化學習的方法。
9	語言內容和文化內容有機結合	此為外語教學的核心思想，困難之處在於如何根據學習者在一定階段的文化和語言學習目標，選擇恰當的文化主題和材料，設計合理的教學活動和練習。
10	語言內容和文化內容合理安排、反覆多次呈現	以文化為內容，語言為手段是跨文化外語教材的基本特點，而同一文化主題在針對不同程度學習者的教材中，藉由不同的教學重點和教學方法，能使學習者徹底了解具體文化，促進文化意識的形成。

而對於華語跨文化溝通教材應如何編寫，黃雅英（2015）指出，教材編寫方向取決於教學目標，編製以提升跨文化溝通能力為目標的華語教材應三大原則。一、真實性原則：所謂的真實性應展現在文本語境、教材語言、任務活動、情境與文化討論等五個面向上，透過教學活動將其聯結，達到學習目標。二、多元性原則：無論在篇章內容、課堂語言、任務活動、文化討論和學科聯結上，均應以開闊多元的視角提供學習者思考學習的空間。三、開放性原則：透過開放的主題內容、活動設計及問題討論方式，鼓勵學生相互討論、反思與分享，更能充分顯現跨文化溝通教材的重要特徵。以上內容詳見下表二-5。

表 二-5 華語跨文化溝通教材之編寫原則：黃雅英（2015）

編寫原則		
真實性原則	多元性原則	開放性原則
文本語境的真實性	篇章內容的多元性	主題內容的開放性
教材語言的真實性	課堂語言的多元性	活動設計的開放性
任務活動的真實性	任務活動的多元性	問題討論的開放性
情境的真實性	文化討論的多元性	
文化討論的真實性	學科聯結的多元性	

綜觀文獻，注重文化差異及設計互動式、任務式、觀察與體驗等多樣化的練習是跨文化溝通教材之最大特色，也是教材得以發揮功效的關鍵因素。細究張紅玲（2007）與黃雅英（2015）所提出之跨文化溝通教材編寫原則，其中互有異同之處。前者的十項原則中，第四、五項可整併為多樣性原則，與黃雅英（2015）強調之多元性原則相呼應；而後者所歸納的真實性原則亦體現於張紅玲（2007）的多項原則之中。此外，黃雅英（2015）主張的開放性原則充分彰顯了跨文化溝通的特點，對於教材編寫至關重要。為求教材編製之內容更為完善，本研究將參酌張紅玲（2007）與黃雅英（2015）的論述，以真實性、多樣性及開放性為主要依據，在既有之研究基礎上編製跨文化溝通教材。

### 第三節 言語行為研究

本節第一部分簡述言語行為理論並呈現拒絕言語行為之定義，其次針對華語拒絕言語行為相關研究成果進行分析與歸納。第二部份說明請求言語行為的定義，並回顧評析相關研究成果，參考其設計情境並歸結華語表達模式，藉此辨析適合納入教材之內容。將第三部分則分析言語行為教材研究及現有言語行為教材，思考可改進的空間及可供借鏡之處。

## 一、華語拒絕言語行為相關研究

言語行為理論源起於英國哲學家 Austin (1962) 對哲學界有關陳述之言 (statement) 觀點的質疑，他認為人們所說的話不都以描述狀態或陳述事實為目的，因此將話語分為兩類：一是言有所述 (constative)，其內容非真即假，可經過驗證；一是言有所為 (performative)，亦即透過話語施行某種行為，無所謂真假也無法驗證，例如命名、打賭、警告等；其後經過修正，他重新建立了用以區分兩者的模式，指出人們在說話的同時，施行了以下三種行為：言內行為 (locutionary act)、言外行為 (illocutionary act) 與言後行為 (perlocutionary act)。其中，「言外行為」是指說話者透過言語完成的某種行為，如命令、拒絕、威脅、問候、請求等，由於與說話者的表達方式和聽話者如何理解有關，涉及語言溝通的核心，相關研究備受矚目 (何兆熊，2005)。

吳為善、嚴慧仙 (2009) 進一步指出，言語行為受文化、地區、職業、性別以及個人等因素影響而存在差異，因此溝通時的困難亦隨之而來。再者，言語行為的實施或完成是溝通雙方互相協調的過程，不同的文化規約在其中扮演關鍵角色，由此可知，不同文化背景者容易因文化差異而在溝通中面臨困難。Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990) 也表明，對許多非母語者而言，拒絕言語行為因其具有之複雜性及形式內容之多樣性，在跨文化溝通中扮演關鍵角色，因此，對第二外語教學者和身處跨文化溝通環境中的人來說，其重要性不言可喻。

關於拒絕言語行為之定義，Leech (1983) 認為拒絕行為在本質上就是不禮貌的，是與社會目標相競爭的，因而屬於競爭類 (competitive)。Chen, Ye, & Zhang (1995) 表明，拒絕言語行為意指說話者拒絕實施與其對話者所提出的行為。當面對建議、提供、邀請、請求等不同情境時，拒絕策略將隨之改變 (Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz, 1990; 謝佳玲、賴紋萱, 2010)。另一方面，Brown & Levinson (1987) 表明，拒絕行為受社會因素制約，包括社會距離、社會地位與行為的難易度都對拒絕策略的選擇產生關鍵性的影響。以社會地位為例，王愛華、吳貴涼 (2004) 指出，社會權力體現在實施拒絕言語行為上是最重要的考慮因素，禮貌和言語的間接程度隨被拒絕者之社會權力的增大而提高，兩者成正比關係。

有關拒絕言語行為之相關研究目前已累積一定數量，其中不乏以華語母語者

為對象所進行之研究。例如，在語用遷移方面，Chang (2009) 發現，拒絕他人之請求時，相較於英語母語者，華語母語者傾向使用表示遺憾之策略，而當拒絕對象的地位較高時，文化因素的作用對華語母語者所採用的策略產生影響。另外，多數研究均著重探討拒絕行為的表達形式與語用策略。例如，Chen, Ye, & Zhang (1995) 的調查結果顯示，中國人最常用的拒絕策略是「說明理由」，其次是「提供替代方法」。Shih (1994) 從損益的觀點出發，指出在損益平衡的情況下，華語母語者偏好直接拒絕對方，反之則傾向拒絕二至三次後再行接受，或以不明確、間接的方式予以拒絕。有別於上述研究，謝佳玲 (2010) 以實證研究的方式，探究語體與語境對華語拒絕策略的影響，為語用研究及教學提供實質的貢獻。本研究將在前人的研究基礎上進一步歸納華語母語者回應請求之相關研究成果，並參酌研究中之拒絕策略公式及情境設計，做為教材設計之參考。

對於拒絕策略的分類，謝佳玲、賴紋萱 (2010) 參考前人的架構，將拒絕策略分為主體策略和輔助策略，前者表明說話者拒絕受話者的主要言語行為，依其性質可再區分為直接策略與間接策略。若受試者表示「不行」、「不要」或「我不想」則歸為直接策略，間接策略包含「建議」、「阻礙因素」、「否定需求」、「拖延」、「批評」及「謙虛客套」等子策略。輔助策略則出現在主體策略的前後，目的是為拒絕預做準備或表示補償，例如，「假設」、「道歉」和「道謝」。谷慧娟 (2007) 則將拒絕策略區分為直接和間接拒絕兩類，若說話者直接明確地表示不同意、不接受或使用否定詞，即屬直接策略。而包括解釋原因、表示遺憾或道歉、另行建議、未來承諾、陳述規定、推遲策略、教育請求者、迴避策略和虛擬條件等均屬間接拒絕策略。

在表達模式上，Liao & Bresnahan (1996) 根據其研究發現，台灣人回應上位者所提出之請求時，首先使用稱呼語，然後是拒絕理由或道歉語，例如：「老師，不好意思，我晚上要趕作業。」姚俊 (2003) 亦歸納出中國人在拒絕上位者時的常見表達模式為「稱呼語」+「道歉語」+「拒絕理由」，稱呼語和道歉語的順序可互換，例如：「李老師，對不起，我有件重要的事情，實在不能留下來。」李婉妤 (2005) 依據研究中所設定的拒絕情境，指出「稱呼」+「緩和的無意願」+「表示歉意」+「明確理由/藉口」+「變通方式」為台灣人普遍使用的拒絕模式。賴紋萱 (2012) 在社會地位及社會距離為變因的情況下，剖析華語母語者偏好的

拒絕公式，依其項目多寡而有三種形式，一、「阻礙因素」+「提供選擇」，二、「道歉」+「阻礙因素」+「提供選擇」，三、「稱呼」+「道歉」+「阻礙因素」+「提供選擇」。謝佳玲、賴紋萱（2010）的研究中，將拒絕對象設定為「交情普通，但想維持禮貌關係」的朋友，根據訪談結果提出「道歉」+「阻礙因素」為華語母語者拒絕請求之常見模式。以上研究中所歸納出之拒絕公式整理如表二-6。

表 二-6 個別拒絕研究中之拒絕公式

拒絕研究	拒絕公式
Liao & Bresnahan (1996)	「稱呼語」+「道歉語」+「拒絕理由」
姚俊 (2003)	「稱呼語」+「道歉語」+「拒絕理由」或 「道歉語」+「稱呼語」+「拒絕理由」
李婉妤 (2005)	「稱呼」+「緩和的無意願」+「表示歉意」+「明確理由/藉口」+「變通方式」
賴紋萱 (2012)	「阻礙因素」+「提供選擇」 「道歉」+「阻礙因素」+「提供選擇」 「稱呼」+「道歉」+「阻礙因素」+「提供選擇」
謝佳玲、賴紋萱 (2010)	「道歉」+「阻礙因素」

其次，在敘明拒絕理由時，若提出請求者為上位者，台灣人傾向以明確且外在之無法掌握的因素為由，說明拒絕原因，例如，「等一下要打工，怕會遲到。」（Liao & Bresnahan, 1996）。李婉妤（2005）也指出，華語母語者拒絕他人時所使用之藉口，多與家人有關或身體不適及其他不得已之因素；另外，基於文化因素，選擇以「父母的事」作為拒絕上位者的藉口亦很普遍。而中國人表達拒絕之意時不用「我很樂意…」這樣的句式，類似「老師，我有很重要的事，實在無法留下來。」則是較為常見的（Liao & Bresnahan, 1996）。

歸納華語的拒絕策略，姚俊（2003）指出，中國人常用的拒絕策略類別包括「提供別的辦法」、「推遲時間」、「使用藉口或解釋」、「有條件答應」及「表示歉

意」等；當考量禮貌因素時，拒絕策略的選擇範疇較小，以符合社會文化規約。谷慧娟（2007）的調查結果顯示，拒絕上位者的策略選用包括「解釋原因」、「稱呼語」、「道歉」、「另行建議」等間接拒絕策略與「直接拒絕」，其中「稱呼語」的使用為漢語之一大特點。面對平位者，傾向使用「解釋原因」、「道歉」和「直接拒絕」。而「解釋原因」、「其他」和「直接拒絕」則是拒絕下位者時的策略偏好；由此亦可看出，不論拒絕雙方的社會地位高低，「解釋原因」是被普遍採用的策略。

賴紋萱（2012）剖析華語母語者在社會地位影響下之拒絕策略，歸納出其面對上位者時傾向採用「緩和否定」、「阻礙因素」、「提供選擇」、「道歉」及「稱呼」等策略予以拒絕，其中，「稱呼」的使用頻率遠較面對下位者時高出許多。對下位者的策略選用偏好對面子較具威脅性的直接策略，如「直接說不」、「否定意願」，另外還包括「緩和否定」、「阻礙因素」、「提供選擇」及「道歉」，但「道歉」的使用頻率較低。對平位者則是「緩和否定」、「阻礙因素」、「提供選擇」及「道歉」。而在社會距離之變項下，無論面對關係熟識、普通與陌生者，華語母語者皆偏向採用「緩和否定」、「阻礙因素」、「提供選擇」及「道歉」等策略作為回應。此外，在「稱呼」或「道歉」策略後，加上「阻礙因素」+「提供選擇」是常見的策略使用順序。以上研究中所歸納出之拒絕策略整理如表二-7。

表 二-7 個別拒絕研究中之拒絕策略

拒絕行為研究	策略選擇
姚俊（2003）	「提供別的辦法」、「推遲時間」、「使用藉口或解釋」、「有條件答應」及「表示歉意」
谷慧娟（2007）	拒絕上位者：「解釋原因」、「稱呼語」、「道歉」、「另行建議」與「直接拒絕」
	拒絕下位者：「解釋原因」、「其他」和「直接拒絕」
	拒絕平位者：「解釋原因」、「道歉」和「直接拒絕」

賴紋萱 (2012)	在社會地位 影響下	拒絕上位者：「緩和否定」、「阻礙因素」、「提供選擇」、「道歉」及「稱呼」
		拒絕下位者：「直接說不」、「否定意願」、「緩和否定」、「阻礙因素」、「提供選擇」及「道歉」
		拒絕平位者：「緩和否定」、「阻礙因素」、「提供選擇」及「道歉」
	在社會距離 影響下	對各種不同關係者：「緩和否定」、「阻礙因素」、「提供選擇」及「道歉」

而在性別方面，由於女性對地位的敏感度高於男性，因而較不願拒絕上位者 (Liao & Bresnahan, 1996)；高婉瑜 (2009) 的研究結果也顯示，性別不同，拒絕策略亦隨之改變。兩項研究說明情境因素中的性別對拒絕與否及策略選用產生影響。此外，謝佳玲、賴紋萱 (2010) 指出，學習者易於產生語用失誤的情況與雙方的熟識程度有關，當兩方的關係介於熟人和陌生人之間時，學習者恐因未能辨識情境差異而無法採取適當的回應方式，因而建議先學習普通關係之情境，以免在溝通中引起誤解。其次，在教學中同時教授諸如「嗯」、「吧」、「呃」等填補詞，以及「可能」、「應該」、「也許」等情態詞，有助於學習者在語句中適時使用，以提高禮貌程度，降低對面子所產生之威脅。

綜覽文獻，面對上位者的華語拒絕模式可歸納為「稱呼語」+「道歉語」+「拒絕理由」，其中，稱呼語的普遍使用說明了拒絕言語行為模式受社會地位影響，因此，對上位者採間接方式拒絕，對下位者則較為直接。其次，無論社會地位或社會距離是否存在差異，華語母語者皆偏好選用「說明拒絕理由」作為拒絕策略，而表明拒絕的理由時則傾向以明確的原因取代模糊的說法。本文將在此研究基礎上編製教材課文，而由於賴紋萱 (2012) 的研究中進一步透過社會變項觀察受試者的策略選擇，對於拒絕行為的策略區分較其他研究更為細緻，有利於教材編寫，因此本研究亦將同時參酌其所歸納之拒絕策略及模式，作為教材設計的語料參考依據。

## 二、華語請求言語行為相關研究

不同語言在實施請求行為時的差異源自於文化的支配與情境影響，而日常的人際互動中，請求言語行為頻繁地出現其中，能夠正確地使用，對於成功溝通能產生一定的作用（高志懷、陳桂艷、張新水，2005）。關於請求言語行為之定義，Searle & Vanderveken(1985)表示，受話者對於說話者所提出的要求有權拒絕的，屬於「請求」之範疇，反之，若說話者認為受話者必須完成其要求，且沒有其他選擇，則屬於「命令」。

有關華語請求言語行為，現存文獻多聚焦於探究文化及社會因素對請求策略產生的影響。例如，Hong（1996）以廣東居民為研究對象調查其提出請求的方式，結果證實，提出請求時的禮貌語言之選用，高度取決於發話者和受話者間的社會距離和相對權力關係，因此，地位較高者傾向採用較短的請求句式對下位者提出請求。Lee-Wong（1994）透過訪談及問卷結果也指出，中國人採用的請求策略明顯受到社會地位及社會距離的影響，其次則受文化制約，因而地位越高或關係越接近者，使用祈使句提出請求的比例也越高；在使用的輔助策略數量上，對高位者也遠較平輩者為多。另外，Hong（1997）亦從性別的角度探知其對於漢語請求行為之影響，結果顯示，面對下位或平等關係者時，女性的請求語言較男性更有禮貌；而在下位對上位的情況下，男性則比女性更為有禮。本研究將在前人的研究基礎上進一步歸納華語母語者提出請求之相關研究成果，並參酌研究中之請求策略公式及情境設計，作為教材設計之參考。

從請求行為之內部成分來看，張紹杰、王曉彤（1997）根據其研究指出，漢語請求行為之序列包括起始行為語、輔助行為語和中心行為語。起始行為語以稱呼語之形式存在所有請求行為中，無論發話者與受話者的關係為何，稱呼語都不可或缺，其功能為吸引受話者的注意。輔助行為語則在請求行為具有一定難度時出現，功能為輔助請求目的之實現，例如，「…公司考慮到你的能力比較強，想…」，兩者均為漢語中的特有現象，可能出現在中心行為語之前或之後。而中心行為語係表明所完成之行為，為必然出現的成分。丁鳳（2002）則在前人的研究基礎上將請求言語行為的結構分為醒示語、核心行為語和輔助語，其中醒示語可再細分為稱呼語和提醒語。核心行為語可分為直接表達法、間接表達法和暗示等三種類

型，直接表達法係以祈使句提出請求，例如，「這本書借我看看。」間接表達法則以疑問句的形式表現，例如，「幫我打一下水，好不好？」暗示則是間接迂迴地提出請求，例如，「我是不是有盒磁帶在你那？」輔助語是說明請求的原因，目的在於降低請求對受話者產生的強迫性。

關於請求策略的類型，學者們有不同的觀點。張紹杰、王曉彤(1997)認為，請求策略包含直接與間接策略；前者多藉由祈使句、行為句或陳述句實現，後者又可再區分為規約性間接策略和非規約性間接策略。而漢語中偏好使用的請求策略屬規約性間接策略，常見以附加問句的方式表達請求，例如「陳述+好嗎？/行嗎？/可以嗎？」或是「陳述+你看怎麼樣？/你同意嗎？」等，體現出中國社會中的禮貌規範，也證明規約性間接策略在不同語言中的普遍性。然而，基於漢、英兩種語言與文化的差異，姚舜霞、邱天河(2003a, 2003b)採開放式問卷對比英漢語的請求言語行為策略，主張漢語中普遍使用的是直接請求而非英語的規約性間接策略，因此，頻繁地使用「請」、「可以嗎？」和「好不好？」等附加反問詞做為調節禮貌的手段。例如，「同志，請你幫忙把我的包放在行李架上，好嗎，謝謝。」或「老奶奶，不好意思，麻煩您，幫我撿一下帽子，行嗎？」再者，使用祈使句提出請求在英語中並非常態，但在漢語中卻適用有效，且中國人傾向直接請求，因而類似「你的駕照拿來我看一下。」這樣的句子在日常生活中亦屬常見，顯見英語與漢語在請求策略使用上之不同。Lin(2009)亦在其研究中證實，華語母語者與英語母語者普遍選用規約性間接策略提出請求，但是前者更常使用直接策略。

其次，Lin(2009)的研究進一步指出，在「探詢」策略上，華語母語者傾向採用「詢問允許」，因而使用「可以…嗎？」、「可不可以」句型明顯多於「能」和「願意」，其偏好策略依序為「可以」>「能」>「願意」。陳梅影、曾嘉悌(2015)採言談分析法探知台灣大學生的請求策略，結果顯示，在行為難度高的情況下，面對高位的教師時，學生偏好採用諸如「不知道可不可以…？」或「你能…嗎？」的間接疑問句作為中心行為語。當請求對象為平輩者且行為難度低，則使用祈使句直接請求，例如，「筆記借來看看。」或透過簡短的疑問句間接請求，例如，「有上課筆記嗎？」證實了社會因素對請求策略選用所產生的作用。下表二-8為以上研究中所歸納之華語請求策略及中心行為語之表達句式。

表 二-8 華語請求策略及句式

個別研究	請求策略	中心行為語
張紹杰、王曉彤 (1997)	直接策略	祈使句、行為句或陳述句
	規約性間接策略	「陳述+好嗎?/行嗎?/可以嗎?」
姚舜霞、邱天河 (2003a, 2003b)	直接請求	「請」+「...，可以嗎?」、 「請」+「...，好不好?」
Lin (2009)	規約性間接策略	「可以...嗎?」、「可不可以...?」
	直接策略	祈使句
陳梅影、曾嘉悌 (2015)	規約性間接策略	「不知道可不可以...?」或「你能...嗎?」
	直接策略	祈使句或簡短的疑問句

此外，在修飾語及輔助語的使用上，陳梅影、曾嘉悌 (2015) 亦從地位的差異比較其中的不同。面對上位者時，台灣學生除全面使用稱謂語，並以問候語「您好」、「老師好」或道歉語「不好意思」、「對不起，打擾您」附加於中心行為語前做為修飾；而依輔助語的使用比例來看，學生普遍採用「說明理由」以幫助實現目的，其次則為表達感謝與懇求。當請求對象為平輩者，台灣學生選擇直呼對方的名字或使用話語標記 (Discourse Marker) 「欸」以取代對上位者的稱謂，而使用說明理由作為輔助語的比例也明顯減少，顯現地位對修飾語及輔助語的選擇所產生的影響。而進一步分析「說明理由」的出現位置，結果指出，無論請求對象之地位高低，台灣學生傾向於中心行為語前先說明理由，以表明請求之必要性。

依請求策略之不同組合，請求公式也隨之產生差異，陳梅影、曾嘉悌 (2015) 分析，對高位者提出請求時，使用頻率較高的前五種公式依序為公式 1：「稱謂+理由+疑問句」；公式 2：「稱謂+問候+理由+疑問句+感謝」；公式 3：「稱謂+問候+理由+疑問句」；公式 4：「稱謂+問候+疑問句」及公式 5：「稱謂+歉意+理由+疑

問句」；並歸納出其基本公式為「稱謂+/-問候+理由+疑問句+/-感謝」。另一方面，面對平輩的請求策略公式依使用次數之多寡可歸納為公式 1：「祈使句」；公式 2：「名字+疑問句」；公式 3：「名字+祈使句」；公式 4：「話語標記+祈使句」及公式 5：「話語標記+名字+疑問句+感謝」。基本公式則為「+/-名字/話語標記+/-理由+疑問句/祈使句+/-感謝」。下表為以上研究中所歸納出之請求公式。

表 二-9 華語請求策略公式：陳梅影、曾嘉悌（2015）

公式類別	對高位者	對平輩者
常用公式	稱謂+理由+疑問句	祈使句
	稱謂+問候+理由+疑問句+感謝	名字+疑問句
	稱謂+問候+理由+疑問句	名字+祈使句
	稱謂+問候+疑問句	話語標記+祈使句
	稱謂+歉意+理由+疑問句	話語標記+名字+疑問句+感謝
基本公式	稱謂+/-問候+理由+疑問句+/-感謝	+/-名字/話語標記+/-理由+疑問句/祈使句+/-感謝

如同其他言語行為一般，請求言語行為亦受制於社會因素，影響請求策略的選擇（姚舜霞、邱天河，2003a；丁鳳，2002；蘇文妙，2003；黎曉偉，2007；張紹杰、王曉彤，1997）。Hong（1996）的研究證實，漢語提出請求時的策略選用，高度取決於發話者和受話者間的社會距離和相對權力關係。當下位者對上位者提出請求時，明顯使用較多的輔助策略，體現出高度禮貌；反之，禮貌程度最低。此外，漢語請求言語行為中稱呼語的出現也與社會因素有關（張紹杰、王曉

彤，1997；丁鳳，2002；蘇文妙，2003），目的是表示禮貌以拉近與受話人間的距離（丁鳳，2002；姚舜霞、邱天河，2003a）。

探究其原因，由社會地位決定實施請求行為之方式源自於中國社會的差序格局，因此，相較於西方社會所強調的個人主義，漢語中對於關係平等、親近者，多以直接策略提出請求，而當說話人地位低於受話人時則普遍使用規約性間接策略。另外，由「請」與“please”使用範圍之差異也顯示出兩種語言在請求策略上的不同，說明影響語用禮貌的決定性因素是文化差異（蘇文妙，2003；黎曉偉，2007）。

其次，請求策略的選擇受社會文化因素與性別、年齡等因素所產生的交互作用影響（張紹杰、王曉彤，1997）。從性別層面觀之，在請求語言的表達上，女性較男性更加委婉、禮貌，在面對同性時，男性的態度比女性直接；另外，女性使用的請求序列普遍地長於男性，而當社會距離近、請求難度低及受話人為同性時，男女雙方皆偏好採取直接的方式表達，反之，使用較多的間接方式提出請求（丁鳳，2002）。

綜合相關研究成果，華語請求言語行為包含必然出現的中心行為語和受文化影響普遍出現的稱呼語以及輔助行為語。在策略方面，儘管學者對英漢請求策略類型是否一致持不同觀點，但不可否認的是，在上述研究中均提出漢語透過附加反問詞之形式委婉提出請求，另外，使用「可以…嗎？」、「可不可以」句型亦屬常見。而受到社會因素影響，對上位者提出請求時多採間接策略，對下位者或關係平等、親近者則常用直接策略，此外，性別差異也是不可忽略的影響因素。本文將在前人的研究基礎上，參酌陳梅影、曾嘉悌（2015）所歸納出的華語母語者使用之請求策略及公式，作為教材編寫語料來源之重要依據。

### 三、言語行為教材設計

目前有關言語行為之教材設計研究並不多見，吳惠萍、高麗君和王萸芳（2005）以語料庫為基礎搭配溝通式教學法編製拒絕言語行為教材，口語語料來源為大專生及與其社會距離接近、關係親近者的對話。教材設計原則包括「符合學習者的需求與興趣」、「運用真實而自然的語言材料」、「兼顧語言結構和語言功能教學」、

「注重文化教學」與「結合多媒體輔助教學技術」等五項，最後分別呈現有關施惠、請求、提議和邀約等四種類型、不同關係與情境下的拒絕語會話內容，並附加使用提醒，說明在該情境下可如何應對。然而，上述教材設計並未歸納及說明拒絕的策略及形式，亦無說明其中的文化意涵，內容相對顯得不足，針對適用句式的說明敘述也不夠具體，難以讓學習者掌握正確用法及文化意義。

另有余佳娟、高麗君、王萸芳（2005）以讚美語之實證研究結果，結合發展實際溝通能力之溝通式教學法設計教材，教材中融入以下幾點特色：一、提供學生表達讚美的基本詞彙與常用句型；二、介紹中文母語者對讚美語的常用表達模式與策略；三、給予學生常見的情境及具體的語言形式；四、將教案設計及教學重點由「形式」轉向「內容」。教材根據前述要點設計包含上下文情境之對話，內容中首先提供情境，並在讚美語下分列不同的回應，同時呈現中文讚美語之形式及符合文化的言談表現。此一研究雖於情境中提供了較多的讚美形式與回應，但將形式融入對話，且其中存在不合語法規範之句式，若缺乏教師的提醒，恐將影響學習效果。

觀察現存教材，《什麼時候說什麼話》乃為哈佛北京書院之個人課程所編製的會話教材，也是研究者目前僅見的華語言語行為教材。在編寫原則上，強調以言語行為為綱同時配合情境導入，目的是幫助學生掌握在特定環境中如何順利與人溝通，達到學習語言的最終目標。書中納入問候、感謝、道歉、請求、邀請、拒絕、讚賞、批評、安慰等常見且使用頻率高的言語行為，每課介紹一種言語行為，其下提供數個不同情境，在每一情境下同時以例句呈現多種表達模式，或進一步提供針對特定情況、對象的說法或回應等語言形式。以第一課「問候」為例，其中一個情境為在學術研討會上遇到以前的同事，對應的句式為「好久不見，最近忙什麼呢？」或「近來工作如何？還順利吧？」而若同事給你介紹一位有名的教授，則可用「久仰，久仰」或「久仰大名」問候對方，可使學習者較全面地學習同一言語行為中，針對不同情境、對象的多種表達模式。

然而，以言語行為為內容的教材，除了須具體呈現其形式特徵，更重要的是幫助學習對象了解其策略模式及背後的文化意涵，否則學習者只能學習零散、片面的知識，以至於「知其然而不知其所以然」，無法融會貫通，舉一反三。此外，現今教材的編寫趨勢已走向將結構、功能與文化三者合而為一，偏重功能、文化，

缺少學習詞彙、語法的教材便無法同時提供語言知識與文化內容，完整性明顯不足。其次，教材適用對象及程度也應在教材中標明，以利教材定位、教學與學習；而練習更是體現教材整體設計是否與編寫原則契合並且實用有效的關鍵，其重要性不言可喻。

上述教材設計普遍忽略了言語行為教材的重要特點，缺乏針對言語行為的運作策略及相關社會文化因素的學習內容；另外，教材中應有的語言知識與練習等成分亦有所不足。為改善現存文獻缺失，本研究將在教材中以拒絕與請求言語行為為主題，具體呈現其表達模式、使用策略及映射出的文化意涵，同時設計語言練習和文化活動，並依據跨文化溝通教材編寫原則編製教材，使學習者既學習目標語文化，又能反思自身文化。本研究期許所編寫之教材發揮最大功效，協助學習者培養跨文化溝通意識與能力，得體地與人溝通，達到學習目標。

## 第四節 小結

本章第一節由跨文化溝通研究之重要理論出發，探討如何在教學過程中培養學習的跨文化溝通能力，達到第二語言教學的最終目標。有關跨文化溝通能力之定義與內涵，學者的論述不盡相同，本研究以張紅玲（2007）和黃雅英（2015）的架構為依據，訂定教材之教學目標；其次，以常見的言語行為語用失誤為教材之主題，可幫助學習者跨越文化的隔閡，順利進行溝通。第二節說明編寫跨文化溝通教材之相關研究，分析與歸納跨文化溝通教材之特點及編寫原則，將張紅玲（2007）及黃雅英（2015）所提出之跨文化溝通教材編寫原則予以整併，以真實性、多樣性及開放性原則為編製教材之根據。第三節針對華語拒絕及請求言語行為相關研究歸結其成果，以之為教材中的語料來源；最後則回顧言語行為教材研究並提出相關建議，希冀本研究所編製的以拒絕和請求為主題之跨文化溝通教材能補足文獻缺口，有助於華語教學之教材發展。



## 第三章 研究方法

此章將針對本研究所使用之方法、研究對象及研究設計逐一說明。第一節介紹內容分析法及質性深度訪談兩種研究取向；第二節說明訪談對象之選取標準、來源及背景分析；第三節則說明訪談大綱的擬定過程及研究之實施步驟。

### 第一節 研究取向

研究目的與問題是選擇研究方法的依據來源，而適用質性研究方式進行的研究問題包括以下五種：一、描述性問題：對某些現象的特徵和狀況進行深入探討；二、過程性問題：強調探究事情的動態變化，以了解事情發生和發展的過程；三、差異性問題：對差異的深層內涵和意義進行探討；四、解釋性問題：針對與某種現象相關的因素加以解釋；五、評鑑性問題：以開放的態度，從不同面向對研究現象進行評斷（鈕文英，2012）。基於本研究旨在探究跨文化溝通教材的編寫原則及內容，並據以設計為具體範例，有必要對相關狀況進行深層探討，因而將採取質性研究方法，對相關期刊、專書與研究報告等文獻進行綜合評述，歸納跨文化溝通教材編寫原則，以回答本文的第一個研究問題。另一方面則藉由質性深度訪談了解華語教師及華語學習者在此主題上之相關經驗、看法、建議與需求，以回應本論文之第二個研究問題。以下將分述文獻資料分析法及質性深度訪談。

#### 一、文獻資料分析法

為達研究目的，了解編寫跨文化溝通教材需要依循之理據，本研究將採文獻資料分析法回顧相關文獻，歸納跨文化溝通教材編寫原則及涵蓋內容，並以之作為本研究教材設計之理論架構依據。其次，本文參考及歸結華語拒絕和請求言語行為研究成果和情境設計，將之納入教材中，作為教材的語料和情境來源。

所謂文獻資料分析法係針對包括各種記錄型態、知識形式及空間分布等具有歷史價值的文獻資料進行研究之方法，於剖析歸結過程中，須先說明資料之內涵與分類方式，進而對其意義和特點加以分析，藉此了解並重建過去，解釋現在與預測未來（葉至誠、葉立誠，2011）。具體而言，此研究方法是一種兼具客觀性、

系統性且經過量化的處理資料方式，分析的步驟依序為：一、蒐集並選取分析資料；二、界定分析的類別；三、決定分析的單位；四、確定分析範圍；五、決定陳列方式；六、進行分析（吳明清，2007）。本研究將於第三節研究實施步驟中說明採取文獻分析法之實施過程。

## 二、質性深度訪談

基於研究目的，本研究採取質性深度訪談法的理由有以下四點：

1. 華語教師不僅具備教學經驗，同時亦藉由教材規劃教學活動以實踐教學目標，因此，對於教材中的主要內容、呈現形式及課後練習等相關要素之編排設計，均有足夠的認識與了解。透過深度訪談，華語教師可傳遞個人在相關領域累積的經驗，闡述其對特定主題之看法，並提供具體的教材編寫建議。
2. 學習者平日以華語與華語教師溝通，透過課堂中及課堂外和學生接觸互動的過程，華語教師可觀察並掌握學習者使用華語的言語行為表現，累積的經驗足以提供回答研究問題的豐富資料，為編寫教材中有關請求與拒絕言語行為之學習內容、情境設計提供專業且客觀的看法。
3. 教材是學習者藉以獲取知識的工具，其優劣在一定程度上左右學習者的學習動機與成效，因此，舉凡教材中學習目標的設定、學習內容以至練習設計的編排等，均應從學習者角度出發，滿足其學習需求，而深度訪談可謂了解學習者觀點之最佳途徑。
4. 學習者無論在台學習華語或進而於國內各大學、研究所就讀，實質上即身處跨文化溝通環境，在與華語母語者的人際互動過程中所積累的經驗與對文化的觀察，透過訪談，受訪者得以完整陳述並提供其在特定情境下的語言表達方式，能提升研究的信度與效度。

訪談法是指研究者藉由事先擬定的題目，以深入訪談的方式，將研究參與者之訪談記錄加以整理、分析、比較，目的是蒐集有關研究主題之更為深入的資料，以獲取該主題上之研究成果（葉至誠、葉立誠，2011）。

由特徵來看，質性研究之訪談具有以下特點：一為有目的、面對面的談話過程；二為在訪談過程中，研究者和研究參與者是在平等的關係上展開互動；三為

開放及保持彈性是研究者必須秉持的態度及原則，以充分了解研究參與者對某一主題的看法、感受和經驗（鈕文英，2013）。就形式來看，訪談包含「結構式訪談」、「非結構訪談」與「半結構訪談」等三種形式，其中半結構訪談也會事先擬妥訪談表，但可讓研究參與者保有較大之彈性與空間表達己見，且研究者在訪談順序與用語上也可自由調整，因而兼具結構式與非結構式訪談之優點，常為質性研究所選用（吳明清，2007；鈕文英，2012）。

從蒐集到的資料內容觀之，透過訪談可了解研究參與者個人的主觀取向和內在想法，亦即其所具有的知識與訊息、態度與信念、價值觀與喜好，以及過去的行為與經驗；而從用途來看，這些資料除了可以幫助研究者對特定研究主題的重要變項與內容建立起初步的認識，以進一步運用於形成研究假設的基礎，尚能用以回答研究問題，作為特定研究的主要資料，此外，其他資料的有效程度還能藉此加以證明（吳明清，2007）。

綜上所述，本研究將以華語教師及華語學習者為受訪對象，根據預先擬妥的訪談題目，以面對面、開放、保持彈性的方式進行深度訪談，一一記錄受訪者對訪談問題的回應與看法，以期藉由全體受訪對象所提供之經驗及建議，作為編寫教材之參考。

## 第二節 研究對象

本研究首先以華語教師為訪談對象，選取標準分述如下：

1. 具有 10 年以上之華語教學經驗。
2. 至少使用過三種不同的華語教材，其中包含初、中、高級三種不同程度。
3. 在同時符合上述兩項標準下，以具備華語教材編寫經驗者為優先選擇對象。

此外，為顧及訪談內容之平衡及完整性，訪談對象中亦納入華語學習者，篩選標準包括以下兩點：

1. 具有中高級以上程度。

2. 不限國籍與性別，惟相同國籍者以兩位為限。

經過篩選，本研究最終共選取 10 位華語教師進行訪談，選取方式為透過人際關係，自研究者任教的國立台灣師範大學國語中心 (MTC) 及佛光大學華語教學中心 (CLIC)，分別選取 6 位和 4 位華語教師，其中具有華語教材編寫經驗者共有 5 位。所有接受訪談教師之教學年資為 10 至 28 年不等，其中 10 至 15 年有 5 位，20 年以上有 5 位，平均年資為 18 年。受訪華語學習者總人數亦為 10 人，皆為中高級以上程度，來自台灣各大學的華語中心，部分受訪者目前就讀於國內大學、研究所，國籍分布廣泛，涵蓋日本、巴拉圭、韓國、瑞典、澳洲、泰國、美國及西班牙等 8 國，其中日籍及韓籍學習者各有兩位。

在訪談中是否能蒐集到具有信效度的資料並將其運用於研究中，與訪談對象本身所具備之條件高度相關，因此在訪談實施前須確認以下三個要件。第一，無論以聆聽或閱讀的方式，訪談對象都能運用其認知能力理解題目，並能以口頭或書面回答；第二，訪談對象具有足夠的知識與訊息，能了解題目的內容並正確回答；第三，訪談對象願意據實回答(吳明清, 2007)。此外, Strauss & Corbin(1998) 指出，為使理論完整，研究參與者應蘊含多種特徵、面向與歧異性等特質(鈕文英, 2012)。

檢視本研究所選取之訪談對象，均符合以上三項要件。以第一個要件中所強調的認知能力觀之，受訪華語教師皆具有一定之教育程度，無論訪談題目以何種方式呈現，其認知能力均足以充分了解其中之相關內容，並能以口頭方式回答。針對第二個要件中所指出的知識問題，由受訪華語教師之工作性質來看，其平日的教學活動均以教材為依據，對於教材及相關內容的設計均有相當程度的了解；再者，本研究所選取之華語教師的平均年資為 18 年，且其中有半數具有編寫教材之經驗，因而都能憑藉其專業知識提供訪談題目所欲了解的內容。至於第三個要件中所提到的受訪對象之回答是否具有真實性的問題，從訪談目的來看，接受訪談前 10 位受訪教師即了解此一訪談僅作為研究者個人進行研究之用，所有訪談內容皆不會用於他途；且由於研究者與受訪教師彼此熟識，因此訪談氣氛輕鬆，使受訪者均能根據自身經驗及觀點據實以告，回答所有的訪談問題。

此外，為收集到具豐富性、完整性之訪談內容作為教材編寫之參考，本文選擇具不同場域背景之華語教師進行研究。自研究場域之特性觀之，台師大國語中

心為台灣規模最大之以華語為第二語言的教學中心，學員來自世界各地 70 多個國家，具有多元文化及語言背景，每學季（三個月）擁有約 1700 名學員<sup>2</sup>；除個人班外，一般帶狀課程每班人數為 6 至 10 人，因而教師接觸學生之人數較多且國籍背景廣泛。此外，多數資深教師具有使用不同教材經驗，其中亦有部分教師曾參與華語教材之編纂工作。反觀佛光大學華語教學中心每學季（三個月）平均約有學員 40 人，國籍以美國、韓國及巴拉圭居多，整體而言，班級數及學生人數相對較少，除個人班外，一般帶狀班級人數為 2 至 6 人。且由於該中心組織規模較小，教師不僅負責教學，也常於課餘帶領學生參與活動、協助學生處理學習問題及生活中各項事務，師生互動密切，教師能依個人經驗提供不同面向的觀點及相關建議。

在受訪學習者特質上，為充分了解學習者與華語母語者在語言上之互動經驗以及對於教材的學習需求，本研究選取的研究對象包括目前在台學習華語及國內各校就讀之外籍學習者，程度則皆為中高級以上，因此有足夠的華語能力理解題目並明確陳述意見與回答問題。其次，如同受訪華語教師一般，受訪學習者於訪談前亦已得知訪談目的與訪談資料之用途，因此均能針對訪談問題提供個人之真實經驗及觀點並提出對於教材的學習需求。此外，對受訪對象之國籍與性別均未加以限制，但相同國籍者以兩位為上限，以廣納不同文化背景、經驗之學習者接受訪談，取得其相關經驗與個人觀點，擴大研究視野，以提升教材之實用性及針對性。有關受訪華語教師及學習者之基本資料整理如下表三-1 及表三-2。

---

<sup>2</sup> 資料來源為台師大國語教學中心簡介

[http://mtc.ntnu.edu.tw/mtcweb/index.php?option=com\\_guoyu&task=show\\_information&id=1&menuid=6&lang=zh](http://mtc.ntnu.edu.tw/mtcweb/index.php?option=com_guoyu&task=show_information&id=1&menuid=6&lang=zh)

表 三-1 受訪華語教師之基本資料

編號	教學年資	編寫教材經驗	任教單位
T1	20 年	有	MTC
T2	10 年	有	MTC
T3	20 年	無	MTC
T4	27 年	有	MTC
T5	28 年	有	MTC
T6	12 年	無	CLIC
T7	14 年	無	CLIC
T8	13 年	無	CLIC
T9	12 年	無	CLIC
T10	28 年	有	MTC

表 三-2 受訪華語學習者基本資料

編號	國籍	程度	個人背景
S1	日本	高級	大學生
S2	巴拉圭	高級	大學生
S3	韓國	高級	研究生
S4	瑞典	高級	MTC 學生
S5	韓國	高級	MTC 學生
S6	澳洲	中高級	MTC 學生
S7	日本	中高級	MTC 學生
S8	美國	高級	MTC 學生
S9	西班牙	高級	MTC 學生
S10	泰國	中高級	研究生

## 第三節 研究設計

此節中首先說明本研究之訪談大綱及訪談問題擬定的過程，所欲了解的面向及內容，其次陳述實施步驟。

### 一、訪談大綱

吳明清（2007）指出，若能遵循實施的程序與要領，可藉由訪談此一客觀、有系統的科學方法蒐集到可靠、有效的資料。如前所述，本研究採半結構方式訪談資深華語教師及中高級以上程度之華語學習者，訪談前依邏輯順序和難易程度將與研究問題密切相關的項目列出，從華語教師和華語學習者之角度進行大綱規畫與設計，並分別訂定訪談目標。針對華語教師之訪談目標有三，一、了解學習者使用華語拒絕及請求言語行為與老師溝通之情形；二、了解教師對有關拒絕及請求言語行為之學習建議；三、了解教師對編寫跨文化溝通教材之建議。在華語學習者方面則訂有四個訪談目標，首先是了解學習者使用華語拒絕他人及提出請求的相關經驗；其次是了解學習者使用華語拒絕及請求言語行為與老師溝通之情形；第三是了解學習者對有關拒絕及請求言語行為之學習需求；最後則是了解學習者對跨文化溝通教材之學習需求。

其後，根據上述訪談目標擬訂訪談問題，在每一訪談目標下，分列若干問題，以進一步了解受訪者對於華語學習者面對親疏關係不同的老師與難易度不同的事件時，在拒絕與提出請求上的言語表達模式之觀察與互動經驗。其次，透過訪談聽取受訪者對有關拒絕及請求言語行為之學習建議與需求，最後，在訪談過程中探詢受訪者對跨文化溝通教材之課文編寫建議、文化對比與活動設計建議等觀點。所有訪談問題經與指導教授多次討論修改後定稿，隨即進行深度訪談。有關訪談大綱之架構以圖三-1 呈現如下，訪談問題請見附錄一、二。

圖 三-1 訪談大綱架構



## 二、實施步驟

本文進行研究時首先使用文獻分析法對相關期刊、專書等資料進行回顧與評述，其次藉由深度訪談法了解受訪者對訪談問題的回答，以下分別說明兩種研究方法之實施步驟。

在文獻資料分析法方面，本文參考文獻分析的實施步驟，針對相關文獻進行整理評述前，首先蒐集並選取有關研究問題之期刊論文、研討會論文、專書及研究報告，進而依類別將其區分為跨文化溝通研究、跨文化溝通教材編寫研究及言語行為研究三大類，每一類別下依其研究主題之不同，再細分為二至三個小節，以確立分析範圍。其次，針對相同研究主題之文獻一一進行回顧與評析，以了解相關研究現況並歸納研究結果，作為進行本研究之理論基礎。有關文獻分析法所獲致之研究結果已同時以文字及表格呈現於第二章第二節中。

在深度訪談法的實施程序方面，確定訪談問題後，本研究首先針對華語教師進行訪談，訪談順序係依研究者與受訪教師分別約定的時間決定，採面對面方式進行，因此每次訪談對象只有一人，不致因時間壓力影響訪談進行。訪談地點則選擇華語教師平日所使用的上課教室，使其能在熟悉的環境中接受訪談，減少環境因素所產生的影響。教師組訪談結束後，本研究繼續針對華語學習者進行訪談，有關訪談順序、方式及地點皆與訪問華語教師相同。

訪談開始前研究者徵得受訪者同意，以錄音筆同步錄下訪談內容，訪談過程中除提供題本並輔以必要之口頭說明，以輕鬆的談話氣氛、開放的態度聚焦於每一訪談問題，使受訪者得以清晰陳述其個人經驗與看法，單次訪談時間約為 60-90 分鐘；訪談後則將所錄得之音檔編號並繕打整理成逐字稿，以利訪談結果分析。

## 第四節 小結

以上詳述本研究之研究取向、研究對象及研究設計。在研究取向方面，基於研究所需，本文採取文獻資料分析法以歸納跨文化溝通教材編寫原則，另採取質性深度訪談法以探查受訪者的個人觀點和內在想法。研究對象包括 10 位資深華

語教師和 10 位中高級以上程度之華語學習者，以求蒐集到兼具信效度的資料並將其運用於研究中。希冀藉由訪談過程蒐集到完整詳實的訪談資料，並透過分析歸納受訪者觀點以回答研究問題，編製內容完善之跨文化溝通教材。



## 第四章 研究結果與討論

經由深度訪談所蒐集到的資料，將於此章中深入分析與討論，而有關文獻分析之結果已呈現於第二章第二節。依據受訪者的回應，本章分從拒絕言語行為、請求言語行為與跨文化溝通教材三個面向歸納訪談內容，其下並分別以數個子題歸納受訪者的回應，以呈現受訪者對於相關問題之經驗與看法，並參酌分析結果作為編寫教材依據。

### 第一節 拒絕言語行為訪談結果分析

此節首先呈現受訪學習者以華語拒絕他人的經驗與困難，以及因此而產生之誤解或衝突，藉此作為教材設計參考。其次，針對在特定情境下學習者採用的拒絕行為表達模式進行歸納，並對比相關研究成果以探析其中異同。最後則分別說明受訪學習者與教師對於以拒絕為主題之教材的需求與教學建議，以之為教材編寫依據。

#### 一、拒絕的場景

以下分析內容來自受訪學習者對訪談問題「你曾經在哪些情況下用華語拒絕別人？對你來說有困難嗎？你碰到的困難是什麼？」的回應。

本研究歸納訪談內容，學習者拒絕他人請求的經驗普遍與個人的外籍背景有關，其次則來自於其學習與生活環境；拒絕他人時，綜合學習者曾經面臨的情況包括拒絕請求、拒絕邀請和拒絕建議。例如：

幫忙翻譯還有吃飯的邀請。(S4)

這禮拜有朋友找我語言交換，可是我跟她說我快要離開台灣了，所以現在沒有興趣。(S9)

我去買東西，結帳的時候他們建議我加價買一個東西，可是我不需要，所以拒絕了。(S5)

兩年前，我走在路上的時候，有一個陌生人走過來跟我說你要不要給我

電子郵件什麼的，可是因為我不認識他也沒有時間，我就說我沒有手機什麼的，找一些藉口拒絕他。(S8)

而曾拒絕老師之請求的學習者皆為大學生或研究生。例如：

有老師請我在系上的招生攤位幫忙。(S1)

我曾經拒絕幫一位老師改大學部的考卷，因為我怕我看不懂台灣人手寫的字。(S3)

如同請求、反對、批評等言語行為一般，拒絕也屬於威脅面子的行為，因此，如何婉轉有禮地拒絕對方並保有雙方的面子，是注重群我關係的學習者面臨的一大挑戰與難題。例如：

困難是很熟的很難拒絕，怕破壞關係，也擔心因為能力不足沒辦法幫忙而讓對方不高興。(S4)

我的困難是不好意思開口拒絕別人，我想韓國人跟台灣人一樣，拒絕別人的時候不好意思直接講，會委婉地表達。(S3)

其次，由於目的語與母語文化的差異而導致語言表達方式的不同，也是造成拒絕時產生困難的因素之一，例如：

我的困難是有些台灣人說話很不直接，受他們影響，我會不好意思直接說我不想去，語言表達沒有問題，只是要想理由。(S2)

而由於語言的隔閡，對於不了解華語拒絕表達模式的學習者來說，每一次的溝通都猶如一種困擾，擔心對人際關係造成影響，例如：

語言不知道怎麼拒絕，心理上也不好意思拒絕，怕對方難過。(S7)

用中文的時候不知道怎麼表達，每一次我拒絕別人都會想，到底我說的話有沒有禮貌？(S9)

綜觀學習者以華語拒絕他人的經驗皆與其個人背景及生活環境有關，拒絕的內容含括拒絕請求、拒絕邀請及拒絕建議，而其所面臨的困難則指向文化差異所導致之語言上的隔閡。由此可知，在教材中以學習者現實生活中易面臨的情境為

背景，呈現符合華語文化的拒絕行為表達形式，是排除其學習困難的有效途徑。

## 二、拒絕的策略

對於訪談問題「在你的經驗中，你與同學或朋友之間發生過因拒絕而產生的誤解或衝突嗎？讓您印象比較深刻的事件是什麼？您認為發生此事件的原因是什麼？」受訪學習者的回應分析如下：

來自於真實生活中的跨文化溝通障礙往往因語言表達方式的差異而起，在共性較低的文化之間更明顯易見，因此而產生的誤解或衝突說明了了解他人文化的重要性。本文訪談 10 位學習者，透過其相關經驗陳述所映射出文化中特有的間接、委婉的拒絕策略，說明在跨文化溝通中雖然沒有語言上的障礙，卻存在文化上的隔閡，容易造成理解上的困難並引起誤解；另一方面也凸顯學習者對於言語行為及跨文化溝通兩方面的學習需求。例如：

其實他明明不能來，剛開始我覺得為什麼不直接說，後來慢慢知道這是文化的問題，因為很多人會這樣用。(S2)

上述經驗來自於他邀請台灣同學參加其生日派對時，對方以「不好意思，我今天要念書念到很晚，可能沒辦法去。」回覆，讓他感到很困惑，不明白對方是否要參加，當他再次詢問，仍然得到「可能不會」的模糊回應；而諸如「有可能」或「你不要等我，我可能會去也可能不會去。」等語句中，同樣展現此一文化特性，對比其母語採取直接且明確的方式以拒絕別人的邀請，讓他明顯感受文化差異及箇中趣味。

類似的情形也發生在一位泰籍受訪者身上，因而他根據個人經驗指出，與美、澳等國的人溝通容易發生誤解，跟台灣人則沒有問題，原因與文化差異有關。例如：

如果不太想去我就說我考慮一下，但是對方不太懂我的意思，問了很多次以後，對方就了解了。(S10)

此外，即使溝通雙方的文化差異性較小，但基於每一種語言及文化所具有之獨特性，仍然容易引起溝通的障礙。例如：

我曾經約一個日本女生一起吃飯，當時她說得很委婉，讓我以為她答應了，後來才發現是我誤解了，我覺得這跟語言、文化都有關係。(S3)

綜上所述，在跨文化溝通過程中，學習者缺乏對目的語拒絕行為的語言形式及策略的了解，成為容易引發誤解或衝突的起因，而言語行為之表達模式受母語文化支配，文化規約在言語行為的施行過程中扮演關鍵角色，上述情況不僅印證了前人的相關研究，更說明缺乏此類教材及有系統的學習，不利於跨文化溝通之順利進行。本文將在所編製的教材中提供華語拒絕行為的表達模式與策略，幫助學習者避免在溝通中與人產生誤解或衝突，排除跨文化溝通障礙。

### 三、拒絕的模式

前兩小節所呈現的是學習者拒絕他人的經驗，以及因此而產生之誤解的訪談結果，故而其中涵蓋不同情境的拒絕行為，基於本研究之研究範圍僅限於拒絕請求，因此以下的訪談分析不涉及拒絕邀請及拒絕建議。

此節從受訪學習者及華語教師角度，呈現在訪談題目中的特定情境下，學習者的拒絕言語表達模式，並對比相關研究成果，以探求其間之異同，作為教材設計參考。

#### (一) 學習者的觀點

##### 1. 行為難度低

有關訪談問題「如果一位老師當面對你提出某種請求，只需要花你一點點時間，例如請你幫忙轉交作業或通知當日未到同學須知事項時，你會直接或是間接拒絕老師的請求嗎？對很熟的老師你會怎麼說？對不大熟的老師你會怎麼說？」受訪者的回應分析如下：

對於第一個問題，從受訪學習者的訪談回應來看，是否拒絕請求取決於提出請求的對象及行為難易度。例如：

基本上不會拒絕老師，只花我一點時間也不會拒絕。(S5)

就算我有事也不會拒絕，因為是老師，而且只花我一點時間，除非我要趕車或考試。(S2)

究其原因，對學生而言，老師有其一定的地位，因此，當提出請求者為老師且行為難度低時，全體受訪者皆表示不會拒絕。

其次，無論熟識與否，學習者都會接受老師所提出之不費時的請求。例如：

不會拒絕，不管熟不熟都一樣，我大概會說可以，沒問題。(S9)

## 2. 行為難度高

有關訪談問題「如果一位老師當面對你提出某種請求，可能需要讓你花一些時間，例如請你下課後留下幫忙或接受訪談，你會直接或是間接拒絕老師的請求嗎？對很熟的老師你會怎麼說？對不大熟的老師你會怎麼說？」受訪者的回應分析如下：

根據本研究分析結果，當行為難度提高時，學習者普遍表示，是否拒絕請求端視行為內容和自身情況而定，換言之，行為難度改變時，請求者的地位不再被視為拒絕與否的關鍵因素，說明社會地位與行為難易度所產生之交互作用對拒絕策略的選擇有一定程度的影響。例如：

第一個想法會想要拒絕，但是我也想要知道訪談的題目，如果有興趣就不會拒絕。(S6)

看情況，不一定會拒絕。如果是自己有興趣或對中文有幫助的我就會答應。(S7)

相較於在行為難度低的情況下，學習者皆表示會接受老師提出的請求，兩者呈現極大差異。其次，若選擇拒絕，不論與老師的關係親疏，受訪者一致採用間接的方式婉轉表明己意，推測其目的為避免傷害對方的面子，並試圖維持彼此關係。

關於採用的表達模式，面對熟識的老師時，學習者普遍採用華語拒絕上位者時常見的表達模式，以「稱呼語」+「道歉語」+「拒絕理由」間接拒絕請求。例如：

老師，不好意思，我不想做這個。(S6)

老師，不好意思，因為今天我有事，所以不能幫忙。(S10)

其中也有受訪者使用的句式中出現母語者常用的「可能」一詞，以提高間接的程度。例如：

老師，對不起，我最近比較忙，可能沒辦法幫你。(S2)

老師，對不起，我的中文程度可能沒那麼好，沒辦法幫你，不好意思。(S3)

而當提出請求的老師為關係較疏遠者時，對於拒絕的回應方式，受訪者普遍認為與拒絕熟識者相同，兩者並無差異。另有 2 位受訪者則使用較多策略，以提高禮貌程度。例如：

老師，不好意思，我很願意幫忙，但是因為我已經買機票了，我要回國，這次沒辦法幫你，下次我一定會幫忙，請告訴我下次是什麼時候？(S1)

綜合上述分析，當老師提出行為難度低的請求時，無論關係親疏，學習者都不會拒絕。歸納其原因，一方面與教師不輕易對學生提出請求且慎選對象有關，另一方面則源自於社會地位與行為難易度對拒絕策略的影響，兩者互為因果。反觀當難度提高時，學習者的態度趨於保留，普遍表示是否拒絕將視情況而定，而選擇拒絕者皆採間接方式。若提出請求者為熟識的老師，學習者採用的表達模式普遍與華語相同；當雙方關係較疏遠時，學習者的拒絕方式普遍維持不變，未隨關係的改變而調整，顯示學習者無法掌握關係對於語言表達所產生的影響，需要透過教材進一步學習。

## (二) 教師的觀點

### 1. 行為難度低

以下歸納受訪教師對訪談問題的觀點。

訪談問題：請您回想一下，如果您當面對一個學生提出某種請求，只需要花他一點點時間，例如請他幫忙轉交作業或通知當日未到同學須知事項時，

1. 學生曾直接拒絕您的請求嗎？和您很熟的學生是怎麼說的？和您不大熟的學生是怎麼說的？對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？

2. 如果學生用間接的方式表示他不能幫忙時，和您很熟的學生是怎麼說的？和

您不大熟的學生是怎麼說的？對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？」，以下歸納受訪教師的觀點。

透過訪談分析發現，受訪教師一致表示沒有碰到過學習者直接拒絕的情形，由此觀之，在上述情況下，學習者會避免直接拒絕老師所提出之請求。例如：

沒有學生直接拒絕過。(T9)

沒有碰到學生直接拒絕。(T8)

此外，得自教師的訪談結果顯示，學生是否拒絕教師所提出的請求，與教師對自我角色的認知、請求行為的內容以及所選擇的對象有關；換言之，在對學生提出請求前，由於多數教師會審慎考慮其適當性，避免涉及私人領域，並選擇適合的對象，因而學生拒絕的可能性也較低。例如：

不論熟不熟都沒直接拒絕過，如果我對學生提出請求，一定是他們能力所及的，而且會考慮師生關係。(T1)

我自己會先考量什麼事情可以請學生幫忙，如果要請學生幫忙，我自己認為學生一定不會拒絕，事實上也是如此。(T4)

我個人的原則是很少請學生幫忙，幾乎不這樣做。(T5)

而對提出請求的一方而言，「關係」毫無疑問的具有極高的重要性，對熟識者提出請求可以降低被拒絕的機率。例如：

如果對學生提出請求，我找熟的，或熱心、跟同學有聯絡，合得來的同學幫忙。(T10)

上述分析也說明了在學習者訪談結果分析中，面對老師提出之不費時的請求時，學習者為何不拒絕的原因。

另一方面，若學習者選擇以間接的方式拒絕，除了使用稱呼語，還包括道歉語、明確的拒絕理由等間接拒絕策略，符合華人文化，且其中有學習者同時採用了「另行建議」之策略。例如：

老師，對不起，我不會碰到他。(T7)

老師，我現在有事，我得去銀行，我幫你傳 line 給他好不好？(T8)

對於學生使用的表達方式，受訪教師認為與華語相符，而其原因之一可能與個人因素有關。例如：

我覺得這跟程度有關，有時候也跟個人的個性有關，例如有的韓國學生很有禮貌，但是也有例外。(T1)

其次，學習的經驗也會對表達方式產生影響。例如：

可能是上課的過程當中告訴過學生，我們的文化是不喜歡直接拒絕別人的，所以會隨便找個理由。(T6)

## 2. 行為難度高

以下歸納受訪教師對訪談問題的觀點。

訪談問題：請您回想一下，如果您當面對一個學生提出某種請求，可能需要讓他花一些時間，例如請他在課後協助另一同學了解當日課堂中所學內容，以排除該生學習困難時，

1. 學生曾直接拒絕您的請求嗎？和您很熟的學生是怎麼說的？和您不大熟的學生是怎麼說的？對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？

2. 如果學生用間接的方式表示他不能幫忙時，和您很熟的學生是怎麼說的？和您不大熟的學生是怎麼說的？對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？

綜合訪談結果，教師普遍指出沒有面臨過學生直接拒絕的情況，對照前述行為難度低的情況下，也沒有學生採用相同方式拒絕，說明無論行為難度高低，學習者傾向不直接拒絕老師。此外，有教師進一步表明個人對於處理相關情況的原則與態度，顯示學生是否拒絕老師的請求與老師的個人因素高度相關。例如：

如果要對學生提出請求，自己一定有七八成把握學生不會拒絕，否則不

會提出請求。(T1)

我不會請 A 學生教 B 學生，基本上不找學生幫忙。(T10)

而環境的差異亦成為影響因素之一。例如：

我覺得可能跟語言中心的性質有關，如果在大學部，因為學生多也長時間相處，自然會找學生幫忙。(T10)

從師生關係來看，採用直接方式拒絕老師的學習者皆與教師熟識，因此其表達方式的禮貌程度亦較低，凸顯關係對拒絕言語行為所造成的影響，符合前人的研究結果。例如：

老師，你別找我麻煩。(T4)

我很忙，沒有空。(T6)

其次，對於學生採用的表達方式，被拒教師認為其說法符合華語表達模式，原因乃基於雙方的關係達到一定程度。例如：

因為跟學生的關係很近，這樣說的時候不會不高興或是有誤解。(T6)

熟的學生用比較直接的方式拒絕，因為他覺得你應該了解我，怎麼還找我麻煩，當然要抱怨。(T4)

此外，由於教師不輕易對學生提出請求，因此學習者間接予以拒絕的情況亦不普遍，而若學習者採間接方式表示無法幫忙，面對熟識的教師時，其表達方式並不一致。有學習者以「稱呼語」及「說明原因」作為拒絕策略，例如：

老師，我不會教。(T2)

另有學習者以看似接受，實則拒絕的方式婉轉表示拒絕之意。例如：

老師，我明天再回答你。(T7)

老師，我可以教他，但是我不知道能不能教會他。(T8)

在另一方面，與教師關係較疏遠的學習者則都以「稱呼語」及「說明原因」間接拒絕老師的請求。例如：

老師，我有事，沒辦法幫忙。(T7)

老師，我很忙，我沒有時間。(T4)

對於學生使用的拒絕理由，有受訪教師根據觀察指出東西文化間的差異。例如：

東方學生會說明原因，讓老師知道不是藉口，內容很明確，可是西方學生不說明原因。(T4)

而對於學生所選擇的間接拒絕方式，有受訪教師認為與華語表達模式相符，原因是學生希望與老師維持良好關係，同時避免傷害老師的面子。例如：

學生可能擔心因為他的拒絕導致老師尷尬難堪，所以先說明理由。(T6)

因為學生不想拒絕老師，特別在學習關係中，不想破壞師生關係。(T8)

另一方面，對比自身的母語經驗，也有教師指出學生的拒絕方式異於華語拒絕行為模式，例如：

不很符合，我們說，「我明天可能有事，不確定可不可以幫忙。」(T7)

而造成兩種拒絕模式相異的原因則指向個人及文化因素。例如：

跟個性、文化還有習慣的表達方式有關。(T7)

可能覺得麻煩，或自己也不是很清楚，跟個性、不知道怎麼做有關。(T2)

綜合上述分析，來自教師的經驗顯示，少有學習者直接拒絕老師的請求，而採間接策略拒絕者亦屬少數，其原因與教師面對相關情況的處理原則及態度高度相關。在表達模式上，採直接方式拒絕者因與教師熟識，故而儘管其表達方式的禮貌程度較低仍然符合華語表達模式；以間接策略拒絕者，無論師生關係遠近，其拒絕方式不一，也不都與華語拒絕言語行為相符，受訪教師認為，箇中原因與個人及文化因素有關。

由以上有關學習者的表達模式分析可以得知，對於社會距離如何影響拒絕策略的運用，是學習者在人際互動中不易掌握的因素，特別是雙方的關係既非陌生又非熟識的情況下，也容易因而產生語用失誤。對照謝佳玲、賴紋萱（2010）所提出之學習建議，本研究將於教材中設計一般親疏關係者之間的拒絕情境，以幫

助學習者使用得體的方式拒絕他人。

## 四、教材的需求

### (一) 學習者的觀點

以下呈現受訪學習者對訪談問題「在真實生活中，我們有時必須當面拒絕跟我們很熟或不太熟的老師、上司或朋友提出的請求，特別是他們請求的事要耗費我們一些時間才能完成。如果有一本教材中的一個主題與使用華語拒絕別人有關，你希望從教材裡學到什麼？」之回應分析。

透過訪談發現，依循「真實性」原則編寫教材是學習者關注的焦點。以拒絕言語行為為例，教材能具體呈現華語現實情境中的拒絕模式，使學習者面臨相同情境時得以正確得體地使用華語拒絕他人，跨出成功溝通的第一步，是重要的關鍵。例如：

我覺得這是跟文化有關係的，如果教材裡有台灣人實際上使用的直接或間接拒絕的用法，我覺得很好。(S5)

希望教材讓我學到應該怎麼說，像「我可能不會去」這樣的句子，我就能清楚地知道這是什麼意思。(S2)

我希望知道怎麼說比較有禮貌，拒絕台灣人最好的方式。(S10)

其次，以言語行為為主題之教材，不僅需要呈現言語行為的形式特徵，尚需闡明影響語言表達之文化因素；以對話的方式呈現語言表達模式，可引領學習者在情境中學習，而藉由文章進一步說明隱含於語言中的文化意涵，則得以幫助學習者充分掌握目的語之特性，正確地使用語言，也能滿足學習者之學習需求。例如：

短對話可以讓我知道遇到什麼情況怎麼用，在課文裡說明台灣拒絕的文化，這樣比較容易理解。(S3)

希望有課文說明文化有哪裡不一樣，有短對話告訴我有幾種不同的說法可用。(S8)

而對話在情境下展開，面對不同關係、地位的對象時，華語拒絕行為的表達

方式亦隨之改變，因此，有必要在情境中融入相關內容設計，並藉由對話範例呈現其表達模式之差異，以符合學習者的學習需求。例如：

學生最常碰到的、適合的情境大部分是跟老師、同事、朋友、房東，拒絕幫忙翻譯也是適合的。(S5)

我需要的情境是比較正式的，我以前在補習班打工，覺得不知道怎麼跟老闆說話。(S9)

此外，在教材中納入諸如表情、動作、眼神等非語言溝通模式，更能增進學習者的了解，有助於同時掌握語言及非語言的溝通方式對語用和語意的影響。例如：

讓我了解被拒絕的人的感覺，可以像迷你廣播劇那本書一樣，在對話裡面把人物的感情用文字表示出來。(S9)

除了課文以外，教材中的練習是達到良好學習成效的關鍵，以跨文化溝通教材而言，其課後練習之型態與功能必然有別於一般之語言教材，唯有透過「做中學」才能讓學習者在過程中深切體會文化的共性與差異，培養跨文化溝通意識與能力。例如：

練習可以是體驗式的，由老師設定情況，學生可以練習講話。(S3)

這種教材的練習應該以實際體驗為主，才會了解台灣人為什麼這麼想，因為雖然從課本裡學到了知識，但是太抽象。(S4)

綜而觀之，在主題為拒絕言語行為的教材中，依據真實性原則設計情境及對話範例，具體呈現華語拒絕言語行為之語言及非語言溝通模式，另輔以體驗式的課後練習可以滿足學習者對此類教材的需求。本研究將以此為基礎設計符合學習者需求之教材內容，希冀培養學習者具備辨識情境差異的能力，並能根據情境做出適當的回應，正確得體地表達，以排除跨文化溝通障礙。

## (二) 教師的觀點

以下呈現受訪教師對訪談問題「在真實生活中，我們有時必須當面拒絕跟我們很熟或不太熟的老師、上司提出的請求，如果他們請求的事要耗費我們一些時

間才能完成，我們可能當面拒絕。您認為在這些情境下要拒絕對方，有什麼是學習者應該特別注意或學習的？哪些是適合納入教材中的情境？應該怎麼教？」之回應分析。

歸納受訪教師的建議，學習重點應聚焦於融入文化因素的拒絕表達形式，以避免因直接拒絕而傷害對方的面子，進而影響雙方關係。特別是在華人文化中，拒絕與自己有不同親疏關係的上位者時，表達方式的得體性、適切性可謂能否成功溝通的先決條件。例如：

應該學習保住對方的面子，不能直接拒絕，要教他委婉的拒絕。(T2)

學習中國的文化，對老師、上司怎麼說，還有表達的形式。(T3)

再者，拒絕對象的地位、與自己的關係親疏如何影響語言表達，以及制約語言表達的社會文化因素也同樣值得關注。例如：

對方地位高，所以我們要用的形式不一樣，關係，也就是熟不熟都是需要的，形式跟熟不熟、地位高低都很有關係。(T5)

其次，對於拒絕言語行為中相關詞彙、策略的正確運用和拒絕理由的選擇等亦為不可忽視的學習內容；而溝通模式並非僅有語言一途，尚且涵蓋非語言的部分，兩者並重才能進行全面而有效的溝通。例如：

要教他拒絕的技巧，也就是如何讓對方被拒絕了也不會心裡不舒服，比如用哪些詞彙、理由、肢體語言、表情、動作、眼神、手勢。(T4)

另外，在跨文化溝通過程中，詞彙的文化意涵也容易引起文化隔閡。例如：

不好意思，這個我們改天再談。「改天」到底是什麼意思？這就牽涉到文化。(T10)

另一方面，分析學習者背景，除了具有學生身分外，部分學習者也擁有工作經驗，無論是在台打工或就業，皆有可能面臨上司提出之額外、不合理或無法接受的工作要求而必須拒絕，因此，在教材中納入相關情境並設計對話以供學習，可幫助學習者跨越文化障礙。例如：

老闆要求加班、假日陪客戶或是出差都是可以放在教材裡的情境。(T3)」

上司提出的要求超過範圍太多，這是他們常碰到的，或是把別人的工作給你，把你派到你不想去的地方，都是可以放到教材裡的對話。(T5)

而在有關師生關係的拒絕情境上，老師雖為上位者，但卻更要謹言慎行，以免有失教師風範；換言之，師生關係不同於一般的上下關係，若在情境中以老師為拒絕對象，在內容的安排設計上則需多方考量。例如：

在我們的文化中，老師會避免提出讓學生拒絕的請求。(T1)

對老師的拒絕我覺得不太合適，好像老師很過份，學起來會讓學生覺得很奇怪，這老師怎麼這樣。(T5)

另有教師則根據自身經驗建議，學生拒絕老師的情境適合安排於特定環境中。例如：

協助接待新生、要求參與迎新活動，這在我們中心就適合，但是別的學校有行政人員處理。(T8)

師生間的拒絕得看是不是念研究所、大學的，比方我唸研究所的時候，有老師請我們幫忙編書，這就會，語言中心的比較不會。(T10)

最後，針對教材中的學習內容，若能透過適當的方式，讓學習者有置身其中的感受，可促進學習成效，幫助學習者掌握符合華人文化之拒絕表達方式。例如：

配合真實影片、音檔做輔助的方式才可以讓學生真實感受，只有文字還是沒辦法完全呈現。(T6)

教的時候可以用對話來教，學生可以角色扮演，文章就是概念的說明，讓學生了解為什麼這麼說，然後進行討論、任務。(T8)

總結教師建議，具體而言，在語言方面應該學習的內容包括拒絕言語行為之表達形式、採用策略及文化意涵；而屬於非語言的溝通模式也是另一項學習重點。適合納入教材中學習的情境對話除了以上司為對象外，若對象為老師則應以特定背景為考量。此外，在教學方式上，以多媒體輔助教學並讓學生以角色扮演方式在情境中學習，都值得嘗試。以上建議可供本研究編寫以拒絕言語行為為主題的教材之參考。

## 第二節 請求言語行為訪談結果分析

此節首先呈現受訪學習者以華語向他人提出請求的經驗與困難，以及因此而產生之誤解或衝突，藉此作為教材設計參考。其次，針對特定情境下學習者採用的請求行為表達模式進行歸納，並對比相關研究成果以探析其中差異。最後則分別說明受訪學習者與教師對於以請求為主題之教材的需求與教學建議，以之為教材編寫的參考依據。

### 一、請求的場景

以下分析內容來自受訪學習者對訪談問題「你曾經在哪些情況下用華語提出請求？對你來說有困難嗎？你碰到的困難是什麼？」的回應。

無論在台學習華語或在大學、研究所就讀，學習者幾乎無可避免地需要向他人提出請求。歸納學習者提出的請求行為普遍來自生活與學習所需兩方面，行為內容則包含高低兩種難度，例如：

請同學幫忙或參與系學會的活動。(S1)

剛來的時候，多半為了生活上的事或與學習有關的事提出請求，比方說和老師約時間請教問題、了解老師所做實驗的內容、請求老師讓自己通過考試。(S2)

請朋友念一篇文章，我想知道我的口音跟台灣人的哪裡不一樣。(S6)

剛來台灣的時候沒有房子，但是在日本的時候認識一個台灣男生，我用line問他可不可以幫忙找房子。(S7)

請朋友推薦餐廳、請老師寫推薦信、指導論文、看簡訊內容。(S10)

關於提出請求時所面臨的困難，剖析受訪者的回應，首先係來自於其自身文化，換言之，母語中的文化因素或基於文化而特有的語言表達方式，成為學習者在施行華語言語行為時產生困難的根源。例如：

提出請求的困難跟用日文拒絕別人一樣，都是沒辦法完全表達自己真正的意思，大概只說50%，希望對方能猜到自己沒說出口的話。(S1)

困難的不是語言而是文化的問題，可能是我自己的問題，如果要提出請求，會看那個人是誰、忙不忙。(S10)

其次，對他人提出請求意味對方必須因此而付出心力或時間，而 Hong(1996) 的研究也證實，華語請求策略隨雙方的社會距離和相對權力關係而有所不同；因此，如何適度地展現言詞中的禮貌程度，也成為受訪者的困難。例如：

請老師寫推薦信申請獎學金，因為不好意思當面說，也不知道怎麼說。(S3)

對年紀大的人、老師，我怕自己用的尊敬的用法、生詞不對，因為習慣用跟朋友的說法。(S5)

此外，對於有使用書面語需求的學習者而言，語言隔閡是其提出請求時難以避免的問題，也凸顯目前缺乏此類教材，導致學習者的需求無法被滿足的情況。例如：

比較覺得困難，需要想一想的是用電子郵件，因為當面說的時候免不了有錯誤，可是老師都習慣了，要查用什麼字的時候比較難。(S8)

另外，值得注意的是，也有受訪者可能因為缺乏相關經驗及學習過程，忽略了社會因素對請求行為所產生的作用，認為只要使用一般的禮貌言詞即能完成請求言語行為，因而表示個人在提出請求時未曾遭遇過困難。例如：

對我來說請求比較容易，好像只要加「請問」這兩個字就行了，就有禮貌了。(S9)

綜上所述，在生活與學習上，學習者普遍具有提出請求的需要及經驗，源自於文化所導致的語言表達、思想及價值觀的差異，與學習者在溝通過程中產生的困難高度相關。因此，依據學習者的經驗設計教材情境，讓學習者了解文化的差異在請求行為之表達句式及策略上的不同，有助於學習者跨越溝通的障礙。

## 二、請求的策略

以下呈現學習者對訪談問題「在你的經驗中，你與同學或朋友之間發生過因為請求而產生的誤解或衝突嗎？讓您印象比較深刻的事件是什麼？您認為發生此事件的原因是什麼？」之回應分析。

透過訪談發現，由於華人社會中的差序格局，上位者傾向採用較為直接且接近命令的方式作為請求策略，因而成為容易引起誤解的原因之一。例如：

他這麼說讓我覺得在韓文中這不是請求，是命令，讓人覺得不太舒服。(S3)

上述事件的起因是3號受訪者就讀的系上因為舉辦研討會而請他協助翻譯，雖然自己已經承諾幫忙，但仍不免擔心能力不足難以勝任，未料當與老師提及此事時，老師的回應是，「不用那麼擔心，這是給你們練習的機會，你們不要有壓力，其實我們也可以從外面找別人。」與受訪者母語中提出請求的方式呈現顯著不同，也連帶引起誤解。

而同一民族中，擁有相同文化背景者之間亦存在個體差異，因而，諸如個性、態度等個人因素也可能成為誤解或衝突的來源。例如：

當時我以為台灣人找朋友幫忙的時候都不是很正式地提出請求，是朋友之間當然的事，我覺得這跟個人的個性有關。(S5)

此一經驗來自於先生的台灣朋友請她代購韓國的物品，當她將物品拿給對方時，他的態度好像是理所當然的，沒有特別感謝的意思，與她在母語環境中的經驗相去甚遠，因此使她以為是文化差異所致，直至經歷過更多類似的經驗才明瞭其間的個別差異。

綜合上述分析，在請求言語行為施行過程中，誤解的產生與文化因素高度相關，藉由教材呈現華語請求行為的表達方式及其文化意涵，使學習者透過學習的過程同時反思母語文化並進而了解不同文化間的差異，有助於排除文化及語言隔閡所造成之溝通上的困難，從根源解決問題。

### 三、請求的模式

此節從受訪學習者及華語教師角度，呈現在訪談題目中的特定情境下，學習者的請求言語表達模式，並對比相關研究成果，以探求其間之異同，作為教材設計參考。

#### (一) 學習者的觀點

##### 1. 行為難度低

以下訪談結果得自受訪學習者對訪談問題「如果你當面向一位老師提出某個請求，只需要花老師一點點時間，例如請他再次說明考試或作業書寫方式時，對很熟的老師你會怎麼說？對不大熟的老師你會怎麼說？」之回應。

得自受訪學習者的回應顯示，當行為難度低且雙方關係較為親近時，學習者普遍能夠掌握華語請求策略，採用「可以…嗎？」、「可不可以…」對上位者提出請求。例如：

老師，你可以再說明一次嗎？（S5）

老師，你可不可以幫我看一下這個？（S4）

而儘管與老師熟識，對於特別重視禮貌的學習者而言，在請求策略中附加道歉語以提高禮貌程度仍有其必要。例如：

老師，不好意思，我還是不太了解，可不可以請你再說一次？（S8）

其次，在相同的行為難度下，當面對關係不甚親近的老師時，學習者普遍使用較多輔助語體現高度禮貌，以幫助實現目的，說明社會距離和相對權力對請求模式所產生的作用。例如：

老師，你有沒有時間？能不能告訴我這個簡訊說什麼？（S4）

老師，我有一個剛剛上課學的東西，可是我不太了解這個意思，可以麻煩你給我解釋一下嗎？（S6）

## 2. 行為難度高

以下訪談結果得自受訪學習者對訪談問題「如果你當面向一位老師提出某個請求，可能需要讓老師花一些時間，例如替你寫推薦信或修改自傳時，對很熟的老師你會怎麼說？對不大熟的老師你會怎麼說？」之回應。

當請求行為的難度提高，代表接受請求的一方必須付出較多時間與心力，從研究結果來看，儘管彼此熟識，面對上位者時，高度展現禮貌的言詞顯然是完成行為的必要條件。因此，使用表示禮貌與拉近距離的稱呼語，以及體現請求之必要性的輔助語，以間接的方式提出請求，不僅是學習者普遍的選擇，也與華語請求言語行為表達模式相符。例如：

老師，我最近有一份報告要交，可不可以幫我看一下我寫得怎麼樣？(S2)

老師，不好意思，我有一個請求，我想在台灣念大學，能不能寫一封推薦信給我？(S4)

其次，面對並不熟識的老師，使用較多的輔助語，詳加說明理由及展現更加恭敬有禮的態度，普遍成為學習者實現請求目的之策略，表示社會距離在此情況下產生作用。例如：

老師，你好，我是歷史研究所的學生，我聽過你的課，知道老師是這方面的專家，我想申請一個獎學金，如果老師可以幫我寫推薦信的話，對我申請有很大的幫助，老師可不可以幫我寫一下？(S3)

先自我介紹，然後再說「老師，我要申請大學，所以需要推薦信，你可以幫我寫推薦信嗎？」(S7)

也有學習者透過強調非語言溝通的方式，取代語言表達上的調整以傳遞訊息。例如：

可能用一樣的詞、說法，可是態度更客氣，也可能用不好意思。(S8)

而對於程度較高並希望藉此展現禮貌的學習者而言，先以電子郵件提出請求，再當面確認，以避免言語上的尷尬及傷害對方的面子則是提出請求方式的另一種選擇。例如：

先寫 email，第二天再問老師是否收到我的信。(S9)

總結上述分析，當請求行為之難度較低時，面對關係較親近的老師，學習者傾向使用「可不可以…」的句型提出請求；面對關係較疏遠的老師，學習者普遍採用更多輔助語以展現禮貌。而當請求行為之難度提高，在雙方熟識的情況下，學習者的言語行為普遍符合華語的表達模式，亦即先使用稱呼，繼而敘明理由作為輔助，最後再以「可不可以…/能不能…？」的句型說明請求完成的內容；反之，學習者使用較多輔助語以表現關係遠近所產生的差別，也有人選擇在態度上提高禮貌程度。從表達模式來看，無論行為難度高低以及與請求對象的關係親疏，學習者多能使用間接策略提出請求並表現出禮貌，推測與其程度較高，且部分受

訪者亦在台就讀大學或研究所有關。

## (二) 教師的觀點

### 1. 行為難度低

對於訪談問題「請您回想一下，如果學生當面向您提出某些請求，只需要花您一點點時間，例如請您再次說明考試或作業書寫方式時，和您很熟的學生是怎麼說的？和您不大熟的學生是怎麼說的？對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？」以下呈現受訪教師的訪談分析。

透過訪談教師發現，當請求內容與課堂學習有關時，學習者使用稱呼語的情況雖然普遍，但也同時採用祈使句或簡短、直接的方式提出請求，與前項分析中得自受訪學習者的回應呈現明顯差異，原因可能是基於彼此間密切的師生關係以及希望問題能夠即時解決。例如：

老師，再說一次。(T3)

老師，明天要寫作業嗎？(T8)

由此可以看出，受到情境因素以及雙方關係接近的影響，儘管師生間存在地位差異，使用祈使句直接提出請求成為學習者的選擇。

另一方面，當師生關係較為疏遠時，學習者雖使用「請」及「可不可以…？」提出請求，然而卻未使用華語請求策略中常見的「說明原因」，亦未因關係改變而採用較多策略。例如：

老師，可不可以再說一次？(T9)

老師，請再說一次。(T7)

對比華語的請求行為及學習者所採用的表達方式，對於兩者是否相符，受訪教師普遍認為兩者的表達模式並不一致。例如：

不符合，太直接，少了緩衝的氛圍，因為一般我們會先說是自己的問題，其實也許是老師沒說清楚。(T4)

有教師基於教學者的立場，進一步說明在此情況下的個人態度。例如：

不太符合，但是我可以諒解。(T1)

我覺得還好，因為不是命令語氣。(T5)

至於造成學習者採用上述方式提出請求的原因，歸納受訪教師的看法，部分與行為難易度有關，因此，學習者會視情況以直接或間接方式提出請求。例如：

因為這是小事，不特別花老師時間，所以更直接，如果是寫推薦信就比較委婉。(T5)

其次，學習者慣有的說話方式、個性、社會經驗及年齡等個人因素以及母語文化，也對請求行為的表達方式產生影響。例如：

我覺得和文化、東西方國家文化差異有關係，和個人人格特質也有關。(T9)

有工作經驗的比較有禮貌，年紀也有關係，年紀大的即使文化不同也比較有禮貌。(T2)

另外，也有受訪者指出，目的語環境所提供之自然習得的機會也是原因之一，特別是常見於人際互動中行為難易度較低之請求行為，而高難度的請求行為表達方式則有賴學習才得以掌握。例如：

學生本身在生活環境中已經自然學會了，跟有沒有學過華語比較沒有直接關係，可是有關推薦信是經過教導所以會這麼說。(T6)

## 2. 行為難度高

對於訪談問題「請您回想一下，如果學生當面向您提出某些請求，可能需要讓您花一些時間，例如請您替他們寫推薦信或修改自傳時，和您很熟的學生是怎麼說的？和您不大熟的學生是怎麼說的？對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？」以下呈現受訪教師的訪談分析。

綜合受訪教師的回應，基於雙方間的師生情誼，有學習者傾向直接對熟識的

老師提出請求，如同家人、親近的朋友間以華語提出請求的模式一般，此種看似不禮貌的方式實則顯現出彼此間的關係親近。例如：

老師，我想要一封推薦信。(T3)

此外，「可不可以…」、「…可以嗎？」或是「能不能…」句型亦可見於學習者對上位者提出請求的言談中。例如：

老師，你可不可以幫我寫推薦信？(T4)

老師，您能不能幫我寫推薦信？(T1)

而熟悉華人文化及請求行為表達模式者，除了使用稱謂，也會先說明理由再提出請求。例如：

老師，我要申請大學，需要你幫我寫推薦信，不知道你能不能幫我這個忙？(T6)

老師，我要申請研究所，可不可以幫我寫推薦信？(T7)

至於與教師關係未達熟識程度之情況下，學習者的表達方式則呈現不同的選擇。在藉由言詞展現禮貌的前提下，有學習者以「稱呼語」+「輔助語」並在「中心行為語」前說明原因的方式提出請求，幫助實現目的；但是相較於在相同情況下得自於學習者的分析結果，策略數相對較少，其原因可能與教師專注於了解學生的請求內容，因此忽略了其表達形式或印象不深有關。例如：

老師，你可能不太認識我，因為我要申請學校，不知道你能不能幫我寫推薦信？(T6)

也有學習者使用的策略未因社會距離不同而產生差異。例如：

老師，對不起，我可不可以麻煩你幫我寫推薦信？(T10)

老師，我最近要申請學校，需要推薦信，你有沒有時間可以幫我寫推薦信？(T8)

有關學生的表達方式是否與華語模式相符，受訪教師的看法也不一致。有教師指出，在言談表現上學習者雖未能採用完全符合華人文化的方式提出請求，但

能透過語氣、肢體動作等輔助的方式展現禮貌，亦可視為符合華語的慣用模式。  
例如：

我覺得學生的表達不完全不符合我們的模式，只是比較簡單，沒加上比較多的禮貌詞彙，不過我不覺得他們不禮貌，因為他們的態度。(T5)

此外，也有教師指出，學生的表達模式異於華語模式，而文化差異是主要原因。  
例如：

學生對我提出請求時好像朋友關係，是平等地位，可能是我的學生比較多是歐美學生。(T7)

對於影響學生所採用請求模式的原因，分析受訪教師的觀點，具有華語相關主題之學習經驗為原因之一，而學習時間的長短、個人的生活經驗或具備工作經驗及個性等個人因素也會產生影響。例如：

學生在課堂上已經學習過這樣的情境了，加上有的學生有工作經驗。(T6)

其次，來自於母語的影響也是無可避免的。例如：

可能跟母語還有文化有關，如果他們需要推薦信，像中南美洲的學生要申請大學就常這麼說。(T2)

另外，請求方式也取決於行為本身的性質及難易度。例如：

會不會用有禮貌的方式跟學生的個性有關，也跟要麻煩老師做什麼事有關。(T10)

總結上述分析，無論行為難度高低，學習者普遍未能基於關係的差異而採用適當的請求策略。至於影響學生選擇表達方式的原因，綜和受訪教師的觀點，請求行為難度較低時，包括母語文化、行為的難易度以及程度、年齡、工作經驗、說話習慣等個人因素或於生活環境中自然習得等，都被視為與此有關；反觀行為難度較高時，除上述原因外，具有學習經驗也被教師認為會左右學習者的表達方式，說明學習的重要性。

以上分析歸納出學習者在不同行為難度下，面對不同親疏關係的上位者時所採取的請求表達方式，而如同拒絕行為表達模式的分析結果一般，「關係」仍然

是學習者在施行請求言語行為時難以掌握的變因，同時反映出學習者需要學習的情境內容，也提供本文欲編製之教材的參考依據。

## 四、教材的需求

### (一) 學習者的觀點

以下呈現受訪學習者對訪談問題「在真實生活中，我們有時必須當面跟我們很熟或不太熟的老師、上司或朋友提出請求，特別是我們請求的事要耗費他們一些時間才能完成。如果有一本教材中的一個主題與使用華語提出請求有關，你希望從教材裡學到什麼？」之回應分析。

得自學習者的訪談內容顯示，學習重點應如同拒絕言語行為一般，聚焦於使用符合華人文化的禮貌言詞完成請求行為，因而於教材中除了透過對話呈現華語請求行為之形式特徵，納入非語言溝通模式亦屬必要，方能完整呈現攸關溝通成敗的語言及非語言要素。另外，以短文說明影響語言表達的文化因素則有助於學習者全然掌握華語之特性，為不可或缺的學習內容。例如：

希望教材提供範例，有對話、不同對象、情境、課文，跟拒絕的類似。(S2)

大部分的跟拒絕的一樣，有對話、課文，跟朋友、老師怎麼提出請求。(S6)

儘管受訪學習者一致表示，對於請求言語行為教材之學習需求與主題為拒絕行為者相同，然而，基於請求行為之特性，特別是面對上位者時，若能在言詞上適度展現禮貌，有助於請求目的之實現，因而相關詞彙的學習亦受到學習者的重視。例如：

在亞洲或台灣比較重視禮貌，可能需要學習更多比較有禮貌的、難的生詞的用法。(S4)

如果是請求，我覺得可能需要生詞，比如說「煩請」、「敬請」，口語、書面的詞我都需要。(S1)

除了當面向他人提出請求外，透過電子郵件傳達訊息也是現今常見的溝通方式，特別是對程度較高的學習者而言，詞彙的學習需要涵蓋口語及書面兩種使用途徑。例如：

我也需要書面語，很多時候我要跟老師聯絡，寫電子郵件比較方便，可以清楚表達要求。(S8)

其次，有鑑於社會距離及社會地位影響請求策略之選擇，結合相關情境設計對話範例，可幫助學習者思辨及學習文化規約在語言表達上的差異，滿足其學習需求。例如：

我需要知道的是對老師和不認識的人怎麼提出請求。(S7)

我要知道地位的區別，這個比較重要。(S8)

而在情境設計中，提出請求的對象除了高位的老師與上司，基於在台外籍人士普遍有租屋的需求，尚須將房東納入。例如：

我覺得剛來台灣的人都很需要跟房東提出請求。(S5)

另一方面，在學習者提出對於請求言語行為之學習需求的同時，凸顯的是學習者對於目的語文化認知不足及欠缺溝通能力等問題，而隱藏於背後的真正原因即是此類教材的匱乏。例如：

我想知道「請問」、「幫我一下」在句子裡可以怎麼用更有禮貌，還有沒有更多的詞可以用。(S9)

綜合訪談結果，在以請求言語行為為主題的教材中，透過簡短的對話學習華語請求行為之表達模式以及眼神、語氣等非語言溝通方式，並藉由短文深入了解華人文化，是學習者關注的焦點。而將社會地位及社會距離兩項要素融入對話的情境設計則能呈現其對於請求言語行為的影響，有助於學習者正確地運用策略提出請求；另外，學習足以展現禮貌的詞彙，也是學習者的需求之一。本研究將在此基礎上設計符合學習者需求之教材內容，幫助其掌握華語請求行為之形式特徵及文化意涵，以達學習第二語言之最終目標。

## (二) 教師的觀點

以下呈現受訪教師對訪談問題「在真實生活中，我們有時必須當面跟我們很熟或不太熟的老師、上司提出請求，如果我們請求的事要耗費對方一些時間才能完成，我們提出請求的表達方式就會不同。您認為在這些情境下要提出請求，有

什麼是學習者應該特別注意或學習的？哪些是適合納入教材中的情境？應該怎麼教？」之回應分析。

訪談結果顯示，受訪教師普遍認為，學習以適當的語言形式向上位者提出請求，無疑是學習者的首要目標，特別是華人文化中存在地位差異，非經學習或透過經驗的累積，學習者難以掌握華語請求言語行為的形式特徵，也不易跨越源自於文化差異所造成的語言隔閡。例如：

應該注意跟社會地位高的，比方說老闆、長輩怎麼說話。(T1)

其次，學習在言詞上展現禮貌，避免造成強加於人的感受，不僅是對受話者的尊敬，也不易遭受拒絕。例如：

不要讓對方感到為難，用有禮貌的言詞，要委婉一點。(T8)

要學習正式的請求方式和謙卑的詞語。(T2)

另外，有鑑於社會距離對請求言語行為所產生的影響，如何對關係不甚親近者提出請求是必須學習的課題。例如：

如果是很熟就不用太正式，所以要區別熟跟不熟的關係。(T6)

而學習者除了透過教材學習請求行為之表達形式、策略及技巧以外，正確的態度及語氣等非語言溝通要素更是不可忽略的一環。例如：

態度必須由老師說明，應該用什麼語氣，這是需要學習的。(T5)

關於情境設計，綜合受訪教師的建議，華語學習者在個人現實生活中以老師或上司為請求對象時，請求的內容除了有關生活或學習上的需求，另外則是涉及工作內容及上司權限的相關事項；根據學習者在工作、生活或學習上的需求設計情境，提供情境下的對話範例，方能切合需求適用有效。

在學習方面，無論為了申請獎學金或學校，請求老師寫推薦信是教師一致認為符合學習者所需，適合學習的情境。其次，向老師借書；請老師修改文章、翻譯或論文內容等亦可納入教材，作為情境設計來源。例如：

寫推薦信的情境比較適合學生學習。(T3)

請老師寫推薦信、改自傳。(T1)

對老師可以用的情境除了寫推薦信還可以跟老師借書。(T4)

而在工作方面，諸如向上司提出請假或休長假、加薪、調整職務或工作內容等請求，均可用以發展對話，幫助學習者在情境下學習。例如：

職場上的溝通，找人代班、麻煩老闆預支薪水。(T1)

對上司的可以跟薪資、福利、休假、工作職位分配有關。(T10)

至於適合的教學方式，除了由老師在課前指出明確的學習目標，幫助學習者掌握學習方向外，受訪者傾向以角色扮演、討論等多元互動的方式進行教學活動，引導學生一方面體驗角色轉換時的語言及文化差異，一方面同時練習面臨不同情境時華語的語言表達形式及相關詞彙，深入理解並深刻思考教材內容。例如：

把學生分組做角色扮演，也許學生會提出不同看法，留給學生空間讓他們發揮。(T10)

另外，不僅情境、對話應符合真實性原則，如同學習拒絕言語行為一般，使用取材真實的多媒體輔助教學，可加深學生的印象，提高學習成效。例如：

我覺得跟拒絕一樣的方式已經很好了。(T6)

綜上所述，受訪教師建議在教材中納入對上位者提出請求的表達方式，並學習以謙卑的言詞及有禮的態度展現禮貌，同時，區別關係在言詞表現上的差異亦屬必要。在情境設計方面，以高位者為對象，結合學習者在生活、學習或工作上的需求編寫對話內容，有助學習者發展真實情境中的對話能力。而在教學中以討論、角色扮演等多元方式進行教學活動，才能培養學習者具備跨文化溝通能力。本文將參酌教師建議編製教材，以求提供完善之教材內容，以利學習與教學。

## 第三節 跨文化溝通教材編寫訪談結果分析

有關跨文化溝通教材設計之訪談內容，將於此節中從真實性、適當性、開放性及多樣性等四個面向進行深入分析與探討，藉以歸納受訪學習者及教師對於教材內容、進行文化對比之方式及課後練習設計的看法與建議，作為編製教材的參考依據。

### 一、真實性

#### (一) 學習者的觀點

對於訪談題目「不同國家、文化背景的人即使使用同一種語言溝通，仍然可能因為不了解對方的文化而引起誤解或衝突，如果要在教材中讓你學習這方面的知識，你希望能學到什麼？」以下呈現受訪學習者的訪談分析。

訪談結果顯示，學習者一致認為教材應提供真實的目的語文化內容，進而能使其區辨與母語文化之差異，以避免在溝通過程中因文化的不同而引起誤解。例如：

我需要了解目的語文化，也了解母語文化，並且能分析它們的差異。(S1)

我覺得了解華語跟母語還有其他國家語言的差異，對跨文化溝通有幫助。(S5)

而在教材中說明目的語文化的特殊性及影響價值觀的文化因素，對於增進學習者對目的語文化的了解有所助益。例如：

教材裡面可以介紹中文的特點，學到用那種語言的人是怎麼想的。(S2)

教材可以解釋華語的文化，還有，選擇容易發生誤解的問題說明。(S10)

對於學習者而言，具體呈現華語母語者在特定情況下的表達模式並輔以相關說明，可以滿足其在跨文化溝通方面的學習需求，達到學習第二語言的最終目標。例如：

最基本的是讓我知道台灣人怎麼說，怎麼說比較客氣，怎麼說不客氣，讓我可以模仿或是試試看兩個的差別。(S9)

我覺得例子是最重要的，否則只有敘述是不夠的，應該兩個都有。(S8)

## (二) 教師的觀點

對於訪談題目「不同國家、文化背景的人即使使用同一種語言溝通，仍然可能因為不了解對方的文化而引起誤解或衝突，如果要編寫教材讓學生學習這方面的知識，可否請您根據教學經驗提供編寫建議？」以下呈現受訪教師的訪談分析。

透過訪談發現，受訪教師對於跨文化溝通教材之編寫建議均以真實性原則為依歸，無論教材中的主題、情境以至於對話都應與現實生活相符，以幫助學習者了解目的語文化。以下分從「真實的情境設計」及「真實的對話內容」兩部分說明訪談分析。

### 1. 真實的情境設計

為幫助學習者深入了解目的語文化並進而比較文化差異，受訪教師普遍認為在教材內容的編排上，可從不同主題著手，選擇學習者在現實生活的人際互動中可能面臨的情境，並以對話形式呈現合於語法規範的內容。例如：

如果是溝通上的對話，初次見面的話題也可以放進去，比方說台灣人常問「吃飽了嗎？」這是問候的意思，可是學生不明白，有的會覺得很生氣。(T7)

可以把一些常見的情境放到對話裡，但是對話的內容還是應該經過語法的安排。(T1)

而情境的鋪陳對於學生掌握對話中的學習要點至關重要。例如：

一定要在情境中對話，在情境中敘述，讓學生看到對話便能進入情境，對學生來說是最直接的幫助，否則來不及轉誤解就已經發生了。(T4)

### 2. 真實的對話內容

為幫助學習者掌握真實情境中的溝通模式，受訪教師認為，透過教材中的對話內容呈現文化規約對言語行為的表達形式及採用策略之作用，對於培養學習者的跨文化溝通能力有所助益。例如：

衝突就是因為文化的不同而發生的，在不同的點上，不同國家會有不同使用方法，讓學生在真實生活中學到，例如說請求，可以用對話的方式呈現，才知道怎麼用。(T6)

可以用敘述情境的方式，提供真實的對話內容，可以幫助學生在真實情況中產生聯結，讓學生知道碰到這個情況時我應該讓對方了解什麼，這樣就不會產生誤解。(T4)

其次，呈現語言之外的溝通模式，也能凸顯文化的不同，增進彼此的了解。例如：

可以有語言和非語言的，在跨文化溝通教材裡面可以說明，做東西方文化不同的比較。(T9)

總結上述訪談內容，以真實性為前提，在教材中設計不同主題與情境，透過特定角色間的對話，呈現在該主題下目的語的表達方式及文化內涵，藉由「比較」引導學習者體察文化間的共性與差異，有助於增進對彼此的理解，跨越文化的鴻溝。此一訪談結果將作為本研究進行教材編寫的重要參考方向。

## 二、適當性

除了在教材中呈現具有真實性的內容以供學習，藉由教材凸顯文化的適當性，讓學習者透過語言形式充分理解目的語文化的影響，方能為良好的跨文化溝通奠定基礎，也才能達到編寫此類教材的最終目標。以下繼續呈現受訪學習者與教師對於上述問題之訪談分析。

### (一) 學習者的觀點

從學習者的訪談回應來看，教材中能夠體現出目的語文化的適當性，使學習者與不同文化背景者溝通時，在言行上能有得體適切的表現，同時也能理解對方話語中的含義，以有效減少誤解或衝突的發生，成為其關注的學習焦點。換言之，透過教材學習目的語文化，特別是涉及跨文化溝通的相關知識，是學習者首先需要被滿足的需求。例如：

以前用的教材都是學語法，但是跟別人說話的時候，除了語法還有一些沒人教過的東西需要知道。(S2)

我的室友是韓國人，有很多事需要有禮貌，我覺得要是你做了沒禮貌的事，不懂他們的文化，第一次可能原諒你，雖然他們還會跟我一起喝酒吃飯，可是要是我常常這樣，這就會是我們之間的障礙。(S6)

我希望知道怎麼說比較有禮貌。(S10)

而文化差異在語言表達方式上的不同也會展現在詞彙的運用上，學習詞彙的文化意涵，也是跨越文化的隔閡的途徑之一。例如：

一樣的詞，西方跟台灣可能有不同的想法，跟別同學分享在自己國家是如何。(S4)

每種語言都會受到社會的影響，希望教材讓我學到應該怎麼說，例如，「我可能不會去。」我就能清楚地知道這是什麼意思。(S2)

## (二) 教師的觀點

根據訪談結果，受訪教師普遍認為在教材中凸出文化的適當性，呈現符合華人文化中因為社會地位及社會距離而產生語言形式上的差異，有助於學習者掌握目的語文化中適切、得體的語言表達方式，成功地與人溝通並進一步辨析與母語文化的差異。例如：

雖然我們上課說了，可是有個實境給他，他就知道原來中文是這樣說的，很多時候要注意的。(T10)

可以在課後提出文化點，讓學生了解因為文化，所以對方會這麼說，老師也要適時說明中國人的說話習慣、交際策略。(T1)

而藉由不同角色的背景設計區別其關係與地位，使學習者透過對話內容瞭解面對不同對象的適當表達方式，是具備跨文化溝通能力所不可或缺的知識內涵。

同樣要說一件事，可是對象、場所不同，當然不是每一個字都一樣，但基本上我要注意跟老闆說話要這樣說，同一件事跟朋友可以這樣說。(T10)

教材裡可以安排固定的角色，他們的關係是確定的，從他們的對話可以看到是怎麼說的，這樣比每一課變換不同的人好。為了讓他們知道什麼時候說什麼話，跟誰說什麼話，要把關係確定，就很明顯。(T5)

綜合上述訪談內容，於教材中展現目的語文化的適當性，可以有效減少跨文化溝通中誤解或衝突的產生，本研究將以此作為編寫跨文化溝通教材的重要目標，以培養學習者的跨文化溝通能力。

### 三、開放性

#### (一) 學習者的觀點

關於訪談問題「在這種教材中對於不同文化差異進行文化對比時，你希望教材提供什麼樣的練習活動？」受訪學習者的回應分析如下。

歸納訪談內容，受訪者普遍認為針對文化點的異同分享經驗、進行開放性的討論，或是藉由扮演不同角色實際體驗不同文化，得以擴大個人觀察文化的視角並思辨其中的異同，不僅有助於培養跨文化溝通意識，與異文化者順利溝通，更能滿足其學習需求。例如：

討論是最好的，讓學生說明自己國家的文化，我很喜歡，角色扮演也很適合用來做文化比較。(S2)

讀完課文以後，老師問問題，請學生說在自己國家的情況，老師也一邊解釋並且討論。(S10)

說明自己國家的情況，或跟某些國家有什麼不同，或自己對某個國家文化的想像，然後大家討論。學了這個，說話的人就知道，雖然他跟我說華語，可是他是帶著自己的文化跟我說話。(S4)

然而，個人的文化背景以及對文化之刻板印象也可能成為了解異文化的阻力，形成難以跨越的鴻溝。例如：

我覺得討論沒有意思，我在自己國家的文化長大，所以沒辦法了解別人的文化。(S7)

我體驗過討論，可是每個人還是覺得自己是對的，我的想法是日本人是這樣，美國人這樣，就是我想的，討論很難。(S9)

此外，在討論的過程中，老師提出的問題以及引導討論的方式對於課堂中跨文化溝通的進行，具有重要的影響力；換言之，老師的角色成為學習跨文化溝通

的關鍵。例如：

如果老師很了解情況，由老師說明日本是怎麼樣，聽說瑞典是怎麼樣，再問學生是不是這樣然後開始討論；或是老師也可以指出學生的某種想法是不是能代表瑞典？或是以前接觸的同一個國家的學生說法不同。(S5)

## (二) 教師的觀點

關於訪談問題「您認為在此種教材中有必要對於不同文化差異進行討論，做文化比較嗎？應該怎麼教？」受訪教師的回應分析如下。

對於在教材中設計相關內容，提供學習者辨析不同文化間的相同與相異之處，受訪華語教師一致持肯定的態度；而有關進行文化對比的方式，受訪教師普遍認為，針對教材中的特定主題及內容，由學生分別說明各自國家的語言表達方式，教師則同時藉由提問及提供對比的例子，引導學生深入思考並反思母語文化，體察出箇中不同，可幫助學習者在互動過程中增進對彼此文化的了解，更容易理解文化的差異。例如：

讓學生在討論的時候說明在自己國家哪種情形是禮貌或不禮貌的。(T2)

告訴學生我們的語言禮貌性的這樣說，直接的這樣說，用課本裡有的讓他們比較，再讓學生想想自己的語言會怎麼說？你們加了其他的字嗎？這就是可以討論的。(T5)

另外，在討論過程中，了解相同文化背景族群間所存在的個別差異，也有助於培養學習者的跨文化溝通意識。例如：

我覺得課本裡提供華語的，由學生說自己國家的也可以，但是即便是相同國籍的學生，可能因為生長背景、家庭環境的不同而對相同事情有不同看法。(T4)

除了討論，還可嘗試以動態的方式體驗文化衝擊。例如：

開座談會、類辯論、拍影片介紹自己的國家、製作專題等等的方式都可以。  
(T6)

而不論以何種方式進行文化對比，在培養學習者的跨文化溝通意識與能力之過程

中，老師的言行及引導方式具有關鍵性的影響力。例如：

老師的角色很重要，尤其是態度，應該是中立的，避免進行優劣對錯的比較，讓他們了解不同國家的文化是不同的，尊重彼此。(T8)

我覺得教材中可以安排文化差異的討論，但要靠老師來做。(T10)

綜上所述，依循開放性原則，於教材中設計開放性的問題以供學習者針對文化異同進行開放式的討論與分享，或採動態的角色扮演、拍攝影片等方式均有助於學習者了解文化間的異同；而無論採取何種方式進行，學習者都需要運用跨文化溝通方面的知識並適時調整、修正個人的態度，等同於從態度層面培養其跨文化溝通能力。此外，儘管有學習者持不同看法，卻也凸顯培養跨文化溝通能力的必要性，以及教師在進行文化對比過程中所扮演之角色的重要性。因此，對於教師在引導學習者進行開放式討論時所採取的態度與所需技巧，本研究將於教案中加以說明，並依照分析結果設計教材中有關文化對比的練習，以利教學與學習。

## 四、多樣性

### (一) 學習者的觀點

以下分析得自於受訪學習者對訪談題目「如果這種教材中加入任務活動作為練習，例如訪問台灣人或是進行實際觀察體驗，你有興趣參與這類活動嗎？為什麼？你希望教材提供什麼樣的任務活動？」的看法。

訪談結果顯示，受訪者基於訪問或觀察、體驗等多樣性的活動不僅能提供口語練習及處於現實環境中親身體驗的機會，更有助於了解文化差異，順利進行跨文化溝通，因而一致展現出高度參與之意願。例如：

有興趣。因為可以實際練習加深印象，知道為什麼會發生誤解。學中文的時候也有類似的活動，那個時候雖然害怕，可是很有用。(S3)

我覺得有興趣，因為有幫助。雖然課本會解釋，可是時間有限，而且很多人有不同看法，實際去做可以了解。(S8)

此外，在活動內容的設計上，若能將任務活動與學習者的潛在需求結合，更能提高學習動機。例如：

我很有興趣，因為對口語練習有幫助，我還希望活動跟未來就業有關，比方說怎麼跟別的公司談生意或是提出請求、拒絕。(S1)

其次，藉由動態的角色扮演可模擬真實情況，清楚感受文化差異，有助於跨文化溝通順利進行，也是受訪者普遍希望教材中設計的學習活動。例如：

角色扮演對學習跨文化溝通一定有幫助，帶到那個角色以後，就能體會對方為什麼這樣做。(S4)

扮演不同身分的角色，由學生自己提出對不同國家文化的觀察跟疑問，老師再提問。(S10)

## (二) 教師的觀點

以下分析得自於受訪教師對訪談題目「您認為在此種教材中有必要加入任務活動作為練習嗎？應該怎麼做？」的回應。

透過訪談得知，受訪教師普遍認同在教學活動中融入任務設計之必要性，但另一方面，部分教師同時根據其自身經驗表明，受制於某些主、客觀因素而難以實踐，因而在態度上略帶保留。例如：

可以設計、嘗試，但可能有課時、學生意願的問題，學生間進行角色扮演他們還勉強可以，但真的要到外面對陌生人可能不願意。(T2)

可以設計情境，可是實際上很難執行，因為大部分學生不喜歡。(T3)

究其原因可以從三個方面來看，首先是學習者的心態與動機，此一因素在相當大的程度上決定了活動的成敗與否。例如：

他們只想要生存，不見得想要用得多好，很多學生都有這樣的心態，怕丟臉、害怕真正跟母語者打交道，所以會退縮。(T2)

其次，包括任務的設計及如何掌握學生完成的過程，對教師而言都是考驗。例如：

在課堂外做任務活動，會有很大的困難，老師不知道任務到底達成了沒有，但是在課堂內做又流於不夠真實；真正的應該到外面，可是如何確認成效，操作的方式是否正確，這個有點困難。(T4)

再者，課時及學生程度也是教師考量的因素。例如：

我覺得任務活動要看程度、時間，初到中就可以做，中高級就不用做了。  
(T10)

至於任務的設計，透過角色扮演、實際演練的方式都有助於學習者在過程中深入體會並進而省思文化的差異。例如：

請老師寫推薦信、申請學校的面試、應徵工作，可以用角色扮演的方式練習。(T6)

請學生拍短片或是短劇。(T7)

綜觀訪談結果，對於教材中規劃任務活動的設計，受訪教師一方面認同其對於培養跨文化溝通能力的助益，但也同時指出其在實踐層面所面臨的困難；然而學習者卻對於訪問、觀察與體驗、角色扮演等多樣性的任務活動表現出高度興趣，顯見學習者參與活動的意願與動機高度取決於活動的規劃設計，從學習者角度出發，透過事前的縝密規劃，將活動與教學內容緊密結合，有利於誘發學習者的學習意願與動機，達到學習目標。上述觀察與分析將作為本研究之教材練習設計的重要依據。

## 第四節 小結

根據以上三節所得之訪談分析結果，歸納其結論以及對於本研究之啟示如下：

1. 透過學習者在拒絕他人和提出請求方面的經驗說明，可作為教材的情境設計參考，以提供符合其生活所需之學習內容。其次，學習者於溝通過程中所面臨之困難說明文化差異在言語行為施行過程中容易引發誤解，不利跨文化溝通順利進行；幫助學習者了解文化在語言表達上的不同，進而培養跨文化溝通意識與能力為排除文化及語言隔閡的有效途徑。
2. 在拒絕和請求行為之表達模式上，綜觀學習者的回應及得自教師的觀察，有

的學習者具備辨識情境差異之能力並能做出適當回應，有的雖體現出禮貌卻與華語表達模式相異，個體間存在明顯差異。歸納其原因，受訪教師普遍認為與文化差異、個人因素、在環境中自然習得及是否具有學習經驗有關；而從研究對象的背景觀之，來台時間越長、受訪時在各大學或研究所就讀之學習者，由於身處目的語環境，憑藉累積之生活經驗，對於不同情境下相關策略的運用明顯得以掌握，因此，若教材中能及早展現相關內容，可滿足初、中級學習者之需求。

3. 無論提出請求之難度高低，對於向學生提出請求，教師普遍以謹慎態度面對，若有需要也會選擇適合對象，以避免拒絕情形發生。因此，在有關拒絕上位者的情境設計中，若以教師作為拒絕對象時，應妥善處理教師的角色，以在大學、研究所任教者為角色背景且請求內容不涉及私人領域較為適宜，或者以同為上位者的上司取代教師的角色，以免不利於教學活動的進行。

4. 有別於一般的語言教材，本研究所編製之跨文化溝通教材融合結構、功能與文化於一體，因而於教材中設計訪問、實際體驗或觀察等多元性任務活動並實踐於教學活動中，不僅有其必要性更有助於強化學習成效。而訪談中學習者的回應則說明其參與任務活動的意願取決於活動的性質與型態，換言之，如何透過活動設計誘發學習者的學習動機與興趣，進而能將所學轉化為實際運用之能力，是編寫教材時亟須著力之處。

5. 有關以拒絕和請求言語行為為主題之跨文化溝通教材的編寫方式及內容，總結訪談結果，教材中的課文應以真實性及適當性為依歸，具體呈現華語拒絕和請求言語行為之表達模式，並於短文中說明相關策略及文化意涵，語料須符合現實情境且合乎語法。另外，在開放性原則下，設計開放性的問題並透過開放的討論方式，有助於從知識與態度層面培養學習者的跨文化溝通能力，亦能彰顯跨文化溝通教材之特色。課後練習則應同時設計觀察、訪問、角色扮演等體驗式及互動式的活動以供學習者對比文化差異，藉由多樣性的任務活動幫助學習者將知識與態度轉化為實際的跨文化溝通能力。此一結果符合張紅玲(2007)、黃雅英(2015)所提出之跨文化溝通教材編寫原則，本文將在此研究基礎上設計教材範例。



## 第五章 跨文化溝通教材設計

依據第二章文獻回顧中所歸納的編寫原則以及上一章的訪談結果，本研究將於此章中進行教材設計。首先述明包括適用對象、教學目標與主題編排等教材編寫綱要；繼而針對教材內容逐一說明設計理念及參考依據，第三節分別呈現以拒絕和請求為主題之教材設計內容；最後則是根據教材提供教學教案。

### 第一節 跨文化溝通教材編寫綱要

為使學習者了解不同文化在語言表達上之差異以利跨文化溝通，並同時填補現存文獻之不足，本研究根據學者論點及訪談分析結果，以真實性、適當性、多樣性及開放性等原則為編製跨文化溝通教材之主要依據。以下呈現教材之編寫綱要，說明教材之設計理念。

#### 一、適用對象：

本教材以所學詞彙量達 2500 個之進階級學習者為使用對象，亦即對應於《歐洲共同語文參考架構》(Common European Framework of Reference, CEFR) 已具有 B1 級程度者。此一架構為語言學習、教學及評量提供共同之參考基準，其對於語言能力指標的描述詳盡且嚴謹，與 ACTFL、CLB 同為國際公認的三種重要外語能力指標。在語言能力的分級上，CEFR 首先以 A、B、C 三個等第區分，續將每個等第再細分為兩個等級，共為三等六級，分別為 A1 入門級、A2 基礎級、B1 進階級、B2 高階級、C1 流利級及 C2 精通級。其中，B1 級的口語表達能力指標如下：

1. 能合理流利地對於自己感興趣的主題，進行直接描述。
2. 能描述自己的夢想、希望及期望。
3. 能描述真實或是想像的事件。
4. 能發展簡單論點以供理解。
5. 能簡短說明理由及解釋自己的意見、計畫及活動。

6. 能針對日常生活的主題，進行簡短、演練過的事項宣布或演說。
7. 能簡短說明理由，解釋自己的看法、計畫及行為。
8. 能回應簡易的後續提問。

根據上述分級標準，本教材以 B1 級學習者為教材使用對象的原因有兩個：

1. 進階級學習者已具備基本的聽、說溝通能力，與華語母語者之溝通往來的機會亦日益增多，因為不了解華人文化而產生誤解的情況卻也隨之增加。因此，對此一階段的學習者而言，除須持續提升程度，更重要的是學習影響華語表達模式之文化規約，以免因缺乏瞭解而產生語用失誤，引起溝通雙方的不愉快。對此，舒兆民（2002）亦根據其研究結果指出，因為文化差異所導致之語言表達模式的不同，為進入中級程度之學習者的一大學習難點。換言之，在教材中提供真實的情境及對話，展現出語言表達在文化上的適當性，有助於解決進階級程度之學習者日後將面臨的學習困難及溝通障礙。
2. 由訪談結果觀之，包括拒絕與請求言語行為之施行，不論在行為難度低或高的情境中，部分受訪者的表達方式與華語不符，其中亦包含中高級以上程度者，顯示學習者對於制約語言表達模式之相關文化的了解不足，以致產生上述結果。此外，在目前缺乏相關教材的情況下，如同數位受訪學習者所言，對於隱含在語言背後之文化因素，唯有在生活中逐漸累積經驗方得以知悉。因而，若於學習者進入高階級時便提供適合其程度之教材以供學習，有利於掌握目的語文化並進而培養跨文化溝通意識與能力。

二、教材數量：一冊，共 12 課。

三、教學時間：共三個月，每週上課 15 個課時，每課時為 50 分鐘。

四、教學目標：本教材教學目標之訂定係根據第二章第一節的文獻回顧中，由張紅玲（2007）及黃雅英（2015）所界定之跨文化溝通能力內涵。

1. 認知層面：透過教材中的對話與短文，幫助學習者了解華語拒絕他人及提出請求時所採用的語言表達形式、運作策略及內在文化因素。
2. 情意層面：在學習過程中，藉由反思母語文化、小組討論和跨文化情境體驗，

使學習者能察覺自我面對異文化的態度，進而以開放、欣賞的態度尊重及理解不同文化間的差異性，建立起文化沒有對錯優劣的觀念。

3. 技能層面：在現實生活的人際互動中，當面對不同文化背景者時能夠結合認知與情意層面所學，在溝通過程中運用策略且隨時加以調整，並能排除對文化的既定印象。

#### 五、教學方法：

華語跨文化溝通教學係以培養學習者具備跨文化溝通能力為目標，關注的焦點在於瞭解語言表達的差異源自於文化，因此，黃雅英（2015）主張，包括任務導向教學法、文化回應教學法等大部分的教學法，由於具備尊重多元文化、以小組合作的方式進行語言與文化差異的探討，並採有意義的系統性思考方式增進對語言文化的認知等三項要素，因而都適用於教學中。換言之，以開放、有彈性的教學方式取代特定的教學法更符合教學所需，此外，教師的文化素養、態度及引導方式也是跨文化溝通教學是否能達到成效的另一要件。

#### 六、教材詞彙：

本教材以「國家華語測驗推動工作委員會」於2016年2月17日更新之「華語八千詞表」中，高階級詞彙內容（共計2490個）作為設計教材的生詞及語法之參考依據。此外，為求提供學習者完整之學習內容，少數列為CEFR流利級之詞彙，例如「恭敬」、「母語」等，本教材亦一併納入詞彙學習範圍，但每課不超過3個。在整體設計上，一方面鞏固學習者已具備之華語能力，另一方面由既有基礎延伸學習深度與廣度，協助其提升程度至高階級。

#### 七、主題編排：

在跨文化溝通中，語言表達模式的差異往往是產生溝通障礙的主要原因，王得杏（1990）在其研究中揭示了學習者在跨文化溝通中的語用困難表現在稱呼、問候、介紹、寒暄、告別、請求、詢問、提議和道歉等言語行為上。鄧炎昌、劉潤清（2006）亦指出，包括打招呼和告別、稱呼、祝賀和讚揚及一些社交禮儀等日常對話最能顯現出文化的獨特性。此外，從學習需求來看，抱怨、拒絕、感謝、結束話題、讚美和道歉等言語行為是學習者表明希望學習的內容（舒兆民，2004）；

而由馮勝利、廖灝翔及王秋雨編著之《什麼時候說什麼話》教材中，則以問候、感謝、請求、拒絕等言語行為作為學習主題，本研究僅列舉拒絕和請求言語行為作為教材編寫範例。

## 第二節 教材說明

本教材共十二課，每課內容包括課文、策略及句型練習、生詞、問題與討論、短文及課後活動等部分，其中，課文由對話與短文組成，策略及句型練習包括策略說明及相關句型練習。練習設計則涵蓋想一想、問題與討論、任務活動及文化萬花筒等單元。以下針對本教材所設計的〈拒絕〉與〈請求〉之內容逐一說明設計理念與編寫依據。

### 一、課文

#### (一) 對話

根據第四章第三節之訪談分析，以真實性、適當性原則為依據，設計簡短的對話呈現華語拒絕和請求言語行為之表達模式，有助於學習者掌握其形式特徵，順利與人溝通，因此，本研究於教材對話的設計上力求簡明，以凸顯學習重點。每課的對話中首先介紹主要人物，繼而說明情境，並安排固定角色出現於兩個情境中，透過其與不同地位、關係者的對話方式和內容，以及非語言溝通方式之表現，幫助學習者辨明在華人的差序格局社會中，什麼時候說什麼話、跟誰說什麼話、怎麼說。對話中有關拒絕和請求言語行為的語料則來自第二章第三節的文獻分析結果，符合編寫跨文化溝通教材須遵守之真實性原則。

本教材依據第四章第一節訪談分析結果作為情境設計參考，體現出教材之真實性。以〈拒絕〉一課為例，選擇工作職場為背景，提供學習者拒絕關係普通的同事和上司之請求的相關情境及對話，藉此呈現行為難度高的情況下，華語中拒絕地位不同者的言語行為表達模式；另外，基於女性較不願拒絕上位者（Liao & Bresnaha, 1996），故將角色性別設定為男性。其次，在學習的先後順序上，考量內容的難易程度，將拒絕地位平等者之情境置於拒絕上位者之前，以便學習者能在已建立之基礎上循序漸進。相關內容請見〈拒絕〉一課中的「情境」及「人

物介紹」。

在〈請求〉一課中則根據第四章第二節訪談分析結果，首先納入台灣大學生租屋之情境，呈現面對不熟識之陌生人時華語的請求方式，以提供學習者真實之學習內容，滿足其學習需求。其次則以學習者請求老師撰寫推薦信之高難度行為作為學習情境，並對雙方之親疏關係加以區分，其中同時插入對地位平等者之請求，藉以對比不同社會地位及社會距離對華語請求言語行為所產生之影響。此外，第二章第三節的文獻分析結果顯示，提出請求時女性較男性更加重視禮貌的程度（丁鳳，2002），因而此處選擇女性為主角。相關內容請見〈請求〉一課中的「情境」及「人物介紹」。

## （二）短文

依據第四章的訪談結果，除了在對話中呈現拒絕和請求言語行為之表達模式，對於影響語言表達方式的文化意涵，受訪者也認為有必要透過短文加以說明。因此，本教材根據相關研究結果於短文中進一步說明兩種言語行為之內在成分、策略的選用，以及制約表達形式的文化因素，幫助學習者知其然更知其所以然。相關內容請見〈拒絕〉與〈請求〉中的短文。

## 二、練習設計

跨文化溝通教材的最大特色，便是在教材中進行文化對比，使學習者透過教材了解不同文化間差異之所在，並能破除對文化的刻板印象，順利跨越文化的藩籬。因此，依據第二章第二節的文獻分析及第四章第三節之訪談結果，本教材遵循多樣性原則設計了包括討論、觀察、訪問等體驗式、互動式的文化對比活動，藉由多元的任務引導學習者在學習目的語的同時也反思母語文化，以培養其具備跨文化溝通意識與能力，體現出教材設計之多樣性。而設計開放性的問題以供學習者反思，並賦予學習者自行規劃任務的權力，使其在討論的過程中透過與他人的互動與交流看到不同的觀點，與跨文化溝通教材之開放性原則相符。以下分述各項活動之設計理念與學習目標。

### （一）想一想

有別於一般教材直接以對話或文章帶領學習者進入學習內容，本教材於課前

規劃設計了三個思考討論題，目的在於引導學習者檢視自我觀察不同文化的視角並反思母語文化，以便在進入課程主題時進行文化對比，培養跨文化溝通意識。其次，促使學習者對課程主題先行思考，有助於在進入課文內容時能聚焦於學習目標，提高學習成效。

## (二) 問題與討論

依據文獻及訪談分析，本教材以「開放性」為依歸，設計與學習主題相關之討論問題，以供學習者藉此深入理解目的語文化，並進而反思母語文化。此一部分的設計包含三種不同性質與目的的問題，其一是閱讀理解問題，以測試學生對學習內容的了解，例如，宇平對同事說，「我恐怕沒辦法幫你。」這句話是什麼意思？第二是問題分析，要求學生試著解釋在互動情境中的某種文化行為，例如，為什麼宇平沒有直接回答經理的問題，以促進學習者進一步思考目的語文化的特點；第三則是跨文化討論問題，旨在激發學生對文化背景的學習興趣，透過對比母語文化，一方面了解自身文化也在過程中更能了解他人文化。例如，在你的文化中存在地位差異嗎？可以從哪裡觀察出來？

## (三) 任務活動

透過文獻分析及訪談所得之結論，「多樣性」應為教材的編寫原則之一，因此，本教材共設計四種不同類型的任務活動。「訪問台灣人」係從認知層面出發，要求學習者依據教材中所設定的情況或問題當面訪問台灣人，以了解其對於特定主題的思想、價值觀以及語言表達方式。「角色扮演」乃要求學習者根據教材中的特定情境，在實際扮演前深入思考某一角色的言語表現及態度，藉由角色模擬體會跨文化溝通之複雜性及所需技巧，有助於從認知與技能方面培養學習者的跨文化溝通能力。「觀察台灣人」的活動中要求學習者透過觀察、記錄、分享和討論，了解文化底層的價值觀如何影響個體的言行表現，進一步認知不同文化間的異同。「觀察與體驗」則是讓學習者在學習過程中轉換為主動的角色，自行設計任務活動，以動態的方式親身體驗及觀察文化行為與語言表現，而與小組成員討論的過程就是一種跨文化溝通，亦體現出跨文化溝通教材中的「開放性」，如同自認知、情意及技能三個層面培養跨文化溝通意識與能力。相關內容請見教材中的任務活動。

此外，為增添練習的多樣性，本教材參考 Hurn & Tomalin (2013) 所提供之跨文化溝通能力訓練方法，於每一課中設計「文化萬花筒」的活動，希冀藉由各種類型的活動幫助學習者體察文化的影響力，最終能跨越文化的藩籬。以〈拒絕〉為例，透過「文化刻板印象練習」的活動設計，可以讓學習者在活動進行的過程中觀察自己與他人如何理解文化，並進而排除對文化的既定印象。在〈請求〉中，則參考「文化同化」的做法，利用易起文化衝突之情況為主題，詳細描述事件背景和溝通雙方的想法、行為及情緒反應，讓學習者在小組討論中，經由他人的視角了解個人的行為、感受以及對事件的解讀皆受文化支配，並進而思考如何採取適當的態度或溝通方式以排除跨文化溝通中的障礙。相關內容請見教材中的任務活動。

### 三、生詞

本教材為擴充學習者之詞彙量並使學習量平均，將每課的生詞量設定於 60 至 70 個之間，配合教材使用者程度，生詞的選取則是以「國家華語測驗推動工作委員會」編製之「華語八千詞表」中「高階級」(2490 個) 詞彙為範圍。為方便學習者預習及複習，每個生詞皆附有漢語拼音、國語注音及英文釋義，其下並提供兩個例句，幫助學習者掌握生詞的意義和用法；同時，也在部份生詞下呈現與拒絕和請求行為相關之例句，並以粗體字標示，以提供學習者更多練習機會，相關內容請見〈拒絕〉及〈請求〉教材中之生詞例句。為鞏固學習者程度，每一例句中除生詞外，其餘皆為「華語八千詞表」中入門級至進階級之詞彙，以利學習者溫故而知新。此外，每一課的部分生詞亦反覆出現於其後的各課內容中，以加深學習者的印象，提高學習成效。

### 四、策略及句型練習

訪談結果顯示，在教材中呈現文化的適當性，有助於學習者得體地運用語言進行跨文化溝通。針對此一需求，本教材根據第二章有關言語行為之文獻分析結果，設計「策略及句型練習」單元，首先說明拒絕及請求時華語母語者所使用的策略及其功能，並附帶有關語用及文化的說明，以幫助學習者充分了解地位和親疏關係對語言所造成的影響。其次歸納出其常見句型並提供例句以供學習者練習，希冀藉由這些跨文化溝通知識的介紹，幫助學習者跨越文化的隔閡。

## 五、語法練習

本教材雖以培養學習者的跨文化溝通能力為學習目標，然而，從學習外語的角度觀之，特別是對進入高階級（B2）的學習者而言，如同學習生詞一般，學習語法仍然有其必要性。因而，本教材於每課中皆規劃 7 至 9 個語法，並針對每一語法提供兩個例句，其下再設計練習題，以期學習者能全然掌握其用法，從聽說讀寫等方面提升其語言程度。

## 第三節 跨文化溝通教材設計

歸納研究結果，跨文化溝通教材宜依據真實性、適當性、多樣性及開放性四項原則編製，內容應包括對話、短文、生詞、語法及課後練習。本教材之對話範例中的拒絕和請求行為語料及情境設計得自相關研究成果和訪談結果，符合真實性原則；對話中所呈現之言語行為的形式特徵，體現出差序格局之社會因素對語言使用的影響，符合適當性原則。多樣性則展現在學習活動所涵蓋的觀察、訪問、體驗及討論等活動型態中；另外，鼓勵學生相互討論、反思與分享，並自行設計任務活動，能體現出開放性原則。以下將分別呈現〈拒絕〉及〈請求〉之教材設計的完整內容。

## 拒絕

### ◎ 想一想

1. 如果台灣人要拒絕別人，你認為他們會考慮什麼？為什麼？
2. 你認為在你的國家拒絕別人的說話方式和台灣的相同嗎？為什麼？
3. 在你的國家，用你的母語拒絕別人的時候，從對話裡可以發現哪些文化特點或是特別的表達方式？

### ◎ 對話

人物介紹：宇平和家偉都是上班族，在一家廣告公司已經工作了三年了，他們同時進公司，也在同一個部門工作，兩個人偶爾會聊聊天，也曾經互相幫忙。他們的經理三個月前才進入這家公司。

#### 情境一

兩天前家偉收到一份國外客戶寄來的英文文件，因為他對其中很多內容不了解而覺得煩惱，於是想請宇平替他翻譯，但是宇平實在找不出時間來，所以不得不拒絕他。

(家偉走到宇平的座位旁邊)

家偉：宇平，這份文件讓我很傷腦筋，你能幫我翻譯嗎？

宇平：(伸手把文件拿過來)我看看，哇！這麼多，你急著要嗎？

家偉：對方希望我禮拜五以前回信。

宇平：真不好意思，我還有兩個案子沒做完，恐怕沒辦法幫你，你要不要找經理討論一下？

家偉：(用能夠諒解的語氣)沒關係，你忙吧，我去找經理研究研究。

宇平：(輕輕點頭，覺得抱歉地看著家偉)

※※※※

## 情境二

由於宇平不但工作能力不錯，態度也很認真，因此經理想請他幫一個朋友的忙，可是宇平一方面擔心自己的能力和時間都不夠，一方面也認為自己沒有這個義務，決定拒絕經理。

(宇平剛剛拜訪客戶回來，聽同事說經理找他，就馬上到經理的辦公室去。)

宇平：經理，你找我有什麼事嗎？

經理：有件事要跟你商量一下，我有一個朋友最近接了一個案子，可是一直沒辦法處理好，他擔心再這樣下去這筆生意就要泡湯了，你可以幫忙嗎？

宇平：呃(停了一下，有點為難的樣子)，經理，謝謝你這麼欣賞我，很抱歉，我也還在趕手上的企劃案，要是接了，我可能會忙不過來，反而耽誤了工作進度。

經理：沒關係，那我再問問別人。

宇平：(輕輕地點頭) 謝謝經理。

## ◎ 生詞一

1. 考慮      kǎolù      ㄎㄠˋㄌㄨˋ      V      to consider

(1) 我正在考慮是不是要把孩子送出國去留學，你可以給我一點意見嗎？

(2) 謝謝你，這個機會的確很難得，我考慮一下再告訴你我的決定。

2. 特點      tèdiǎn      ㄊㄜˋㄉㄧㄢˇ      N      special features

(1) 因為具有品質好、省電和多功能的特點，這支手機現在相當受歡迎。

(2) 這個舞團的最大特點是採用現代的表演方式來表現傳統的題材。

3. 上班族      shàngbānzú      ㄕㄨㄤˋㄅㄢㄗㄨˊ      N      9 to 5 office workers

(1) 大部分的上班族因為工作時間長，所以普遍沒有運動的習慣。

(2) 現在景氣不好，物價又一直漲，可是老闆不願意加薪，我們這些上班族的日子越來越難過了。

4. 部門           bùmén           ㄅㄨˋ ㄇㄣˊ           N           a department  
(1) 在政府部門上班，要替人民服務，解決他們的困難。  
(2) 我們在不同部門工作，他的情況我不太了解。
5. 偶爾           ǒuěr           ㄡˇ ㄦˇ           Adv           occasionally  
(1) 去旅行的時候，我偶爾會去賭場試試運氣，看看能不能把旅費贏回來。  
(2) 我當然知道速食不是很健康的東西，不過，偶爾吃一下應該沒關係吧？
6. 互相           hùxiāng           ㄏㄨˋ ㄒㄩㄤ           Adv           mutual, to mutually  
(1) 我們是朋友，互相照顧，互相幫忙本來就是應該的，你別跟我客氣。  
(2) 我是負責燈光的，有什麼需要互相配合的，可以直接告訴我。
7. 內容           nèiróng           ㄋㄟˋ ㄩㄥˊ           N           content  
(1) 早知道他是一個說話沒有內容的人，我就不去跟他見面了。  
(2) 要是你對這篇文章的內容有興趣，可以去聽聽下禮拜三的那場演講。
8. 煩惱           fánnǎo           ㄈㄢˊ ㄋㄠˇ           V/SV           to worry, to be worry  
(1) 明天的事明天再煩惱吧，要不然只會讓自己更痛苦。  
(2) 功課上的壓力和交男女朋友的問題常常讓青少年覺得很煩惱。
9. 實在           shízài           ㄕㄨˊ ㄗㄞˋ           Adv           truly, really  
(1) 我最近忙得不得了，實在沒辦法幫你的忙，你問問小張吧！  
(2) 我實在不懂，既然你做不到，為什麼不拒絕他？
10. 不得不       bùdébù           ㄅㄨˋ ㄉㄉˋ ㄅㄨˋ           Adv           must, cannot but  
(1) 對不起，等一會兒有個會議，我不得不參加，這件事我們改天再談吧！  
(2) 老李的女兒生了很嚴重的病，所以他不得不把房子賣了。
11. 傷腦筋       shāngnǎojīn       ㄕㄨㄤ ㄋㄠˇ ㄐㄧㄣ           SV           to be troublesome  
(1) 孩子沉迷網路遊戲，恐怕是現代父母最傷腦筋的問題。  
(2) 傷腦筋！這裡一到冬天雨就下個不停，屋子裡潮濕得不得了，真不舒服。
12. 伸手           shēnshǒu           ㄕㄨㄥ ㄕㄨˇ           V           to reach out  
(1) 我可是很早就獨立了，才不像小王總是伸手跟父母要錢。  
(2) 坐車的時候千萬別把手伸出去，太危險了。
13. 回信           huíxìn           ㄏㄨㄟˊ ㄒㄧㄣˋ           VO           to write back  
(1) 陳小姐，麻煩你替我回信給王經理，告訴他我明天會去他們公司開會。

(2) 老王，你看，這封信應該怎麼回才好？

14. 案子 ànzi ㄢㄢˋ ㄉㄨㄢˋ N a case

(1) 幸好有你幫忙，我終於把這個傷腦筋的案子做完了。

(2) 你能不能幫我看看這個案子該怎麼處理？

15. 諒解 liàngjiě ㄌㄧㄤˋ ㄐㄧㄟˇ V to forgive

(1) 為了孩子的將來，我只好這麼做，希望你能諒解。

(2) 我已經努力解釋了，要是他不能諒解我也沒辦法。

16. 語氣 yǔqì ㄩˇ ㄑㄧˋ N mood

(1) 你剛剛說話的語氣讓人聽了不舒服，難怪他會生氣。

(2) 你們果然是一家人，你說話的語氣跟你爸爸好像啊！

17. 拜訪 bàifǎng ㄅㄞˋ ㄈㄤˇ V to pay someone a visit

(1) 我這次來，除了開會還要順便拜訪幾個老朋友。

(2) 為了寫報告，我特別拜訪了這本書的作者，好收集更多的資料。

18. 客戶 kèhù ㄎㄜˋ ㄏㄨˋ N a client

(1) 他是我們公司最重要的客戶，你可要好好招待他。

(2) 我不是去拜訪客戶就是去工廠看樣品，在辦公室的時間不多。

19. 商量 shāngliáng ㄕㄨㄥ ㄌㄧㄤˊ V to confer, consult with

(1) 買房子的事，我需要跟我太太商量一下，過幾天我再跟你聯絡。

(2) 我覺得你可以去找經理商量商量，也許他會支持你的想法。

20. 泡湯 pàotāng ㄆㄞˋ ㄊㄨㄥ V (said of hope) dashed

(1) 好不容易能休幾天假，沒想到碰到颱風，假期就泡湯了，真倒楣！

(2) 我真不該隨便相信他的話，害我辛苦存的錢全都泡湯了。

21. 呃 è ㄜˋ P uh

(1) 老闆，呃，我家裡的事還沒處理完，可以再請三天假嗎？

(2) 呃，我恐怕沒辦法幫你這個忙，不好意思。

22. 為難 wéinán ㄨㄟˊ ㄣㄢˊ SV to be distressed

(1) 他雖然沒有直接說，可是意思就是要拒絕，你再去問他，不是為難他嗎？

(2) 拒絕別人總是讓我覺得很為難，不知道怎麼開口。

23. 企劃            qīhuà            ㄑㄧˋ ㄏㄨㄚˋ            V            to plan  
 (1) 從他的履歷表來看，他在企劃活動方面的經驗不多，恐怕不適合這個工作。  
 (2) 要企劃這麼大型的活動，非得有經驗不可，除了你，還有誰做得了？
24. 反而            fǎnré            ㄉㄞˋ ㄖㄨˊ ㄉㄛˋ            Conj            on the contrary  
 (1) 要是你有運動的習慣，你就會發現，運動以後不但不累，反而精神更好。  
 (2) 我們公司這兩年一直不賺錢，我的收入不但沒增加，反而減少了，真慘！
25. 耽誤            dānwù            ㄉㄢ ㄨˋ            V            to delay  
 (1) 用手機的時間太長，不但對眼睛不好，還會耽誤功課，你管管兒子吧！  
 (2) 我該回去了，耽誤妳這麼多時間，真不好意思。
26. 進度            jìndù            ㄐㄧˋ ㄉㄨˋ            N            progress  
 (1) 要是進度順利的話，下個月我就可以完成我的論文了。  
 (2) 我剛學中文的時候也跟不上進度，不過後來就慢慢適應了。

### ◎ 拒絕策略說明

#### 情境一

(道歉)                      (阻礙因素)                      (緩和否定)                      (提供選擇)

真不好意思，我還有兩個案子沒做完，恐怕沒辦法幫你，你要不要找經理討論一下？

#### 說明：

1. 為了維持關係，拒絕和自己關係普通的人，需要用的策略比拒絕熟人或陌生人多。
2. 拒絕的時候可以先道歉，然後清楚地說明沒辦法幫忙的原因，而且這些原因應該都是自己不能控制、改變的，讓對方比較能接受。接著，告訴對方自己沒辦法幫忙，不過，台灣人一般的習慣是在前面加上「可能」、「恐怕」或是「應該」這樣的詞，免得太直接；最後再加上你想到的可以解決的辦法，讓自己和對方都不會沒有面子。

## 情境二

(填補詞) + (稱呼) + (感謝) + (道歉) + (阻礙因素) + (緩和否定)

呃，經理，謝謝你這麼欣賞我，很抱歉，我也還在趕手上的企劃案，要是接了，我可能會忙不過來，反而耽誤了工作進度。

### 說明：

1. 一般來說，除非關係很近，否則拒絕地位比較高的人我們一定特別有禮貌，免得讓對方沒面子，所以用的策略也比較多。
2. 根據研究，拒絕別人的時候，適當地使用像「呃」、「嗯」這樣的詞，可以提高禮貌的程度。然後，先稱呼對方，如果加上感謝、道歉的話更能表示禮貌，接下來再說明原因，並且用間接的說法表示拒絕的意思。

## ◎ 拒絕句型練習

拒絕地位高的人：「緩和否定」、「阻礙因素」、「提供選擇」、「稱呼」及「道歉」

\* (填補詞) + (稱呼) + (道歉) + (阻礙因素) + (緩和否定) + (提供選擇)

呃，主任，很抱歉，明天我家裡有事，可能沒辦法幫小李代班，要不要我替你問問小王？

\* (稱呼) + (道歉) + (阻礙因素)

老師，不好意思，我已經跟朋友約好了要去她那裡。

拒絕地位低的人：「直接說不」、「否定意願」、「緩和否定」、「阻礙因素」、「提供選擇」及「道歉」

\* (直接說不) + (阻礙因素)

不行，我這兩天也要用，不能借你。

\* (否定意願) + (提供選擇)

我對這個沒興趣，還是你要問我室友？

\* (緩和否定) + (阻礙因素) + (道歉)

我可能不行，因為要準備比賽，不好意思。

拒絕地位平等的人：「緩和否定」、「阻礙因素」、「提供選擇」及「道歉」

\* (道歉) + (阻礙因素) + (緩和否定) + (提供選擇)

嗯，對不起，我有事，恐怕不能幫你，我幫你問問別人。

\* (緩和否定) + (阻礙因素)

應該不行耶，下禮拜我妹要結婚，我得回去。

對關係近的人：直接

對關係普通的人、陌生人：間接

### ◎ 問題與討論

1. 宇平對同事說，「我恐怕沒辦法幫你。」這句話是什麼意思？他為什麼這麼說？
2. 為什麼宇平沒有直接回答經理的問題？
3. 你認為宇平拒絕經理的說法合適嗎？為什麼？

## ◎ 短文

### 不好意思

每個人或多或少都有一些拒絕別人的經驗，不論是對別人提出的請求、邀請或者建議說「不」，都會對對方的面子造成威脅，而且，受到文化和地位、關係這些因素的影響，不同的語言有不同的拒絕方式，如果不了解，就容易引起誤會。

拿拒絕別人的請求來說，如果非拒絕不可，華人普遍會說明原因並且道歉，免得傷害了對方的面子；這些原因往往跟家人或是一些讓自己不得不拒絕的事有關，比方說，「明天我要帶我爸爸去醫院」、「我今天得加班」等等。當對方的地位比較高的時候，為了表示尊重，例如「老師」、「經理」這樣的稱呼一定會出現在句子裡，而且不用直接的方式拒絕；從性別來看，跟男性比起來，女性比較不願意拒絕有權力的人。還有研究發現，因為不好意思直接拒絕，所以無論雙方的關係如何，華人傾向間接拒絕，像「可能沒辦法」或是「應該不行」這樣的說法都很常見；另外，也有人為了表達關心而請對方試試別的辦法，比如，「你再問問看別人」這種說法。相反的，對地位平等或比較低的人，就不如對地位高的那麼有禮貌。

華語的拒絕策略之所以包括上面所說的內容，主要是因為在華人社會裡，每個人不是獨立的，而是靠大家互相幫忙才能生存，所以特別重視和別人的關係，總會儘量避免發生不愉快。此外，華人把團體裡、外的人分得很清楚，而且，同一個團體裡彼此的關係也有區別，所以，拒絕關係比較近的親人和好朋友就用比較直接的方式，例如，「不行，…」或是「不要」，這些都是集體主義文化的特點。另一方面，對華人來說，權力在拒絕表達方式上是很重要的考慮因素，因此，使用稱呼並且提高間接的程度有助於表現出禮貌，難怪有人說，拒絕是一種藝術。

從上面的說明來看，學語言不只要學生詞、語法，更應該學習溝通的文化，才能知道什麼時候對誰說什麼話、怎麼說，否則，即使能把第二語言說得很好，卻因為不懂文化而破壞了雙方的關係，不是太可惜了嗎？

## ◎ 生詞二

1. 或多或少 huòduōhuòshǎo ㄏㄨㄛˋ ㄉㄨㄛˋ ㄏㄨㄛˋ ㄕㄨㄛˋ ㄕㄨㄛˋ A more or less  
 (1) 我知道你吃不下，可是，不吃東西也不行，你或多或少吃一點吧！  
 (2) 他這麼做或多或少是想表現，並不是為了你。
2. 提出 tíchū ㄊㄧˊ ㄔㄨ ㄨ V to propose  
 (1) 剛剛開會的時候你為什麼不提出自己的看法？  
 (2) 如果你有需要，只要跟政府提出申請，就可以補助八千塊。
3. 請求 qǐngqiú ㄑㄩㄥˋ ㄑㄩㄟˊ V/N to request, request  
 (1) 我請求他再給我一次機會，可是他連想都沒想就拒絕我了。  
 (2) 跟別人提出請求以前，你會考慮什麼？
4. 邀請 yāoqǐng ㄧㄠ ㄑㄩㄥˋ V/N to invite, invitation  
 (1) 這個問題應該由政府邀請專家學者一起討論，才能找到解決的辦法。  
 (2) 謝謝你的邀請，我盡量安排時間，要是有空，我一定參加。
5. 或者 huòzhě ㄏㄨㄛˋ ㄓㄥˇ Conj or  
 (1) 對現代人來說，手機或者其他 3C 產品已經是生活裡少不了的必需品了。  
 (2) 游泳、慢跑、騎腳踏車或者瑜珈都是很受歡迎的運動。
6. 面子 miànzi ㄇㄧㄢˋ ㄗㄩˋ N face, honor  
 (1) 中國人很愛面子，請客的時候一定會多點一些菜，就怕沒面子。  
 (2) 現在有越來越多爸爸願意請假在家照顧孩子，不認為這是沒面子的事情。
7. 造成 zàochéng ㄗㄞˋ ㄔㄥˊ V to cause, to make  
 (1) 由於他們夫婦不夠關心孩子，才會造成這樣的結果。  
 (2) 政府只想要發展經濟，沒想到發展得太快，反而造成很多社會問題。
8. 威脅 wēixié ㄨㄟ ㄒㄧㄝˊ V/N to threaten, a threat  
 (1) 那個人不但搶走了他身上所有的錢，還威脅他不能報警，真是太可惡了！  
 (2) 像颱風、地震這樣的天然災害，都可能對生命造成威脅。
9. 因素 yīnsù ㄧ ㄣˋ ㄙㄨˋ N factors, elements  
 (1) 造成這種情況的因素很多，最主要的還是環境的問題。  
 (2) 投資以前，除了政治還有經濟方面的因素你都應該要考慮。
10. 引起 yǐnqǐ ㄧㄣˇ ㄑㄩˇ V to give rise to, cause

- (1) 因為這本書，引起了我對學中文的興趣。  
 (2) 簽合約的時候一定要看清楚內容，否則很容易引起糾紛。

11. 誤會 wùhuì ㄨˋ ㄉㄨˋ ㄏㄨㄟˋ V/N to misunderstand

- (1) 你可別誤會，我並不是要趕你走，我只是擔心時間晚了沒有公車。  
 (2) 這完全是一場誤會，你願意聽我解釋嗎？

12. 說明 shuōmíng ㄕㄨㄛ ㄇㄧㄥˊ V/N to explain, clarify

- (1) 小陳，你來跟客戶說明一下新產品的特色。  
 (2) 聽了服務生的說明以後我才知道是我誤會了他們的意思。

13. 原因 yuányīn ㄩㄢˊ ㄩㄣ ㄩㄣ ㄩㄣ N reason

- (1) 很多人認為，年輕人不願意負擔責任是造成「少子化」的主要原因。  
 (2) 你可不可以告訴我，發生這件事的真正原因是什麼？

14. 免得 miǎnde ㄇㄧㄢˇ ㄉㄜˋ V so as not to, to avoid

- (1) 你還是早一點出門，免得遲到影響面試。  
 (2) 不論是對別人提出請求或者是拒絕別人的邀請，都應該注意說話的語氣跟禮貌，免得引起誤會。

15. 傷害 shānghài ㄕㄨㄤ ㄏㄞˋ V/N to injury, injury

- (1) 萬一他想不開，傷害自己怎麼辦？你還是去看看吧！  
 (2) 常常打罵孩子，對孩子的心理容易造成傷害。

16. 往往 wǎngwǎng ㄨㄤˇ ㄨㄤˇ Adv oftentimes, generally

- (1) 對剛到一個國家的移民來說，往往會有語言和文化方面適應的問題。  
 (2) 他什麼都好，就是緊張的時候，往往會說不出話來。

17. 比方說 bǐfāngshuō ㄅㄧˇ ㄈㄤ ㄕㄨㄛ IE for example

- (1) 台灣值得去玩的地方很多，比方說北部的陽明山、中部的日月潭，還有南部的墾丁，去過的人沒有一個不說好的。  
 (2) 我覺得做什麼都可以，比方說，去當志工就是一件很值得做的事。

18. 尊重 zūnzhòng ㄕㄨㄣ ㄓㄨㄥˋ V/N to respect

- (1) 民主社會，大家都有表示意見的權利，也要尊重別人的看法。  
 (2) 去看表演的時候，穿著正式的服裝也算是對表演者的一種尊重。

19. 彼此 bǐcǐ ㄅㄧˇ ㄘˇ N each other, both parties

- (1) 你們結婚這麼多年了，難道還不了解彼此的個性嗎？  
 (2) 幸虧所有的球員都能彼此合作，要不然他們恐怕贏不了這場比賽。
20. 性別 xìngbié トーメ、ウーセ、 N the sex of a person  
 (1) 不管胎兒的性別是什麼，只要健康就好了。  
 (2) 性別不應該是決定他適不適合這個工作的因素，不是嗎？
21. 如何 rúhé 口メ、厂セ、 Adv how, what  
 (1) 這兩隊的實力差不多，能不能贏球就看他們的默契如何了。  
 (2) 我今天聽了一場關於地震發生時如何逃生的演講。
22. 傾向 qīngxiàng くーメ トーユ、 V/N to be inclined to  
 (1) 雖然老闆還沒決定，但是大家都看得出來，他傾向由小王負責這個案子。  
 (2) 如果他身邊的人能多關心他，早點發現他有自殺的傾向，就不會發生這樣的事了。
23. 間接 jiànjiē 口ーヲ、口ーセ Adv indirect  
 (1) 這件事我也是間接知道的，實際的情況我也不太清楚。  
 (2) 她這麼說算是間接承認了他們的關係，你就不要再問了。
24. 策略 cèlüè チセ、ウ口セ、 N a strategy  
 (1) 要解決這個問題很容易，只要你用對策略就行了。  
 (2) 其實，不只是打仗，連準備考試、請求別人幫忙都需要策略。
25. 靠 kào 口么、 V to depend upon, rely on  
 (1) 我知道你們這麼做是為了我好，不過，我還是想靠自己的力量完成這件事。  
 (2) 聽說主任是靠他爸爸的關係才得到這個工作的。
26. 生存 shēngcún 尸メ、チメ、 V to survive  
 (1) 為了生存下去，我不得不這麼做，你能諒解嗎？  
 (2) 如果我們的產品跟不上時代，公司就沒辦法生存，更別說我們了。
27. 重視 zhòngshì 出メ、尸、 V/N to place importance on  
 (1) 現代人都很重視休閒生活，有空的時候常常安排戶外活動。  
 (2) 華人父母對教育的重視有時候帶給孩子很大的壓力。
28. 盡量 jìnliàng 口ー、カ一ユ、 Adv as much as possible  
 (1) 雖然有機的食物比較貴，可是為了健康，我還是盡量去有機商店買東西。

(2) 沒什麼菜，你們別客氣，盡量吃，不夠的話我再去做。

29. 愉快 yúkuài ロノ 巧メ所、 SV to be joyful, happy

(1) 吃天然的食物，心情愉快，才能有健康的身體。

(2) 沒想到我們第一次見面就談得很愉快，大概跟我們的個性有關吧！

30. 此外 cǐwài ちゝ メ所、 Adv in addition

(1) 墮胎並不能解決問題，此外，這麼做對母親的身體難道不是一種傷害嗎？

(2) 我們系的網站上有很多這方面的資料，此外，學校也提供獎學金，如果有需要也可以申請。

31. 區別 qūbié くロ ケーセノ V/N to distinguish

(1) 你能區別「道歉」和「抱歉」這兩個詞的不同嗎？

(2) 我看不出來這兩種做法有什麼區別。

32. 集體 jíjí じーノ 去ーゝ Adv collective

(1) 要參加英文能力測驗的人請先登記，學校可以幫你們集體報名。

(2) 集體主義和個體主義最大的區別是什麼？

33. 因此 yīncǐ 一ノ ちゝ Adv therefore

(1) 由於文化不同，因此每一種語言的表達方式也不同，有時候容易引起誤會。

(2) 這個系現在很熱門，想唸的人很多，因此競爭非常激烈。

34. 即使 jíshǐ じーノ 尸ゝ Conj even if, even though

(1) 我已經決定了，即使再困難，我也要試試看。

(2) 他對看藝術表演沒興趣，即使水準很高，他也不想去。

## ◎ 語法練習

### 1. 受到…的影響

☆ 受到文化和地位、關係這些因素的影響，不同的語言有不同的拒絕方式。

☆ 人很容易受到環境的影響，不但生活方式會改變，連想法也會不同。

(1) \_\_\_\_\_，最近的菜價貴得很誇張。

(2) 他的改變完全是\_\_\_\_\_。

2. 拿…來說

☆ 拿拒絕別人的請求來說，如果非拒絕不可，華人普遍會說明原因並且道歉。

☆ 學中文的確不容易，拿寫字來說，我不是寫錯就是忘了怎麼寫，真難！

(1) 東方和西方文化在很多方面都不一樣，\_\_\_\_\_。

(2) 網路帶來的好處很多，\_\_\_\_\_。

3. 當…的時候

☆ 當對方的地位比較高的時候，一定要特別注意禮貌才行。

☆ 當經濟不景氣的時候，失業的人也就多了起來。

(1) \_\_\_\_\_，就想起我在國外留學的日子。

(2) \_\_\_\_\_，一定要幫助那些需要幫助的人。

4. 為了…而…

☆ 有人為了表達關心而請對方試試別的辦法，比如，「你再問問看別人。」

☆ 雖然社會改變了，還是有不少女性為了照顧家庭而放棄自己的理想。

(1) \_\_\_\_\_，這不是太可惜了嗎？

(2) 誰都不可以\_\_\_\_\_。

5. …之所以…，是因為…

☆ 華語的拒絕策略之所以包括這些內容，是因為華人社會的集體主義文化。

☆ 我之所以支持他，是因為這是他的理想。

(1) 我弟弟\_\_\_\_\_。

(2) 他們夫妻\_\_\_\_\_。

6. 不是…而是…

☆ 在華人社會裡，每個人不是獨立的，而是靠大家互相幫忙才能生存。

☆ 我不是因為小氣才不捐錢，而是覺得他應該靠自己。

(1) 你誤會了，\_\_\_\_\_。

(2) 我這次去美國\_\_\_\_\_。

7. 有助於

☆ 拒絕別人的時候，使用稱呼並且提高間接的程度有助於表現出禮貌。

☆ 根據專家的研究，運動有助於學習，因此，父母應該多鼓勵孩子運動才對。

(1) \_\_\_\_\_，有助於經濟的發展。

(2) \_\_\_\_\_，有助於減輕父母的負擔。

◎ 問題與討論

1. 對你來說，拒絕別人是一件困難的事嗎？為什麼？你最難拒絕的人是誰？

2. 如果要拒絕別人，你會不會說明原因？為什麼？

3. 你的國家傾向集體主義還是個人主義文化？可以從哪裡觀察出來？

◎ 任務活動

1. 訪問台灣人：

每個人訪問四個年齡、性別不同的台灣人，請你把他們的回答記錄下來，然後和小組同學討論訪問結果，最後再跟大家報告。

(1) 台灣人拒絕別人時會考慮\_\_\_\_\_。

(2) 台灣人對\_\_\_\_\_會直接拒絕，對\_\_\_\_\_則間接拒絕。

- (3) 台灣人拒絕別人時會用\_\_\_\_\_作為理由。
- (4) 對大部分的台灣人來說，拒絕別人時最重要的是\_\_\_\_\_。

2. 角色扮演：

- (1) 你有一個很熟的台灣朋友想請你替他把一篇短文翻譯成你的母語，可是你最近很忙所以沒辦法幫忙，只好拒絕他。
- (2) 這學期有一個大一的學弟加入了你的社團，因為對學習你的母語很有興趣，所以想要跟你語言交換，可是你除了上課也負責社團裡的一些活動，覺得時間不夠，所以決定拒絕他。

3. 觀察與體驗：

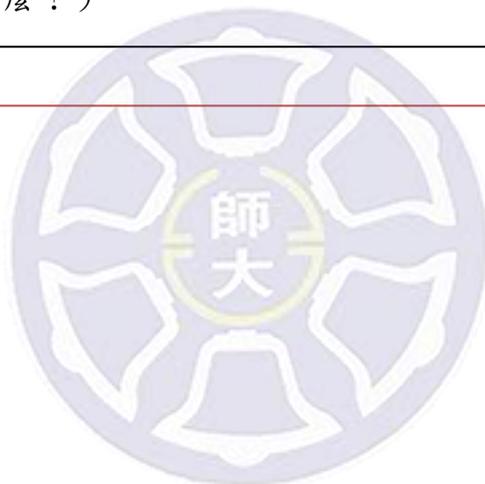
和小組同學一起設計一個任務活動，目的是在活動當中讓台灣人拒絕你們提出的請求，這個人跟你們的關係可以很熟或是不太熟，也可以是陌生人；他可以是跟你地位相同或不同的人。

當你們兩個人中有一個人對台灣人提出請求的時候，另一個人就觀察台灣人拒絕別人的時候怎麼說，用了什麼句型，說話的語氣、臉上的表情和身體的動作，並且把它記錄下來，然後換人觀察和體驗。活動結束以後，先和小組同學討論你們觀察的結果，然後再跟大家報告。

#### 4. 文化萬花筒

沒有真正認識對方以前，對於來自不同國家、文化的人，我們總是有一些自己的想像。你認為日本人、俄羅斯人和美國人會怎麼拒絕別人？他們會考慮什麼？請把你的想法寫下來，每一個國家最少用三個生詞來描述，上課的時候跟大家報告自己所寫的內容並且說明原因。

（聽同學報告的時候，請你想一想，自己和別的同學的看法不同的原因是什麼？）



## 請求

### ◎ 想一想

1. 你覺得台灣人對別人提出請求的時候會考慮什麼？為什麼？
2. 你認為在你的國家對人提出請求的方式和台灣的相同嗎？如果不同，你覺得原因是什麼？
3. 在你的國家，如果用你的母語對人提出請求的時候，別人可以從對話裡發現哪些文化特點或是特別的表達方式？

### ◎ 對話

人物介紹：佩怡是一個大學四年級的學生，因為家在中部，所以一直在學校附近租房子，而且打算畢業以後留在北部念研究所。

#### 情境一

佩怡打算下學期換個地方住，剛好最近在學校的租屋網站上看到一個房東（魏小姐）登的租屋訊息，她覺得那個房子很合適，房租也很合理，所以想要跟房東約時間去看房子。

（魏小姐接起電話）

佩怡：請問是魏小姐嗎？

魏小姐：我是。

佩怡：你好，我姓吳，昨天看到你在租屋網站的貼文，我想去看看房子，請問什麼時候可以過去？

魏小姐：嗯，明天下午三點到五點，或是禮拜五晚上七點以後都可以。

佩怡：對不起，這兩個時間我都有事，可不可以禮拜六早上十點過去？

魏小姐：好，沒問題。

※※※※

( 佩怡看了房子，覺得很滿意 )

佩怡：請問你水電費怎麼計算？

魏小姐：我這裡的三個房間都有獨立電錶，電費是按照電錶算，各付各的，水費是三個人平均分攤，每半年付一次。如果你決定要租，要請你先付五千塊的訂金。

佩怡：今天我沒帶那麼多錢，先付兩千塊可以嗎？

魏小姐：好，沒關係，那我們再約個時間簽約。

佩怡：好，謝謝。

魏小姐：不客氣，再見。

※※※※

情境二

佩怡最近正在準備申請研究所，需要的資料當中包括兩封推薦信，她考慮了幾天，決定請跟她很熟的吳老師和不太熟的系主任幫忙，去找系主任以前，她也請同學周寧陪她一起去。

( 下課的休息時間，佩怡表情輕鬆自然，臉上帶著微笑地走到吳老師旁邊。 )

佩怡：( 看著吳老師 ) 老師，我想要申請研究所，你可不可以幫我寫一封推薦信？

吳老師：噢，好啊，你把學校還有研究所名稱給我，什麼時候要？

佩怡：不急，還有兩個禮拜的時間。

吳老師：好，沒問題，下禮拜五來跟我拿。

佩怡：謝謝老師。

※※※※

( 回到座位，對周寧提出請求。 )

佩怡：欸，今天下了課，你陪我去找主任好不好？我想請他幫我寫推薦信。

周寧：好啊，反正我也沒事。

※※※※

(下了課，兩個人到了系主任的研究室，敲了門，佩怡有一點緊張地走進去，態度恭敬地對系主任說明她的目的。)

佩怡：(用很客氣的語氣，左手輕輕握住右手，放在身體前面) 主任，您好，抱歉打擾您，我叫沈佩怡，前兩個學期修過您的課。最近想要申請研究所，因為主任是這個領域的專家，不知道能不能請主任撥空替我寫一封推薦信？

系主任：嗯(想了一下)，可以，不過我最近比較忙，什麼時候截止？

佩怡：還有兩個多禮拜。

系主任：好，那應該來得及，你過兩個禮拜來找我。

佩怡：(上半身往前，點頭) 麻煩主任了，謝謝。

### ◎ 生詞一

1. 登 dēng ㄉㄥ ㄨㄥˋ V to place ; to climb

(1) 你看到今天報上登的新聞了嗎？政府考慮改變大學的考試制度了。

(2) 這個八歲的孩子居然登上了這麼高的山，真不簡單！

2. 訊息 xùnxī ㄒㄩㄣˋ ㄒㄧˊ N message

(1) 每次傳訊息給他，他總是已讀不回，真沒禮貌！

(2) 網路上的訊息不都是正確的，不要隨便相信。

3. 合理 hélǐ ㄏㄥˊ ㄌㄧˇ SV to be equitable

(1) 這件事明明就不合理，你為什麼不拒絕呢？

(2) 這家公司的產品品質不錯，價錢雖然比較高，可是我覺得很合理。

4. 貼文 tiēwén ㄊㄧㄝ ㄨㄣˊ N post

(1) 從他的貼文內容看起來，他應該是在暗戀學妹。

(2) 今天看到我朋友在臉書上的貼文讓我好羨慕他。

5. 計算 jìsuàn ㄐㄧˋ ㄨㄢˋ V to calculate

(1) 每個房東對電費的計算方式都不太一樣，你最好問清楚。

(2) 老師，你可不可以幫我看一下這一題的計算方式對不對？

6. 按照 ànzhào ㄢˋ ㄓㄠˋ V according to

(1) 按照規定，這裡不可以吸菸，你不知道嗎？

(2) 不管他們怎麼說，你只要按照老闆的意思做就對了。

7. 平均 píngjūn タームノ ヲ平均 SV/V average, even

- (1) 這個地方夏天的平均溫度是 25 度，非常舒服。  
(2) 不包括水電費，我一個月的生活費平均是九千塊。

8. 分攤 fēntān 共有ノ ヲ分擔 V to share

- (1) 如果有五個人可以平均分攤租金，就不會覺得負擔太重。  
(2) 我認為所有的費用應該由大家一起分攤才公平。

9. 確定 quèdìng 確定ノ ヲ確認 V to confirm

- (1) 你確定他報名了嗎？可是名單上沒有他的名字。  
(2) 你要不要再考慮一下，你確定要邀請他嗎？

10. 訂金 dìnjīn タームノ ヲ預金 N down payment

- (1) 一般來說，要是你請店員替你訂貨，就得先付一些錢當作訂金。  
(2) 我沒帶那麼多錢，先付四分之一的訂金，可以嗎？

11. 簽約 qiānyuē 契約ノ ヲ締結 V to sign a contract

- (1) 簽約的時候一定要看清楚，免得以後發生糾紛。  
(2) 我想跟你商量一下，明天由你代替我去跟對方簽約，好嗎？

12. 當中 dāngzhōng 其中ノ ヲ V of, amongst

- (1) 在所有的節日當中，我最喜歡的就是春節了。  
(2) 他們五個人當中，有兩個人在同一個部門，平時可以互相幫忙。

13. 陪 péi 同行ノ ヲ V to accompany

- (1) 你面試的時候要不要我陪你去？  
(2) 我想去散散步，你沒事的話，陪我一起去好嗎？

14. 表情 biǎoqíng 表情ノ ヲ V facial expression

- (1) 奇怪，他聽到這個消息臉上一點表情都沒有，不知道他到底在想什麼。  
(2) 他雖然沒拒絕我，可是他的表情看起來有點為難，我看，我再問問別人好了。

15. 自然 zìrán 自然ノ ヲ V to be natural

- (1) 小陳一看到他太太，表情變得很不自然，沒說幾句話就走了。  
(2) 他們的表演很自然也很活潑，得到傳播媒體很高的評價。

16. 微笑 wéixiào ムㄟノ ㄊ一ㄠˇ N/V to smile  
 (1) 別擔心，你沒聽說過嗎？微笑是最好的語言。  
 (2) 你看到了沒？那個女孩子在對你微笑呢！
17. 名稱 míngchēng ㄇ一ㄥˇ ㄉㄨㄥˊ N the name (of a thing)  
 (1) 那個活動的名稱叫什麼我已經忘了，你再上網查查吧！  
 (2) 現在一打開電視都是談話性節目，有的一看名稱就知道是談政治的。
18. 恭敬 gōngjìng ㄍㄨㄥ ㄐ一ㄥˋ SV to be respectful  
 (1) 華人文化重視禮貌，晚輩跟長輩說話，不但要站著，而且態度要很恭敬。  
 (2) 他站起來，很恭敬的向大家鞠一個躬，然後才走上台去。
19. 目的 mùdì ㄇㄨˋ ㄉ一ˋ N purpose, aim  
 (1) 你把目的說清楚，我相信他一定會接受你的請求的。  
 (2) 他們這麼做的目的到底是什麼？
20. 打擾 dǎrǎo ㄉㄚˇ ㄞˇ V to trouble  
 (1) 他正在準備考試，你們別打擾他，讓他安靜地念書。  
 (2) 打擾你們太久了，我該走了，謝謝你們的招待。
21. 修 xiū ㄒ一ㄡ V to take (courses)  
 (1) 聽說林老師教得很好，下學期你打算修他的課嗎？  
 (2) 我之所以想修輔系，是希望將來能有更好的發展。
22. 領域 lǐngyù ㄌ一ㄥˇ ㄩˋ N area (of study, etc.)  
 (1) 那位醫師是這個領域的權威，對病人也很有耐心，大家都很尊敬他。  
 (2) 他曾經在很多不同領域工作過，經驗很豐富。
23. 撥空 bōkòng ㄅㄛ ㄎㄨㄥˋ VO to set aside a little time  
 (for a special purpose) out of a tight schedule  
 (1) 下禮拜三是市長候選人的第一場政見發表會，希望各位能撥空來參加。  
 (2) 雖然是感冒，不過如果很不舒服，還是撥空去看病比較保險。
24. 截止 jiézhǐ ㄐ一ㄝˊ ㄓˇ V to come to an end  
 (1) 很抱歉，活動報名的時間已經截止了，歡迎你下次再來。  
 (2) 你要注意申請獎學金的截止日期，如果錯過了，只好等明年了。

## ◎ 請求策略說明

### 情境一

(道歉) (理由) (疑問句)

對不起，這兩個時間我都有事，可不可以禮拜六早上十點過去？

今天我沒帶那麼多錢，先付兩千塊可以嗎？

#### 說明：

1. 提出請求對象的地位，對我們決定要用的策略有很重要的影響。如果地位上沒有很大的不同，說明理由並且用疑問句是提出請求時常見的用法。
2. 提出請求的時候，一般人習慣先告訴對方原因，讓他了解你碰到的情況或困難，這樣做的目的是讓對方願意接受你的請求，然後再問對方是不是同意。為了表示禮貌，不讓對方覺得接受你的請求是義務，台灣人常用的句型除了「可不可以…？」和「…可以嗎？」，也有人用「能不能…？」

### 情境二

1. (稱呼) (理由) (疑問句)

老師，我想要申請研究所，你可不可以幫我寫一封推薦信？

2. (話語標記) (疑問句) (理由)

欸，今天下了課，你陪我去找主任好不好？我想請他幫我寫推薦信。

3. (稱呼)(問候)(歉意) (理由)(疑問句)

主任，您好，抱歉打擾您，我叫沈佩怡，前兩個學期修過您的課。最近想要申請研究所，因為主任是這個領域的專家，不知道主任能不能撥空替我寫一封推薦信？

**說明：**

1. 跟地位比我們高的人提出請求的時候，第一個要用的策略就是「稱呼」，這樣才能表現出對對方的尊敬，如果直接叫對方的名字或是沒用這個策略，會讓別人覺得你很沒有禮貌，可能不願意幫你的忙。
2. 雖然都是對老師提出請求，而且是比較花時間的事，可是上面的第一和第三個句子用的策略數量差很多，原因跟「關係」有關。在第一個句子裡，老師和學生很熟，所以不需要用太多策略，可是在第三個句子裡，老師和學生不太熟，再加上請求的事並不是很容易完成，所以提出請求的人必須用比較多的策略表示禮貌。
3. 在稱呼的後面，加上「您好」還有像「抱歉」、「對不起」或是「不好意思」這些道歉的話，可以讓你說的話聽起來非常有禮貌，當然，目的也是為了讓對方願意幫你的忙。另外，因為跟對方不太熟，所以先介紹自己，說明彼此的關係，並且表示對方具有很大的影響力，例如，「您是這方面的權威。」都對完成你的請求很有幫助。
4. 從上面的第二個句子也可以看出來「地位」和「關係」對請求策略的影響。對朋友提出請求的時候，尤其是很熟的朋友，直接叫他的名字或是用「欸」都是適合的，也可以表現出你們的關係，然後再用「…好不好？」、「可不可以…？」請求幫忙。
5. 也有人請朋友幫忙的時候用的不是疑問句而是祈使句，也就是直接地說出自己請求的事，例如，「你的書借我。」這樣的句子聽起來好像很沒禮貌，也跟英文的用法很不同，不過，其實這表示彼此的關係非常近，所以家人間也常用這種方式請求幫忙。另外，地位越高的人也越常用祈使句對地位低的人提出請求，例如，「小明，去丟垃圾。」或是「欸，把你的東西拿到那邊去。」

◎ 請求句型練習

對地位高的人
<b>稱謂+理由+疑問句</b> 老闆，我家裡有點事要處理，可以請幾天假嗎？
<b>稱謂+問候+理由+疑問句+感謝</b> 老師，你好，我是…系的學生，我叫…，因為我的中文不夠好，考試的時候老師可以給我英文的考卷嗎？謝謝。
<b>稱謂+歉意+理由+疑問句</b> 主任，不好意思，這幾份文件的內容我不太懂，可以麻煩你幫我看一下嗎？
基本公式：稱謂+/-問候+理由+疑問句+/-感謝

對地位平等的人
<b>祈使句</b> 借我一支筆，謝謝。
<b>名字+疑問句</b> 佩怡，你可不可以陪我去買點東西？
<b>話語標記+祈使句</b> 欸，你幫我看看我寫的對不對。
基本公式：+/-名字/話語標記+/-理由+疑問句/祈使句+/-感謝

## ◎ 問題與討論

1. 如果你是佩怡，用你的母語打電話給房東時，你的說法跟她一樣嗎？
2. 你認為佩怡不叫周寧的名字卻用「欸」代替，是不禮貌的嗎？
3. 佩怡對兩位老師提出請求的說法有什麼不同？為什麼？她是怎麼說的？

## ◎ 短文

### 文化大不同

不知道你發現了沒有，我們對自己文化中的很多事從來不會提出疑問，也從來不會思考它的原因，不過，要是我們到了別的國家或是跟來自不同文化的朋友相處，就會發現其中的不同。

跟西方社會所追求的人人平等比起來，華人社會存在明顯的地位差異，每個人在社會中因為自己的角色而享有不同的權力、義務和責任，該說什麼、做什麼，怎麼說、怎麼做，都跟自己的身分地位有關。所以，提出請求的時候，地位高的人對地位低的幾乎都是用接近命令的方式直接要求，在下位的對上位的則尊敬有禮，間接地說明需求。即使現代社會對於地位不如以前重視，但是在語言和行為上仍然遵守這樣的方式。

根據研究結果，用華語提出請求的時候，首先使用像「主任」、「阿姨」這樣的稱呼表示禮貌和縮短距離，尤其是在權力地位不平等的情況下。其次，如果請求的事件需要花對方一些時間或是比較麻煩、困難，為了表現出請求的必要，幫助自己實現目的，大多數人先說明理由再提出要求，例如，「明天是我女朋友的生日。」或是「我的英文不好。」最後是說明請求對方完成的事，要是請求對象的地位比較高，就用「可不可以／能不能…？」或是「…，好嗎／可以嗎？」來表達禮貌，並且在後面加上表示感謝的話，對跟自己地位一樣的朋友、同事或是家人就可以直接請求，譬如「幫我倒杯水」。

當然，上面所說的是一般的情形，也有人用不同的方式提出請求，而且文化也會跟著時代改變，重要的是了解並且學習不同文化的溝通方式，用開放、欣賞的態度面對不同的文化，這才是學習語言的最大意義。

## ◎ 生詞二

- |     |                                      |          |         |     |                     |
|-----|--------------------------------------|----------|---------|-----|---------------------|
| 1.  | 疑問                                   | yíwèn    | 一ノメク、   | N   | a question, doubt   |
| (1) | 要是各位對我的說明還有疑問，歡迎提出來。                 |          |         |     |                     |
| (2) | 我同意他的看法，只是，我有個疑問，他這麼做的目的是什麼？         |          |         |     |                     |
| 2.  | 思考                                   | sīkǎo    | ムヲム     | V   | to ponder, to think |
| (1) | 到底什麼才是真正的民主？這個問題值得我們好好地思考。           |          |         |     |                     |
| (2) | 像這樣的教育方式只會造成學生沒有獨立思考的能力，實在應該改變。      |          |         |     |                     |
| 3.  | 來自                                   | láizì    | カ所ノ、    | V   | from                |
| (1) | 我的同學來自世界各地，教室就像地球村一樣，上起課來非常有意思。      |          |         |     |                     |
| (2) | 那些來自父母、親戚的壓力，讓他更想逃避這個問題。             |          |         |     |                     |
| 4.  | 相處                                   | xiāngchǔ | ト一尤イメ   | V   | to get along (with) |
| (1) | 雖然我們來自不同文化，可是大家都相處得很愉快。              |          |         |     |                     |
| (2) | 他們每天相處在一起，慢慢地就有了感情，這也是很自然的事，有什麼好奇怪的？ |          |         |     |                     |
| 5.  | 追求                                   | zhuīqiú  | 出メ、ク一ヌ  | V   | to pursue           |
| (1) | 這個頻道的節目很受那些追求流行的年輕人喜愛。               |          |         |     |                     |
| (2) | 趁著還年輕，你應該勇敢追求自己的理想。                  |          |         |     |                     |
| 6.  | 平等                                   | píngděng | タ一ムノ、クム | SV  | to be equal         |
| (1) | 世界上每個人都是平等的，不應該受到歧視。                 |          |         |     |                     |
| (2) | 雖然看起來現在男女的地位已經平等了，但是實際上並不是完全平等的。     |          |         |     |                     |
| 7.  | 存在                                   | cúnzài   | チメクノ、   | V/N | to exist            |
| (1) | 找工作的時候，很多人的心裡普遍存在「錢多、事少、離家近」的想法。     |          |         |     |                     |
| (2) | 你相信神的存在嗎？                            |          |         |     |                     |
| 8.  | 明顯                                   | míngxiǎn | ト一ムノ、   | SV  | to be significant   |
| (1) | 我實在沒辦法接受這個安排，這是很明顯的性別歧視。             |          |         |     |                     |
| (2) | 這幾天的天氣讓人明顯地感覺到秋天來了。                  |          |         |     |                     |
| 9.  | 差異                                   | chāyì    | イ、      | N   | difference          |
| (1) | 王先生夫婦因為對教育孩子的看法有很大的差異而經常吵架。          |          |         |     |                     |
| (2) | 對我來說，文化差異是最難適應的問題。                   |          |         |     |                     |

10. 享有 xiǎngyǒu ㄒㄩㄤˇ ㄩˇ V to possess  
 (1) 不同地位的人享有不同的權利義務，是華人社會的特點。  
 (2) 人人平等，即使是總統也不應該享有特權。
11. 身分 shēnfèn ㄕㄨㄥˋ ㄈㄣˋ N one's status or position  
 (1) 在我們的文化當中，每個人的身分不同，權力、義務也會不同。  
 (2) 我除了是母親，還有一個身分是學生。
12. 幾乎 jīhū ㄐㄧㄠ ㄉㄨ Adv almost, nearly  
 (1) 幸虧妳提醒我，我幾乎忘了這件事。  
 (2) 受到颱風的影響，這兩個禮拜幾乎每天都下雨，真讓人受不了！
13. 接近 jiējìn ㄐㄧㄝ ㄐㄧㄣˋ V near to, approaching  
 (1) 你可以利用假日帶孩子多接近大自然，慢慢的他就會開始喜歡戶外活動了。  
 (2) 我好不容易幫你製造了接近他的機會，你可別忘了請我吃大餐喔！
14. 命令 mìnglìng ㄇㄧㄥˋ ㄌㄧㄥˋ N/V a command, to order  
 (1) 這是命令不是請求，你沒有考慮的權利，當然也不能拒絕。  
 (2) 老闆命令我負責這個案子，我實在不想做，可是也不得不做。
15. 要求 yāoqiú ㄧㄠ ㄑㄩˊ N/V request, to ask for  
 (1) 他父母對他的要求很高，造成他們的關係一直很緊張。  
 (2) 這個學期開始，老師要求我們每個禮拜寫一篇文章，讓我很傷腦筋。
16. 需求 xūqiú ㄒㄩ ㄑㄩˊ N needs, demands  
 (1) 製造產品以前先了解顧客的需求才能提高外銷量。  
 (2) 我只希望附近有個超市，能滿足生活上的需求就行了，別的就不重要了。
17. 對於 duìyú ㄉㄨㄟˋ ㄩˊ Prep to, as to  
 (1) 經過了老師的說明，對於這個問題我已經完全了解了。  
 (2) 對於這些移民的需求，不知道政府打算如何處理？
18. 仍然 réngrán ㄖㄥˊ ㄌㄢˊ Adv still  
 (1) 雖然他已經道歉了，但是我仍然不能原諒他。  
 (2) 一直到現在我仍然不敢相信這是一場誤會。
19. 根據 gēnjù ㄍㄨ ㄐㄩˋ V/N on the basis of, basis  
 (1) 根據氣象報告，颱風已經越來越接近台灣了，我們應該先做好準備。

(2) 你有什麼根據可以證明這是我造成的？

20. 結果 jiéguǒ ㄐㄧㄝˊ ㄍㄨㄛˇ N result, outcome

(1) 在這件事有結果以前，我們只能繼續努力。

(2) 我們已經等了兩個禮拜了，到底檢查結果什麼時候才能知道？

21. 首先 shǒuxiān ㄕㄨㄟˇ ㄒㄧㄢ ㄩㄢˋ Conj/Adv first of all

(1) 我能拿到這個學位，首先，要感謝我家人的支持。

(2) 在解決這個問題以前，我們首先應該想想造成問題的原因是什麼。

22. 使用 shǐyòng ㄕㄨˇ ㄩㄥˋ V to use

(1) 這學期我嘗試使用新的教學法，希望對學生的學習更有幫助。

(2) 無論是拒絕別人或是對別人提出請求，使用適當的策略有助於達到目的。

23. 縮短 suōduǎn ㄙㄨㄛˋ ㄉㄨㄢˇ V to shorten

(1) 政府應該努力縮短勞工的工作時間，才能提高生產力。

(2) 從政府開了這條路以後，縮短了很多交通時間，真是方便啊！

24. 距離 jùlí ㄐㄩˋ ㄌㄧˊ N distance

(1) 科技的進步縮短了人和人之間的距離。

(2) 我再也不要談遠距離戀愛了，太辛苦了！

25. 其次 qíci ㄑㄧˊ ㄘㄧˋ Conj/SV secondly

(1) 他們之所以輸了，首先是團隊精神不夠，其次是實力的問題。

(2) 錢的問題是其次，重要的是你從這件事學到什麼。

26. 事件 hìjiàn ㄕㄩˋ ㄐㄧㄢˋ N an individual matter

(1) 根據我的了解，造成這個事件的原因跟政府的政策有關。

(2) 這次的事件說明溝通的重要性，一方面要把自己的想法說清楚，一方面也要尊重對方的意見才不會引起誤會。

27. 表現 biǎoxiàn ㄅㄧㄠˇ ㄒㄩㄢˋ V/N to express, expression

(1) 小李對這個案子表現出很大的興趣，只要你們能彼此合作，一定會很順利的。

(2) 那個球員今天的表現不好，看得我一直替他著急。

28. 必要 bìyào ㄅㄧˋ ㄩㄠˋ N necessity, need

(1) 這個問題還有討論的必要嗎？

(2) 要是你提出的理由讓他覺得有幫助你的必要，我想，他不會拒絕你的。

29. 實現 shíxiàn 尸ノ 丁一弓ノ V to come true  
 (1) 這個計畫不錯，不過不容易實現。  
 (2) 為了實現我的理想，再辛苦我也不怕。
30. 大多數 dàduōshù 夕ノ、夕メ乙 尸メノ Det most, the majority of  
 (1) 即使社會已經改變了，在台灣，大多數父母仍然希望孩子念大學。  
 (2) 對於大多數沒有工作經驗的人來說，這是一個很適合他們的工作。
31. 理由 lǐyóu カ一ノ 一又ノ N reason  
 (1) 如果你不想幫他的忙，隨便找個理由拒絕他就好了，何必考慮那麼多？  
 (2) 我有什麼理由相信你是對的？
32. 例如 lìrú カ一ノ 日メノ V for example  
 (1) 租房子的時候有幾件事一定要弄清楚，例如，水電費怎麼計算、東西壞了誰負責修理什麼的，免得跟房東起糾紛。  
 (2) 例如看電視、語言交換、參加學校舉辦的活動，都對學習語言有幫助。
33. 完成 wánchéng メ弓ノ イムノ V to complete  
 (1) 等我把論文完成了，一定請你大吃一頓。  
 (2) 只要你能幫我完成我的計畫，你要我做什麼都沒問題。
34. 對象 duìxiàng 夕メノ、丁一尤ノ N the object (of an action)  
 (1) 如果情況還是沒有改變，我打算換個合作的對象。  
 (2) 小王是很適合結婚的對象，可惜沒有人懂得欣賞他。
35. 譬如 pìrú 夕一ノ 日メノ Prep for example  
 (1) 我們在很多方面都沒辦法溝通，譬如對孩子教育的看法、用錢的觀念什麼的。  
 (2) 譬如二月、三月的時候，是很多人認為最適合上那座山的時間。
36. 面對 miànduì 丁一弓ノ、夕メノノ V to face  
 (1) 生老病死是每個人早晚都要面對的問題，  
 (2) 現在是地球村時代，我們應該用開放、欣賞的態度面對不同的文化。

## ◎ 語法練習

### 1. 中

- ☆ 我們對自己文化中的很多事從來不會提出疑問，也從來不會思考它的原因。
- ☆ 每個人的心中，一定有一些不容易改變的觀念、想法，只有溝通才能讓我們互相了解。

- (1) \_\_\_\_\_ 中，沒有教不會的學生，只有不會教的老師。
- (2) 雖然有時候覺得辛苦，可是\_\_\_\_\_ 中學到很多東西。

### 2. 所 V 的 O

- ☆ 跟西方社會所追求的人人平等比起來，華人社會存在明顯的地位差異。
- ☆ 老師總是要求我們用所學過的詞彙，把文章寫得更好一點。

- (1) A：你為什麼推薦我看這個導演的電影？  
B：她\_\_\_\_\_，你應該會有興趣。
- (2) A：你認為有什麼辦法可以改善這種情況？  
B：根據\_\_\_\_\_。

### 3. 因為…而…

- ☆ 在華人社會中，每個人因為自己的角色而享有不同的權力、義務和責任。
- ☆ 他真想不開，怎麼會因為失戀而自殺呢？

- (1) 王太太常常\_\_\_\_\_，我也不知道要怎麼勸她。
- (2) 我們學校\_\_\_\_\_。

### 4. 則

- ☆ 地位高的人幾乎都是用接近命令的方式要求，在下位的對上位的則尊敬有禮。
- ☆ 我和我先生的興趣完全不同，我喜歡安安靜靜的看書，他則喜歡戶外活動。

- (1) 上一代的人認為\_\_\_\_\_，現在的年輕人\_\_\_\_\_。

(2) 政府的想法是\_\_\_\_\_，人民關心的\_\_\_\_\_。

5. 不如

☆ 即使現代社會對於地位不如以前重視，但是在語言和行為上仍然遵守相同的方式。

☆ 對我來說，畢業以後再念研究所不如先工作，可以增加一點經驗。

(1) 要是你想了解年輕人的想法，\_\_\_\_\_。

(2) 誰說\_\_\_\_\_？我就認為住在郊區的好處很多。

6. 在…上

☆ 即使現代社會對於地位不如以前重視，但是在語言和行為上仍然遵守相同的方式。

☆ 要是你選擇離婚，在經濟上你有辦法獨立嗎？

(1) 我們無論\_\_\_\_\_。

(2) \_\_\_\_\_，沒有人比得上王教授。

7. 在…下

☆ 在權力地位不平等的情況下，提出請求的方式當然也不一樣。

☆ 在父母的要求下，即使不願意，他也不得不去補習。

(1) \_\_\_\_\_，我報名參加了中文演講比賽，而且得到很好的成績。

(2) 這個案子雖然很麻煩，可是\_\_\_\_\_。

8. 用…來…

☆ 不管用什麼方式來提出請求，態度才是最重要的。

☆ 你總是用要求自己的方式來要求別人，你知道會帶給對方多大的壓力嗎？

(1) 我們不應該\_\_\_\_\_決定一個人的能力。

(2) 有些學生\_\_\_\_\_滿足自己的需求。

## ◎ 問題與討論

1. 你認為先說明理由再提出請求，別人比較願意幫你的忙嗎？
2. 在你的國家，你們怎麼對別人提出請求？
3. 在你的文化中，存在地位差異嗎？可以從哪裡觀察出來？

## ◎ 任務活動

### 1. 訪問台灣人：

每個人訪問五個年齡、性別不同的台灣人，請他們說說在情境一和二的兩個情況下，自己怎麼提出請求並且請他們說明原因。請你把他們的回答記錄下來，然後和小組同學討論訪問結果，最後再跟大家報告。

### 2. 角色扮演：

- (1) 你在一家台灣公司工作剛滿三個月，因為要回國參加姊姊的婚禮，所以想跟老闆請兩個禮拜的假。
- (2) 為了完成老師規定的作業，你必須訪問三個台灣人，其中一個是你的好朋友，另外兩個是你不認識的人。

### 3. 觀察台灣人：

請在你常去的地方或是餐廳裡、路上、捷運上觀察台灣父母與孩子或老闆與員工請求的情形，把你觀察到的都記錄下來，包括提出請求的人的性別、大概的年齡、請求的對象，提出請求的時候台灣人怎麼說，用了什麼句型，說話的語氣、臉上的表情和身體的動作。活動結束以後，先和小組同學討論你們觀察的結果並且和自己的國家比較，然後再跟大家報告。

## 4. 文化萬花筒：

Rebecca 是剛從英國來台灣學華語的學生，因為想要瞭解台灣人和台灣的文化，所以上課的時候非常認真，努力地想把中文學好。不過，老師的教法讓她覺得對自己沒有幫助也不能適應，因為老師認為記住課文裡的句子對說話有幫助，所以在教對話的時候，用很多時間讓他們重複念對話裡的句子。今天上課的時候老師還是用同樣的方式教對話，讓她覺得很失望，於是她舉手告訴老師，希望老師可以改變教法，讓他們多做一些活動，在活動當中練習對話。老師沒想到她會在上課時提出這個請求，再加上當時還在練習，沒辦法馬上停下來，所以拒絕了她，但是老師說，等做完練習就會做活動。後來老師讓大家做角色扮演的時候，Rebecca 覺得非常開心。

請從時間、地點、溝通雙方的身分、地位、文化背景和目的這些方面說說你對這件事的看法，並且和你的小組同學一起討論。

## 第四節 教案設計

本研究根據文獻分析法所取得的結果訂定教案中的教學目標，並提供有關文化內容的補充說明。另外，由訪談結果得知，跨文化溝通教學中，教師在有關文化對比的討論過程中所採用的引導方式及態度，對於培養學習者具備跨文化溝通意識與能力具有關鍵性的影響，因此，教案中也提供相關說明以供教師參考。為提高教學成效，本研究於教案中提供詳盡之教學要點與步驟，作為教師之教學參考，以下以〈拒絕〉為例，呈現教案設計內容。

## 教案設計

課程資訊			
教學主題	〈拒絕〉		
教學對象	達進階級(B1)程度之外籍學習者		
教學人數	8~10 人		
教學時數	15 小時(10/24~10/28, 每天三節課, 每節課 50 分鐘)		
教學目標			
1. 認知層面：能了解華語拒絕他人時所採用的語言表達形式、運作策略及內在文化因素。 2. 情意層面：能察覺自我面對異文化的態度，進而以開放、欣賞的態度尊重及理解不同文化間的差異性，建立起文化沒有對錯優劣的觀念。 3. 技能層面：能排除先入為主的文化刻板印象，與不同文化背景者溝通過程中能運用策略並隨時調整。			
教學法			
聽說教學法、文化回應教學法、溝通式教學法、任務導向教學法等			
教學流程			
日期	教學內容	教學要點與方式	教學時間
10/24	引導教學	1. 課前預習： 教師於上課前一天要求學生寫下「想一想」單元中三個問題的回答，以便學生在課前預做準備。 2. 觀點分享： 請每個學生說明他們的回答，但此時不做進一步的討論，教師只須提醒學生在過程中反思自我觀察文化的角度以及各文化之間的異同，作為進入教學主題前的引導。	20 分鐘
	詞彙教學	利用 PPT 配合聽說教學法進行「生詞一」詞彙教學，幫助學生掌握詞彙意義及用法，擴展語言基礎。	80 分鐘
		1. 人物介紹： 教師以 PPT 圖片介紹對話中的人物及關係後再行提問，以確定學生完全了解。	50 分鐘

	對話教學	<p>2.情境理解： 請學生輪流唸情境一的說明並同時糾正發音，唸完後要求學生試著說明情境，並透過提問幫助學生了解宇平和家偉為普通關係的同事。</p> <p>3.對話理解： (1) 請學生輪流唸完對話內容。 (2) 教師：宇平拒絕家偉的時候是怎麼說的？待學生回答後，也要向學生說明因為個人因素，拒絕時的表達方式和內容順序也會有所不同。 (3) 請學生揣摩家偉回應時的語氣並嘗試說出「沒關係，你忙吧，我去找經理研究研究。」，然後與不同語氣比較，教師同時指出非語言溝通方式所產生的影響。</p> <p>4. 拒絕策略教學： (1) 教師以 PPT 呈現宇平拒絕家偉的時所說的話，引導學生歸納宇平所使用的拒絕公式及策略—「道歉+解釋原因+緩和否定+提供建議」。 (2) 針對上述策略一一說明其功能及形式。</p> <p>5. 角色扮演： 請學生進行情境一對話的角色扮演，練習對話中的語言及非語言溝通方式。</p>	
<b>教學流程</b>			
日期	教學內容	教學要點與方式	教學時間

10/25	對話教學	<p>1.情境理解： 請學生輪流唸情境二的說明並同時糾正發音，唸完後要求學生試著說明情境，並透過提問讓學生明白宇平和經理有地位上的差異，關係亦較疏遠。</p> <p>2.對話理解： (1) 請學生輪流唸完對話內容並同時糾音。 (2) 教師：宇平拒絕經理的時候是怎麼說的？ (3) 教師再提問以確定學生了解因為個人的差異，選擇的拒絕策略可能不同。 (4)請學生揣摩並模擬宇平拒絕經理的時候臉上的表情。</p> <p>3. 拒絕策略教學： (1) 教師以 PPT 呈現宇平拒絕經理的時所說的話，引導學生歸納宇平所使用的拒絕公式及策略—「稱呼+感謝+道歉+解釋原因+緩和否定+提供建議」，以幫助學生掌握在相同情況下，如何拒絕關係較為疏遠的上位者。 (2) 針對上述策略一一說明其功能及形式。</p> <p>4. 角色扮演： 請學生進行情境二對話的角色扮演，練習對話中的語言及非語言溝通方式。</p>	50 分鐘
	句型教學	教師根據拒絕句型逐一幫助學生練習，並同時說明相關句式的語法、語用及其中的文化意涵。	20 分鐘
	跨文化溝通教學	<p>問題與討論：</p> <p>1. 教學要點： 跨文化溝通教學的重點在於討論因文化而形成的溝通差異，因此，教學成效與教師的引導方式及態度高度相關。教師除了需要注意個人的態度以外，在進行活動前一方面要鼓勵學生表達個人意見，同時也要提醒學生尊重他人的看法，了解每個人的思想與價值觀差異來自文化，其中並無優劣對錯之分；再</p>	50 分鐘

		<p>者，個別差異也可能導致擁有相同文化背景者對同一件事持不同看法，以開放、欣賞的態度面對異文化背景者，並且不斷省思母語文化與其他文化的異同是達到成功溝通的第一步。</p> <p>2. 進行方式： 針對三個問題請每個學生逐一發表其看法，教師則適時引導學生反思並說明影響其個人觀點的原因；另外，在討論過程中教師亦須提出一系列的問題讓全體學生進行文化討論，以凸顯文化的共性與獨特性及其對語言之影響，培養學生的跨文化溝通意識與能力。</p> <p>3. 補充說明： (1) 於討論結束後，教師補充說明，受到「關係」的影響，相較於面對熟識者或陌生人，華人用較多策略拒絕關係普通的朋友，以表示禮貌。 (2) 「地位」是華人選擇拒絕策略時一個很重要的考慮因素，因此，採用間接的方式拒絕，並且使用稱呼以及表示感謝、道歉和提供建議等策略是常見的表達方式。</p>	
	詞彙教學	利用 PPT 配合聽說教學法進行「生詞二」詞彙教學，幫助學生掌握詞彙意義及用法，擴展語言基礎。	30 分鐘
<b>教學流程</b>			
日期	教學內容	教學要點與方式	教學時間
10/26	詞彙教學	利用 PPT 配合聽說教學法進行「生詞二」詞彙教學，藉由情境幫助學生掌握詞彙意義及用法，擴展語言基礎。	70 分鐘

	短文教學	<p>1. 文意理解： 依短文段落進行，當學生念完一段文章後，教師即針對其內容提問，例如，「華人常用的拒絕策略有哪些？」、「影響華人拒絕方式的文化是什麼？」等，以幫助學生正確理解文章內容。</p> <p>2. 課前準備： 依課文內容設計開放式問題並於課後發下學習單(請見附錄三)給學生，要求學生兩人一組就選擇主題進行討論並準備口頭報告，報告內容亦須結合本課所學詞彙及語法，以增進語言能力。</p>	60 分鐘
	語法教學	利用 PPT 配合聽說教學法進行語法教學，針對每個語法提供不同情境讓學生說出正確的句子，然後引導學生歸納出每一語法的用法及規則，擴展語言基礎。	20 分鐘
<b>教學流程</b>			
日期	教學內容	教學要點與方式	教學時間
10/27	語法教學	利用 PPT 配合聽說教學法進行語法教學，針對每個語法提供不同情境讓學生說出正確的句子，然後引導學生歸納出每一語法的用法及規則，擴展語言基礎。	40 分鐘
	口語表達訓練	利用溝通式教學法進行教學，各組學生依選擇主題做口頭報告，學生報告後教師可針對其中詞彙及語法運用有誤之處再行講解，以鞏固語言基礎。	50 分鐘
	跨文化溝通教學	<p>問題與討論：</p> <p>1. 教學要點及方式請參閱 10/25 之教案說明。</p> <p>2. 補充說明：以下根據 Triandis (1995) 的研究，補充說明集體與個人主義之特點。</p> <p>(1) 在集體主義中，每一個體將自己視為整體中的一部份，與其他個體關係密切，以整體</p>	60 分鐘

		<p>利益為優先；而個人主義則將自己看做團體中獨立的個體，與其他個體關係鬆散，將個人利益置於團體之上，採理性態度分析自己與他人之利害關係。</p> <p>(2) 從家庭關係、教養方式及教育體制等面向觀之，均可窺見箇中差異。例如，集體主義的家庭中親子關係較緊密但也具控制性，個人主義文化則要求孩子獨立。在教育方面，由於教師的威嚴存在於傳統教育中，因此，教育方式的傳統程度越高就越容易形成集體主義。</p>	
教學流程			
日期	教學內容	教學要點與方式	教學時間
10/28	任務活動及分享	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 採用任務導向教學法，透過小組合作方式進行任務，活動進行前將學生分組，盡量讓小組成員為不同國籍者，每組 2 至 3 人。</li> <li>2. 進行「訪問台灣人」任務報告： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 進行任務前，提醒學生先依據自己的想法或經驗回答相關問題，待任務結束後再將訪問內容與自己的想法對比，並反思、分析兩者間的異同與原因。</li> <li>(2) 說明個人訪問結果及觀點。</li> <li>(3) 說明小組討論結果及觀點。</li> </ol> </li> </ol>	50 分鐘

		<p>1. 進行「角色扮演」：</p> <p>(1) 教師於課前提供豐富的情境背景並給予學生充分的準備時間。</p> <p>(2) 讓學生思考不同角色的言語表現及態度、手勢等非語言表現，與小組同學討論後寫下討論結果作為腳本，以便順利演出。</p> <p>(3) 正式演出時給予時間限制，以符合真實的溝通情況。另外，將演出過程錄下，結束後師生共同檢視溝通過程及表達方式。</p> <p>(4) 教師除了是主持人，亦須從旁協助並給予學生適當壓力以獲得學習成效。</p> <p>2. 進行「觀察與體驗」任務報告：</p> <p>(1) 說明體驗過程及觀察發現。</p> <p>(2) 讓學生思考影響溝通過程中的語言及非語言表達方式的因素。</p>	<p>60 分鐘</p>
		<p>進行「文化萬花筒」：</p> <p>請學生根據自己的回答發表個人觀點，教師則視情況提問或引導。活動重點不在於學生對特定國家的看法是否一致或是找出標準答案，而是藉此活動讓學生認知自我及他人觀點之差異，以協助學生排除對文化的先入為主之刻板印象。</p>	<p>40 分鐘</p>

## 第六章 結論

本研究旨在探究跨文化溝通教材的編寫原則，以及以拒絕和請求為主題之跨文化溝通教材所應涵蓋的內容，並據此設計結合結構、功能與文化之具體教材範例，希冀幫助學習者跨越文化的障礙，得體地使用華語拒絕他人及提出請求，進而培養跨文化溝通意識與能力，順利進行跨文化溝通。本章總結研究結果提出結論與建議，第一節說明本文之研究成果與貢獻，第二節指出研究時所面臨之限制，第三節則針對後續研究方向提出建議。

### 第一節 研究結果與貢獻

以下分從兩個面向說明本文所獲致之研究結果，以回應第一章中所提出之研究問題，並指出研究之價值。

#### 一、跨文化溝通教材編寫原則

關於編製跨文化溝通教材，張紅玲（2007）及黃雅英（2015）分別提出十項和三項遵循原則，本研究參酌兩者論述並予整併，依據真實性、多樣性及開放性原則為編寫教材之基礎，並透過訪談內容歸納出教材尚須依循「適當性」原則進行編寫，以體現在跨文化溝通中文化適當性的重要。四項原則中的真實性應體現於教材中的情境、語境、對話語料、文化討論及任務活動等方面，以滿足學習者於現實生活中的實際需求。透過情境中不同角色間地位、關係的差異呈現語言表達的不同，可以展現文化中的適當性。多樣性則須實踐於練習與任務活動的規劃設計上，幫助學習者從知識(認知)、態度(情意)和行為(技能)三個層面培養跨文化溝通意識與能力，達到第二語言教學之最終目的。而在有關教材內容的提問設計上，亦應藉由開放性的問題鼓勵學習者反思，並讓學習者以欣賞、分享的態度接納不同的觀點，了解在文化上沒有標準答案、是非對錯的分野；此外，賦予學習者分組規劃任務活動之權力，在過程中進行實際的跨文化溝通與交流，更能彰顯開放性原則。

本研究依循上述原則所編寫之教材幫助學習者既學習文化又學習目標語，在

學習過程中同時反思母語文化，對比文化的共性與差異，進而培養其具備跨文化溝通能力，能彌補文獻之不足，提供華語教材發展參考。

## 二、跨文化溝通教材編寫內容

為了解以拒絕和請求為主題之跨文化溝通教材應涵蓋之內容為何，本研究分別針對符合設定條件之華語教師及學習者進行深度訪談。研究結果顯示，在課文方面，透過真實且合於語法的內容設計，以簡短之對話範例呈現華語現實情境中拒絕和請求行為之口語表達模式，尤其需體現出差序格局之社會結構對語言所產生的影響，有助於學習者掌握其形式特徵；另於短文內說明影響拒絕和請求行為之文化因素及其運作策略，可讓學習者充分體認文化與語言之相互依存的關係。對於學完進階級(B1)具備 2500 個詞彙量的學習者而言，透過教材持續擴充詞彙量並了解詞彙的文化意涵以提高語言程度顯然仍屬必要。

此外，在教材中針對課文內容設計相關問題，藉由靜態的討論、座談會或訪問、製作專題等動態的方式對比文化間的獨特性，擴大個人觀察文化的視角並思辨其中的異同，有利學習者排除對特定文化的既定印象。在練習方面，規劃訪問、觀察與體驗等多元、互動性質的活動，從態度與技能方面培養學習者的跨文化溝通意識及能力，對順利進行跨文化溝通能產生實質上的助益。

## 第二節 研究限制

現存文獻中，有關華語跨文化溝通教材研究及言語行為教材方面的篇幅極為有限，現有教材中亦不見華語跨文化溝通教材，因此缺乏相關文獻得以回顧，是本研究進行時首先面臨之一大限制。

華語教師及華語學習者同為教材之使用者，對於教材之編寫建議及學習需求無疑是成就一本好教材的關鍵因素。為廣納雙方意見，本研究分別對 10 位華語教師及華語學習者進行深度訪談，而有關師生間拒絕情況的語料係來自於訪談題目之情境設計，因此，在不同情境下可能產生不同狀況。另外，受限於人力及時間因素，未能針對相同研究問題進行「量」的研究，擴充研究的廣度；同時，未能進行教學實驗以修正教材內容使其臻於完善，實為研究中不足之處。

### 第三節 後續展望

有關本研究之後續展望，建議如下：

1. 首先建議針對教材內容進行教學實驗以進行修正調整，並進一步驗證其確能提升學習者之跨文化溝通意識與能力。
2. 本研究所編製之跨文化溝通教材係以拒絕和請求言語行為為主題，研究方向僅關注於面對面溝通之口語表達形式，然而，透過網路以書面形式拒絕他人或提出請求之溝通方式，亦為學習者實際生活中不容忽視的需求。因此，建議未來研究可針對上述方向進行教材設計，以符合現今之網路時代特性，滿足學習者不同之學習需求。
3. 本教材中有關拒絕的研究範圍限定於拒絕請求，然而文獻證實除了拒絕請求，拒絕的範圍尚且涵蓋拒絕邀請、拒絕建議及拒絕提供，且拒絕策略隨情境變化而有不同。另外，訪談結果也顯示學習者的拒絕經驗不限於請求，未來若擴大研究範圍，除可豐富教材內容，亦有助於跨文化溝通能力之培養。
4. 除了進行深度訪談之質性研究，亦能輔以問卷之量化研究方法，將深度與廣度結合，提升研究的信度與效度。



## 參考文獻

- 丁鳳 (2002)。漢語請求言語行為中的性別差異。西安外國語學院學報，10，1，46-50。
- 仁甫、勇毅、劉方和子亮 (1995)。言語行為與文化模式—中國人的交際方式三例。漢語學習，1，44-47。
- 方潔 (2009)。跨文化交際中語用失誤及交際策略研究。US-China Foreign Language，7，11，16-19。
- 王得杏 (1990)。跨文化交際的語用問題。載於王福祥、吳漢櫻 (編)，文化與語言 (68-76 頁)。北京：外語教學與研究出版社。
- 王愛華 (2001)。英漢拒絕言語行為表達模式調查。外語教學與研究，33，3，178-185。
- 王愛華、吳貴涼 (2004)。英漢拒絕言語行為的社會語用研究。電子科技大學學報社科版，6，3，66-78。
- 王曉彤、張紹杰 (2011)。「請求」言語行為的跨文化研究。東北師大學報，3，117-120。
- 何兆熊 (2005)。新編語用學概要。上海：上海外語教育出版社。
- 何自然 (1996)。語用學概論。長沙：湖南教育出版社。
- 余佳娟、高麗君、王萸芳 (2005)。華語讚美語之教材設計。二十一世紀華語文中心營運策略與教學國際研討會，170-174。
- 吳明清 (2007)。教育研究—基本觀念與方法分析。台北：五南圖書出版股份有限公司。
- 吳為善、嚴慧仙 (2009)。跨文化交際概論。北京：商務印書館。
- 吳惠萍、高麗君、王萸芳 (2005)。華語拒絕語之教材設計。2005 台灣華語文教學研討會論文集，129-140。
- 束定芳、張逸崗 (2004)。從一項調查看教材在外語教學過程中的地位與作用。外語界，2，56-64。
- 谷慧娟 (2007)。漢英拒絕策略的文化映射。華東理工大學 (社會科學版)，22，3，110-114。
- 周小兵 (2010)。對外漢語教學導論。北京：商務印書館。

- 周小兵、歐陽芳暉 (2010)。第二語言文化教材與跨文化交際。載於安然、崔淑惠(主編)，**文化的對話：漢語文化與跨文化傳播** (167-178 頁)。北京：北京大學出版社。
- 周小兵、羅宇、張麗 (2010)。基於中外對比的漢語文化教材系統考察。**語言教學與研究**，5，1-7。
- 周磊 (2010)。跨文化交際中的語用失誤對漢語教學的啟示。**語文學刊 (外語教育教學)**，3，122-124。
- 孟昭昶 (2010)。跨文化溝通導向之外語文化課程設計—以「德國概覽」課程為例。**東吳外語學報**，31，133-151。
- 俞瑋奇 (2012)。來華漢語學習者的跨文化交際能力實證研究：敏感度與效能感。**世界漢語教學**，26，4，551-559。
- 姚俊 (2003)。從英漢拒絕策略的語用對比看中西文化差異。**山東外語教學**，1，12-17。
- 姚舜霞、邱天河 (2003a)。英漢請求言語行為策略類型對比初探。**平頂山師專學報**，18，3，73-76。
- 姚舜霞、邱天河 (2003b)。淺析英漢請求言語行為策略類型。**河南科技大學學報**，21，1，74-76。
- 高志懷、陳桂艷、張新水 (2005)。請求語的語用研究。**河北師範大學學報**，28，6，85-88。
- 高婉瑜 (2009)。兩性拒絕行為的比較研究—以台南市為例。**興大人文學報**，42，143-170。
- 張紅玲 (2007)。**跨文化外語教學**。上海：上海外語教育出版社。
- 張紅玲 (2012)。以跨文化教育為導向的外語教學：歷史、現狀與未來。**外語界**，2，2-7。
- 張英 (2006)。對外漢語文化因素與文化知識教學研究。**漢語學習**，6，59-64。
- 張紹杰、王曉彤 (1997)。「請求」言語行為的對比研究。**現代外語**，3，63-72。
- 畢繼萬 (2013)。**跨文化交際與第二語言教學**。北京：北京語言大學出版社。
- 莊永山 (2007)。**歐洲共同語文參考架構**。高雄：和遠圖書資訊出版社。
- 許力生 (1995)。跨文化交際中的言談規約問題探討。**浙江大學學報**，28，6，118-124。

- 許力生 (2000)。跨文化的交際能力問題探討。《外語與外語教學》，7，17-21。
- 許力生 (2006)。《跨語言研究的跨文化視野》。上海：上海外語教育出版社。
- 陳梅影、曾嘉悌 (2015)。台灣大學生的請求策略與當代華語教材請求語義公式之比較。《華語文教學研究》，12，3，125-151。
- 陳麗娟 (2007)。外語教學中的跨文化溝通問題。《外國語文研究》，6，23-28。
- 舒兆民 (2002)。《網路華語語體及文化課程教學設計 (未出版之碩士論文)》。國立台灣師範大學，台北市。
- 舒兆民 (2004)。華語抱怨言談行為分析及其教學建議。《2004 台灣華語文教學研討會論文集》，87-102。
- 費孝通 (1991)。《鄉土中國》。香港：三聯書店有限公司。
- 鈕文英 (2012)。《質性研究方法與論文寫作》。台北：雙葉書廊有限公司。
- 鈕文英 (2013)。《研究方法與論文寫作》。台北：雙葉書廊有限公司。
- 黃雅英 (2015)。《華語文跨文化溝通教學：理論與實務》。台北：新學林出版股份有限公司。
- 楊盈、莊恩平 (2007)。構建外語教學跨文化交際能力框架。《外語界》，4，13-21。
- 楊盈、莊恩平 (2008)。跨文化外語教學：教材與教法——外語教學跨文化能力模式的應用。《江蘇外語教學研究》，2，16-21。
- 楊軍紅 (2009)。《來華留學生跨文化適應問題研究》。上海：上海社會科學院出版社。
- 葉至誠、葉立誠 (2011)。《研究方法與論文寫作》。台北：商鼎數位出版有限公司。
- 葉聯娟 (2003)。德語跨文化溝通教材分析。《台德學刊》，5，141-183。
- 趙宏勃 (2005)。對外漢語文化教材編寫思路初探。《語言文字應用》，69-71。
- 趙金銘 (2005)。《對外漢語教學概論》。北京：商務印書館。
- 趙金銘 (2014)。國際漢語教育中的跨文化思考。《語言教學與研究》，6，1-10。
- 劉珣 (2005a)。《漢語作為第二語言教學簡論》。北京：北京語言大學出版社。
- 劉珣 (2005b)。《對外漢語教育學引論》。北京：北京語言大學出版社。
- 鄧炎昌、劉潤清 (2006)。《語言與文化》。北京：外語教學與研究出版社。
- 黎曉偉 (2007)。英漢請求言語行為及其差異分析。《廣西民族大學學報》，1，163-165。
- 賴紋萱 (2012)。《拒絕行為之難點分析及教學應用——以澳大利亞籍學生為例 (未

- 出版之碩士論文)。國立台灣師範大學，台北市。
- 謝佳玲 (2010)。華語拒絕請求的策略分析：語體與語境的作用。 *台灣華語教學研究*，12，111-137。
- 謝佳玲 (2015)。 *漢語與英語跨文化對比：網路社會之語用策略研究*。台北：文鶴出版有限公司。
- 謝佳玲、賴紋萱 (2010)。華語拒絕策略與情境因素之互動。 **2010 國立政治大學暨 CIEE 聯合華語文教學研討會論文集**，1-26。
- 蘇文妙 (2003)。文化價值觀與交際風格—英漢請求言語行為對比研究。 *西安外國語學院學報*，11，1，27-30。

#### 英文資料

- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford, England: The Clarendon Press.
- Beebe, L. M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic transfer in ESL refusals. In R. C. Scarcella, E. S. Andersen, & S. D. Krashen (Eds.), *Developing communicative competence in a second language: Series on issues in second language research* (pp. 55-73). Boston, MA: Heinle & Heinle.
- Bennett, J. M., Bennett, M. J., & Allen, W. (2003). Developing intercultural competence in the language classroom. In D. L. Lange & R. M. Paige (Eds.), *Culture as the core: Perspectives on culture in second language learning* (pp. 237-270). Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon, England: Multilingual Matters.
- Chang, Yuh-Fang. (2009). How to say no: An analysis of cross-cultural difference and pragmatic transfer. *Language Sciences*, 31, 477-493.
- Chen, X., Ye, L., & Zhang, Y. (1995). Refusing in Chinese. In G. Kasper (Ed.), *Pragmatics of Chinese as native and target language*. (Technical Report #5, pp. 119-163). Honolulu, HI: University of Hawaii, Second Language Teaching &

- Curriculum Center.
- Eslami, Z. R. (2010). Refusals: How to develop appropriate refusal strategies. In A. Martínez-Flor, & E. Usó-Juan (Eds.), *Speech act performance: Theoretical, empirical and methodological issues* (pp. 217-236). Amsterdam, Netherlands: John Benjamins Publishing Company.
- Fantini, A. (Ed.), (2007). *Exploring and assessing intercultural competence*. St. Louis, MO: Washington University, Center for Social Development.
- Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension*. Garden City, NY: Doubleday and Company.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Garden City, NY: Anchor Press.
- Hofstede, G., & Hofstede, G. J. (2005). *Cultures and organizations: Software of the mind* (Revised and Expanded 2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Hong, W. (1996). An empirical study of Chinese request strategies. *International Journal of the Sociology of Language*, 122, 127-138.
- Hong, W. (1997). Gender differences in Chinese request patterns. *Journal of Chinese Linguistics*, 25(2), 193-210.
- Hurn, B. J., & Tomalin, B. (2013). *Cross-cultural communication: Theory and practice*. Palgrave Macmillan.
- Kim, Y. Y. (1988). *Communication and cross-cultural adaptation: An integrative theory*. Clevedon, England: Multilingual Matters.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. New York, NY: Longman.
- Lee-Wong, S. M. (1994). Imperatives in requests: Direct or impolite—observations from Chinese. *Pragmatics*, 4(4), 491-515.
- Liao, C. C., & Bresnahan, M. I. (1996). A contrastive pragmatic study on American English and Mandarin refusal strategies. *Language Sciences*, 18, 703-727.
- Searle, J. R., & Vanderveken, D. (1985). *Foundations of illocutionary logic*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Shih, Yu-hwei E. (1994). What do “Yes” and “No” really mean in Chinese? In J. E. Alatis (Ed.), *Georgetown university round table on languages and linguistics: Educational linguistics, crosscultural communication, and global interdependence* (pp. 128-149). Washington, D.C.: Georgetown University Press.

- Thomas, J. (1983). Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics*, 4(2), 92-112.
- Triandis, H. C. (1995). *Individualism & collectivism*. Boulder, CO: Westview Press.
- Wiseman, R. L. (2003). Intercultural Communication Competence. In W. B. Gudykunst (Ed.), *Cross-cultural and intercultural communication*. Thousand Oaks, CA: Sage, 191-208.



## 附錄一：華語教師訪談問題

### 一、訪談目標：了解學生使用華語與老師溝通之情形

(一) 訪談問題 1：根據您的經驗，如果您當面對一個學生提出某種請求，只需要花他一點點時間，例如請他幫忙轉交作業或通知當日未到同學須知事項時，學生曾直接拒絕您的請求嗎？

- (1) 和您很熟的學生是怎麼說的？
- (2) 和您不大熟的學生是怎麼說的？
- (3) 對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？
- (4) 您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？

訪談問題 2：如果學生用間接的方式表示他不能幫忙時，

- (1) 和您很熟的學生是怎麼說的？
- (2) 和您不大熟的學生是怎麼說的？
- (3) 對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？
- (4) 您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？

(二) 訪談問題 1：請您回想一下，如果您當面對一個學生提出某種請求，可能需要讓他花一些時間，例如請他在課後協助另一同學了解當日課堂中所學內容，以排除該生學習困難，學生曾直接拒絕您的請求嗎？

- (1) 和您很熟的學生是怎麼說的？
- (2) 和您不大熟的學生是怎麼說的？
- (3) 對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？
- (4) 您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？

訪談問題 2：如果學生用間接的方式表示他不能幫忙時，

- (1) 和您很熟的學生是怎麼說的？

- (2) 和您不大熟的學生是怎麼說的？
- (3) 對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？
- (4) 您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？

(三) 訪談問題：請您回想一下，如果學生當面向您提出某些請求，只需要花您一點點時間，例如請您再次說明考試或作業書寫方式時，

- (1) 和您很熟的學生是怎麼說的？
- (2) 和您不大熟的學生是怎麼說的？
- (3) 對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？
- (4) 您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？

(四) 訪談問題 1：請您回想一下，如果學生當面向您提出某些請求，可能需要讓您花一些時間，例如請您替他們寫推薦信或修改自傳時，

- (1) 和您很熟的學生是怎麼說的？
- (2) 和您不大熟的學生是怎麼說的？
- (3) 對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？
- (4) 您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？

訪談問題 2：如果學生用間接的方式表示他不能幫忙時，

- (1) 和您很熟的學生是怎麼說的？
- (2) 和您不大熟的學生是怎麼說的？
- (3) 對於學生的這種表達方式，您覺得符合華語的表達模式嗎？
- (4) 您認為學生採用這種表達方式的原因是什麼？

**二、訪談目標：了解教師對拒絕及請求言語行為之學習建議**

(一) 訪談問題：在真實生活中，我們有時必須當面拒絕跟我們很熟或不太熟的老師、上司提出的請求，如果他們請求的事要耗費我們一些時間才能完成，我們可能當面拒絕。您認為在這些情境下要拒絕對方，有什麼是學習者應該特別注意或學習的？哪些是適合納入教材中的情境？應該怎麼教？

(二) 訪談問題：在真實生活中，我們有時必須當面跟我們很熟或不太熟的老師、上司提出請求，如果我們請求的事要耗費對方一些時間才能完成，我們提出請求的表達方式就會不同。您認為在這些情境下要提出請求，有什麼是學習者應該特別注意或學習的？哪些是適合納入教材中的情境？應該怎麼教？

**三、訪談目標：了解教師對編寫跨文化溝通教材之建議**

(一) 訪談問題：不同國家、文化背景的人即使使用同一種語言溝通，仍然可能因為不了解對方的文化而引起誤解或衝突，如果要編寫教材讓學生學習這方面的知識，可否請您根據教學經驗提供編寫建議？

(二) 訪談問題：您認為在此種教材中有必要對於不同文化差異進行討論，做文化比較嗎？應該怎麼教？

(三) 訪談問題：您認為在此種教材中有必要加入任務活動作為練習嗎？應該怎麼做？

## 附錄二：華語學習者訪談問題

### 一、訪談目標：了解學習者使用華語拒絕別人和提出請求的經驗

(一) 訪談問題：你曾經在哪些情況下用華語拒絕別人？對你來說有困難嗎？你碰到的困難是什麼？

(二) 訪談問題：你曾經在哪些情況下用華語提出請求？對你來說有困難嗎？你碰到的困難是什麼？

(三) 訪談問題：在你的經驗中，你與同學或朋友之間發生過因拒絕或請求而產生的誤解或衝突嗎？讓您印象比較深刻的事件是什麼？您認為發生此事件的原因是什麼？

### 二、訪談目標：了解學習者使用華語與老師溝通之情形

(一) 訪談問題 1：如果一位老師當面對你提出某種請求，只需要花你一點點時間，例如請你幫忙轉交作業或通知當日未到同學須知事項時，你會直接或是間接拒絕老師的請求嗎？

(1) 對很熟的老師你會怎麼說？

(2) 對不大熟的老師你會怎麼說？

訪談問題 2：如果一位老師當面對你提出某種請求，可能需要讓你花一些時間，例如請你下課後留下幫忙或接受訪談，你會直接或是間接拒絕老師的請求嗎？

(1) 對很熟的老師你會怎麼說？

(2) 對不大熟的老師你會怎麼說？

(二) 訪談問題 1：如果你當面向一位老師提出某個請求，只需要花老師一點點時間，例如請他再次說明考試或作業書寫方式時，

(1) 對很熟的老師你會怎麼說？

(2) 對不大熟的老師你會怎麼說？

訪談問題 2：如果你當面向一位老師提出某個請求，可能需要讓老師花一些時間，例如替你寫推薦信或修改自傳時，

(1) 對很熟的老師你會怎麼說？

(2) 對不大熟的老師你會怎麼說？

### 三、訪談目標：了解學習者對使用華語拒絕別人和提出請求的學習需求

(一) 訪談問題：在真實生活中，我們有時必須當面拒絕跟我們很熟或不太熟的老師、上司或朋友提出的請求，特別是他們請求的事要耗費我們一些時間才能完成。如果有一本教材中的一個主題與使用華語拒絕別人有關，你希望從教材裡學到什麼？

(二) 訪談問題：在真實生活中，我們有時必須當面跟我們很熟或不太熟的老師、上司或朋友提出請求，特別是我們請求的事要耗費他們一些時間才能完成。如果有一本教材中的一個主題與使用華語提出請求有關，你希望從教材裡學到什麼？

### 四、訪談目標：了解學習者對編寫跨文化溝通教材之建議

(一) 訪談問題：不同國家、文化背景的人即使使用同一種語言溝通，仍然可能因為不了解對方的文化而引起誤解或衝突，如果要在教材中讓你學習這方面的知識，你希望能學到什麼？

(二) 訪談問題：在這種教材中對於不同文化差異進行文化比較時，你希望教材提供什麼樣的練習活動？

(三) 訪談問題：如果這種教材中加入任務活動作為練習，例如訪問台灣人或是進行實際觀察體驗，你有興趣參與這類活動嗎？為什麼？你希望教材提供什麼樣的任務活動？



### 附錄三：學習單

1. 華人文化的特點是什麼？

---

---

---

2. 在拒絕別人時，華人文化和你的文化最大的不同是什麼？相同的是什麼？

---

---

---

3. 你認為文化和語言的關係是什麼？

---

---

---

4. 你認為瞭解文化對學習語言重要嗎？為什麼？

---

---

---

