

外語教學中的跨文化溝通問題

陳麗娟

前言

法文系的學生拿到學士文憑後除了少部份繼續深造外，大部分學生都是直接進入職場；然而對於在職場中有運用到法語的學生而言，遇到的困難經常源於溝通能力的不足。這些學生經過大學四年的語言訓練，對於該語言已有相當程度的認識，也具有基本的日常生活會話能力，然而一旦與法語系國家人士溝通時卻覺得不自在，並且時常苦於不知應該談些什麼主題或是不知如何回應對方所問的問題。

筆者在輔仁大學法文系教授商業法語課程八年經驗中體悟到學生們所需要的不僅是職場知識、專業之法語字彙的獲得或是對未來就業市場的認識及準備；更是能有效且自在地與法語人士溝通能力之培養。筆者在過去三年間透過問卷調查及面對面訪談方式陸續收集畢業後進入職場或赴法深造的學生們所遇到的溝通問題，調查結果顯示與法語人士溝通時的不自在感及自覺不足感不僅發生在職場的溝通情境並且也發生在一般的生活情境中。而受訪者經常將所遇到的溝通困難解釋為過去所學的法語字彙不夠、或是對法國文化不夠了解，以致於無法達到與法語人士有效的溝通。筆者認為要改善學生的溝通能力，不應僅僅將問題歸結於專業職場業的知識或語言元素的不足；還要找出更根本的問題來幫助學生培養出較好的法語溝通能力。而「跨文化」能力對於外語溝通能力即扮演舉足輕重的影響力。「跨文化」的溝通能力培養並不是只能透過與法語人士進行溝通才能培養，若能透過教學活動引導學生們對於自身及法語文化、思考模式及溝通模式等進行觀察與比較亦可幫助學生們在與法語人士溝通時更為自在與自信。

本研究的目的是在於分析臺灣學生（以輔仁大學法文系學生為例）在進行「跨文化」溝通時所會產生之困難，並且提出筆者對於改善學生溝通能力之淺見。本文將由語言能力與溝通能力之比較、母語及外語溝通模式之異同、臺灣學生

的溝通能力與習慣以及「文化」溝通能力與「跨文化」溝通能力的培養四個部份來討論學生的溝通問題進而分享筆者所採用的教學策略與活動。

1. 語言能力與溝通能力的差異

語言能力及溝通能力是有差異的。「溝通」超越了語言的範疇；除了語言本身尚且包括非語言行為、情感交流等溝通向度。「溝通」必須在互動雙方皆參與交流的雙向過程，如果其中一方未參與交流或不發表任何意見（語言、表情或肢體上），即不構成溝通條件及目的。在人與人之間相互的交流過程必須透過傳遞方、接受方、信息、傳媒等因素來共同達成。¹語言能力在於透過一連串語言及語法規則的學習來達到對於句子、段落及文章的了解或表達。而溝通能力不僅要有前者的能力還需要具備一連串可以針對溝通情境判斷及掌握的社會文化規則。這些社會文化規則對於該語言是其母語的人而言早已成爲潛意識的直覺反應，然而對於正在學習該語言的「外國人」²而言卻需要透過對於社會及文化的元素觀察、思索、討論且經驗而逐漸熟練(G. J.-J. Gumperz(1972:16)³ 及 Gschwind-Holtzer(1981:15)⁴)。

2. 母語溝通與外語溝通的差異

溝通情境因溝通兩方所屬的語言及社會文化族群而異。筆者將溝通情境概分爲下方圖表四種情境。⁵下方溝通情境 1 爲一純母語溝通情境；溝通 A 方與 B 方隸屬相同的語言及社會文化族群（例如臺灣人間用國語的溝通情境）。而溝通情境 2 與情境 1 略有不同；溝通 A 方與 B 方雖隸屬於相同語言族群；然而因爲成長環境不同，其社會文化背景卻有所差異（例如：臺灣人與大陸人⁶之間；或

¹ Jandt, F. E. *Intercultural Communication*. SAGE Publications, 1995.

² 本文「外國人」意指非該學習語言族群的人。

³ Gumperz, J.-J., *The Ethnography of communication: Introduction*. New York, Holt, Rinehart & Winson, 1972. p.16.

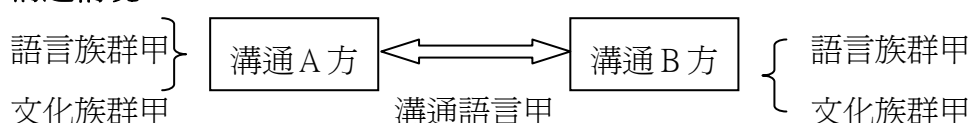
⁴ GSCHWIND-HOLTZER, G. *L'Analyse sociolinguistique de la communication et didactique*. Paris, Hatier, 1981. p.15.

⁵ 上方溝通情境尚可以溝通地點、環境或是時間因素更加以細分。然而筆者在本文中僅爲說明母語與外語溝通情境之差異，故不在本文贅述細分的情境類別。

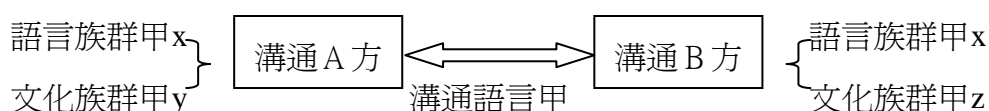
⁶ 此處指說普通話的大陸人。

是臺灣本土生長的人與長年在國外居住且以國語為母語的僑胞之間用國語溝通的情境)。溝通情境 3 則為外語溝通情境; 溝通 A 方與 B 方隸屬不同的語言及社會文化族群, 溝通語言為 A 或 B 方的母語 (例如臺灣人與法語人士用國語或法語溝通的情境)。溝通情境四指稱另一種外語溝通情境; 溝通 A 方與 B 方隸屬不同的語言及社會文化族群, 溝通語言也非溝通任一方的母語 (例如臺灣人與法語人士用英語溝通的情境)。

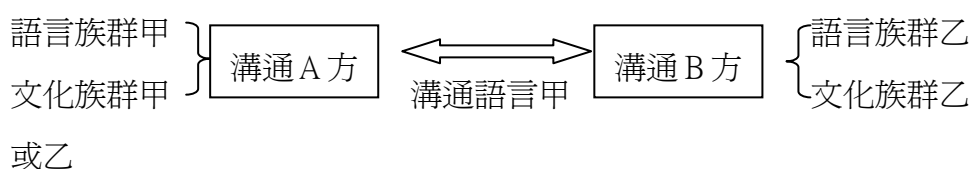
溝通情境 1



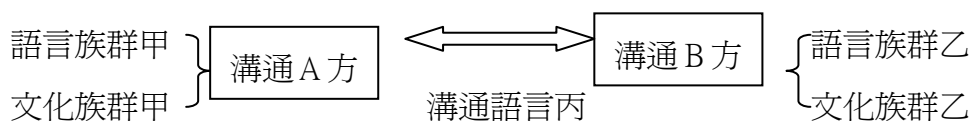
溝通情境 2



溝通情境 3



溝通情境 4



本文以下所謂的「母語溝通情境」是指稱上方的第一類溝通情境 (溝通雙方皆隸屬相同的語言及社會文化族群且用其母語來進行溝通的情境); 而所謂的「外語溝通情境」則指稱上方的第三種情境 (溝通的兩方隸屬不同的語言及社會文化族群, 而溝通語言是兩方其中一方的母語這種情境)。

母語溝通情境與外語溝通情境有別。通常在母語溝通情境下, 溝通兩方都對於溝通語言 (語彙、語法或發音上) 具備相當地掌握度及表達能力; 然而對

於外語溝通情境的兩方而言，溝通語言對其中一方是母語；意謂具有相當程度的掌握度及表達能力；對另一方則為外語，掌握度及表達能力相對不足。對於母語溝通情境而言，溝通兩方擁有接近的社會文化認知及價值；然而對於外語溝通情境而言，溝通兩方的社會文化認知及價值觀不同。因而在溝通時，母語溝通情境的兩方以非常接近的溝通經驗及模式來運作；然而外語溝通情境的兩方之溝通經驗及模式卻可能差異很大。因為溝通兩方對於所溝通語言的語言元素或許認知不同（例如語彙的了解、使用及實質概念上有差距）；對於社會文化的認知也可能不同（有些社會文化元素存在於溝通 A 方的社會文化中卻並不存在於溝通 B 方的社會文化中，因而語彙的使用及貼切度也會有所限制(Bange, P. 1992:56)。⁷在外語溝通的情境中，以外語來進行溝通的這一方會比用自己的母語溝通時所要經歷的認知及判斷的過程更為繁複；其中的影響因素非常多，包括他對於溝通對象（外國人）所代表的文化或族群的既有印象及看法（例如他們是嚴肅/和善的、是主/被動的、是好奇的還是個人隱私很高的、是容易接近的還是跟人保持相當距離的…等等），直接或間接影響到當時的溝通方式與態度(Vigner, G.1980:21)。⁸

筆者在 2004 年間⁹針對臺灣七個大學（臺灣大學、臺北大學、輔仁大學、淡江大學、真理大學、德明大學以及嘉義大學）的大學生進行一個問卷調查以俾了解臺灣大學生對於法國、法國人的普遍看法。調查結果顯示臺灣大學生對於法國的普遍印象是：浪漫、美食、時尚、風景美等等。對於法國人的普遍印象是：浪漫、熱情、時尚、悠閒等等。因而在與法語人士溝通時，這些印象便會產生直接或間接影響作用。

用外語溝通的這一方對於溝通的外國人的文化了解多寡也會影響到溝通兩方是否容易產生相同的話題。筆者在 2002 年間針對輔仁大學法文系畢業之學生進行了一個研究，¹⁰了解在他們在工作職場中與法語人士進行溝通時之溝通話題

⁷ Bange, P.: “A propre de la communication et de l'apprentissage de L2 (notamment dans ses formes institutionnelles)”, *AILE*, N°1, automne-hiver, Paris : Association ENCRAAGES, 1992. p.56.

⁸ Vigner, G., *Didactique fonctionnelle du français*. Paris: Hachette, 1980. p.21.

⁹ 陳麗娟。〈法語教學在台灣的現況-法語教學省思-現今臺灣大學生對法國及法語的印象〉。「國立政治大學第一屆國際語言與文化學術研討會：歐洲語言文化在台灣」，2005 年 12 月。

¹⁰ CHEN L.-CH, Pour une communication interculturelle dans l'enseignement du français des affaires à Taiwan. Le cas du public apprenant de l'université catholique Fu-Jen (商業法語教學中跨文化的溝通問題-以輔仁大學學生為例). Mémoire de DEA, Université de Franche-Comté, Besançon, France, 2002.

異同情形。該研究顯示出臺灣人（20~40 歲）與法國人（20~40 歲）在日常生活中的會話主題不盡相同；以下列出兩國最常談論的主題（下表的排序方式由最常談論的話題「1」依序排列）：

	臺灣人	法國人
1	家庭	食物
2	金錢	人際關係
3	愛情	運動
4	星座	休閒
5	血型	時事
6	購物	愛情
7	電視節目	時尚
8	食物	購物
9	人際關係	電視節目
10	時尚	影片(電影)

圖表一

由於（上表顯示）兩國人的日常溝通主題有所差異，因而說明了兩國人生活上所關心的主題也有所差別。在進行溝通時，主動提出討論話題的一方所提出來很可能會是對方不常關心或較少思索的主題，因而產生出溝通的冷場及尷尬的情況。

以上所淺談的幾個外語溝通問題並不是直接源於對於該溝通外語的語言元素的掌握，而是源於因為跨語言及跨文化所產生的溝通障礙。所以要達到良好的溝通能力必須培養多面性的能力包括語言元素、心理因素、社會文化元素、甚至進一步推展至職場所需的專業元素的掌握。因而外語教學者在培養學生的外語溝通能力時應該考量到學生對於該語言文化的溝通對象的既有印象及看法、他們在用外語溝通的時候所產生的心理因素以及兩個不同語言/文化的溝通者在互動時的一些異同點。

3. 臺灣學生的溝通能力及習慣

溝通能力因為不同語言族群而有差別，臺灣學生的語言訓練習慣上較著重書寫之表達。而且相較於溝通能力的培養，學習的重點也比較強調語言元素及語法之訓練。臺灣學生比較不擅長自己摸索或是自己建構概念，習慣於等待教學者給予他們一些規則或清楚的解釋之後再來消化、整合或應用。他們對於情境扮演有時感到困窘；不習慣去想像或扮演一些他們不常接觸或是與其身份地位懸殊的角色或行業。他們的口語演練常常僅限於會話課程，在課後不常主動去尋找可以練習的機會。在課堂上也常常因為擔心出糗或是被同學笑話而不敢表現(Robert; J.-M (2002:135-143)¹¹et Liu, S.-I.(2002:211-219)¹²)。

「沉默」、「微笑」及「點頭」對於臺灣學生而言，是溝通的一部份；他們需要較長的思考時間來整理要回答的話，有時因為不懂問題卻害怕問了會被笑而保持沉默，對於不知如何回應或是自己還未想好如何回答的情況也保持沉默，擔心因為自己表達太快而顯得愛表現，或因回答的不正確而丟臉，因而會以沉默等待其他同學先說。所以在法國語言學校學習法語的臺灣學生常常在剛到學校的前幾個月在會話課上幾乎沒有表達的機會，因為當老師問到他們某個問題的想法，他們馬上陷入整理及思索的狀態，此時的沉默可能會讓老師不知所措而將發言的機會交給下一位學生。當該問題已經討論過一段時間之後，老師已經進行到下一個主題時，臺灣學生或許已經準備好對上一個主題回應，卻已經錯過發言的時機。所以他們不斷地在重複著對於新主題保持沉默（因為進入思考期），而對上一個主題抱憾錯失表達時機的這種經驗。

臺灣學生的微笑不見得表示贊成對方的說法或論點，有時只是為了表示自己的禮貌或是表達自己友善的態度。他們在溝通時常會自然地點頭，這種習慣性地點頭經常只在表示他們正在聽著對方說話；或是有聽到對方說的話，並不完全表示他們同意或是了解對方所說的話。所以這種習慣微笑或點頭的情況也常常造成他們與法國人或是外籍人士之間的誤會；當他們露出微笑或是點頭的時候，對於法國人而言是一種贊同或是一種了解。舉一個臺灣學生經常發生的

¹¹ Robert, J.-M. "Sensibilisation au public asiatique: l'exemple chinois". *E.L.A.*, N°126 (2002: avril-juin):135-143.

¹² Liu, S.-I. "Cours de conversation et prise de parole à Taïwan: un casse-tête chinois". *E.L.A.*, N°126 (2002: avril-juin): 211-219.

現象為例（筆者在留學法國期間經常觀察到該類似情況）：他們去銀行開戶時常常會遇到不太會或甚至於不會說英語的行員（當然也不會說中文），他們用著生硬的英語或者流利的法語來跟臺灣學生解釋著戶頭持有人所應了解的義務及權利時，該學生面帶微笑而且不停點頭，這樣的反應給了行員相當程度的鼓勵，因而就不停地往下說，結束時行員問該學生是否了解或是有無問題要問時，他以微笑代替回答。然後出了銀行，趕緊跟其他較有經驗的臺灣學生求救，請他們趕快將手上拿到的一堆文件說明一下。

當然上述所提到的在語言學校以及開戶的例子只能描述出臺灣學生溝通習慣的一部份，然而卻已指出造成臺灣學生的溝通困難不只源於語言元素，尚有文化因素，也直接或間接源於他們的習慣以及語言表達的態度。

4. 「文化」溝通能力與「跨文化」溝通能力的培養

因此，在溝通能力的訓練同時，文化能力也是不可忽視的一環。所謂的「文化」溝通其中也包含了筆者上述的「沉默」、「微笑」及「點頭」等等這些「非語言」的部份。在進行語言溝通時，尤其是與外籍人士或用外語溝通時，文化元素扮演了舉足輕重的角色；它們常常是溝通障礙的主因之一。所有的語言族群都有其各自的溝通規則及儀式（例如打招呼、介紹、歡迎、致謝及致歉等等），這些規則及儀式形成了該語言族群的文化特殊性，也會影響到其它語言族群對該語言族群的印象及看法。在學習外語的同時對於該外語的文化及社會背景越了解，文化能力就相對增加也因此會減少與溝通對象之間的誤解，也因為具備相當的文化能力，在溝通時也較有自信。

所謂的「跨文化」溝通能力除了上述的文化能力外，特別指稱筆者上述的外語溝通情境所需具備的能力。在八十年代起，語言教學研究注意到了「跨文化」概念。因為在與跟自己不同的語言族群的人士進行溝通時，並不是只有溝通語言一種文化；例如臺灣學生與法國人用法語溝通時，溝通內容並不只限在法國文化而已，這時候會影響溝通機制的還有臺灣學生自己的文化，或是所談論到的第三或第四個文化。而在這種「跨文化」的溝通情境也是一種發現自己、了解自己以及發現與自己不同的個體及文化的過程。

「跨文化」溝通是指不同文化背景的人們之間的溝通。要進行有效的跨文

化溝通，他們必須獲取共同的交流內涵。溝通的各方都代表著不同的文化；各有其獨特的一套價值觀念體系。這種文化體系是經年累月堆積而成，對於該文化教育下的群體對於事物產生獨特的認知且同時支配該群體的言行舉止以及思維方式。¹³在溝通各方帶著各自的文化背景進行交流時，各自的價值觀念及思維方式等也會在交會的同時產生相似的重疊或是相異的衝突。當今諸多跨國公司的經營合作中所遇到的典型問題常源於文化交流中的衝突點。如果不能及時有效地找到合作各方共融的部份，培養各方的跨文化觀察與思維能力，創造出適合各方生存發展的新企業文化，誓必會對企業經營造成很大的障礙因而影響其生存。¹⁴

筆者自身及畢業學生的經驗顯示，在與外籍人士交談時才發現自己的文化有一些自己過去沒看到的部份，也在交談的同時才發現自己其實對自己的文化還有許多不了解之處。舉幾個畢業學生曾跟筆者分享的情況為例：

「我去機場接機，法國客戶看到我並沒有很興奮的表情。我問他累不累？他也只是簡單的說他有點累而已。在往台北的計程車上，我努力地想要跟他建立關係；我告訴他我好喜歡巴黎哦！他卻回答我說他不喜歡巴黎！我告訴他我覺得法國菜好好吃哦！他卻冷淡地回答：「是嗎？」接下來的快廿分鐘內我們幾乎沒有交談…突然間他看到了圓山飯店，問我那是什麼建築物，我回答說：「圓山飯店」，他看著我好像期待能多聽一點兒有關圓山飯店的資料，我卻啞口無言，因為我從來沒去研究過這個飯店，也不知要說些什麼！」

「我認識了一位法國人，他很有興趣知道有關臺灣的事，我跟他敘述臺灣時越講越心虛，因為在臺灣我跟周遭的人從來也沒聊過臺灣，我連臺灣的地理、人口、歷史都講不清楚。他問了我臺灣跟中國的關係還有我是否贊成臺獨？我當時支支吾吾的，然後就回答說：「看情況！」他問我看什麼情況？心虛下，我就把話題轉開了！」

¹³ Porter & SAMOVAR, *An Introduction to intercultural communication*. International Thompson Publishing, 1994.

¹⁴ 庄恩平。〈跨文化商務溝通案例教程〉。上海：上海外語教育出版社，2004。

「有一次我接待一位法國客戶，晚上要帶他去吃飯，我們進了一家麵館，要點菜時我問他想吃什麼？他把每一道菜仔仔細細問了一遍，包括菜的原料、作法…等等。我總是只能重覆「麵」、「飯」以及肉類名稱幾個字，我當時發現我根本都不知道中文怎麼講這些菜名，我又怎麼可能會用法文解釋呢？」

上述三個例子在筆者或是其他學生身上都發生過類似的情形。所以「跨文化」的溝通情境有助了解自己以及其他文化。如果不是透過這種外語的溝通情境，也許不會發現自己其實對於自己的文化並不清楚；因為在用母語溝通時，有許多溝通的主題及內容並不同於與外籍人士溝通時相同，¹⁵所以缺乏這種外語溝通的經驗時，有些話題或許不常被談論到，因而對於這些陌生話題缺乏認識，甚至連用母語都無法表達時，更遑論可以用外語來表達了。

4.1. 「跨文化」因素在外語溝通情境所產生的影響

概略而言，在外語溝通情境中因為「跨文化」因素影響，溝通兩方可能會經歷兩個主要過程：1. 感覺對方與自己的不同點；2. 一旦感覺到這些不同點，便會有「排斥」或是「吸引」的兩種心理現象；「排斥」是因為這種與自己的相異產生了某種威脅感；而「吸引」是因為該差異讓自己產生動力想要去多了解差異的本質。「排斥」或是「吸引」的這兩種現象會讓溝通者產生一種矛盾感，因而會去想要多了解對方以及自己(Blondel, A.等 1988:11)。¹⁶此外，在「跨文化」的溝通情境中還有幾個現象經常會產生：1. 溝通兩方常常會用他所看到的行為來認定對方的想法；2. 溝通兩方常常會用自己的心理去揣測對方的心理；3. 溝通兩方會將自己的行為投射在對方的行為上（例如：一個有侵略傾向的人往往也會去責備對方有侵略意圖）；4. 溝通兩方常常會用自己的理解方式去合理化對方的說辭；5. 溝通兩方常常會以為自己想的才是對的。當語言/文化越相近，或是對對方語言/文化越了解，因為上述的幾個現象所產生的誤解情況就會越少；反

¹⁵ Chen, L.-CH. *Pour une communication interculturelle dans l'enseignement du français des affaires à Taiwan. Le cas du public apprenant de l'université catholique Fu-Jen*. Mémoire de DEA, Université de Franche-Comté, Besançon, France, 2002.

¹⁶ Blondel, A., et autres. *Guide de pédagogie: Que voulez-vous dire?: Compétence culturelle et Stratégie didactiques*. Coll. Stratégies, dirigée par COLLES L. et DENYER M., Bruxelles: Duculot, 1988. p.11.

之則越常發生(J.-P. Gruère & P. Morel 1991:4)。¹⁷在溝通過程中，溝通兩方各自帶著所屬的語言/社會文化族群來進行溝通。每一個語言/社會文化族群都有其一套反應邏輯，有些族群的表達方式非常明顯，有些卻不容易觀察到。在哈爾(Hall, E.T.1984b:73-94)¹⁸的「生命之舞」書中為各民族作了清楚的比較。例如美國、日爾曼民族或俄語系民族相較於拉丁民族（法、義、西）、非洲民族、亞洲民族、中亞民族而言表達方式較於直接且明顯。這些民族做事情上都比較在乎結果且利益重於感情，例如：生意歸生意。對於往來的人較不執著，也較不喜歡去介入別人的事。做生意要求效果，不太努力去經營人際關係。與他們的溝通簡單明瞭且較制式化。西方的法律不像中國人講求「情」、「理」、「法」，只講求合法性，相較起來因為太過清楚反而顯得單調些。反觀拉丁民族、非洲民族、亞洲民族、中亞等民族，在與人互動時較考慮溝通對象因而在應對進退上也因溝通對象有所調整。

4.2.單調/明顯及豐富/複雜的溝通模式之比較

所謂的「單調且明顯」或是「豐富且複雜」的溝通模式是相對的。相對於美國人，法國人的溝通模式顯得「豐富且複雜」；然而法國人對亞洲人而言卻顯得較為「單調且明顯」。而這種文化差異的了解並不能透過學習語言元素而獲得，卻要透過跨文化的學習才能有所體悟。¹⁹

在「豐富且複雜」這種社會體系下，許多行為反應都是不明顯且機動的，所以在溝通中透過「語言」給的訊息相對較少，而「非語言」（身體語言（例如眼神、沉默、搖頭或點頭、語調等）、衣著等）的部份在溝通中扮演舉足輕重的角色。哈爾(Hall, E.T.1984b:73-94)²⁰舉了一個足供說明的例子：

「一位美國人想在希臘搭計程車，他與排班的第一部計程車討價還價了好久。接著又往第二部計程車走去，又跟司機討價還價了一陣，希望能有比第一部車更好的價錢。第一部車司機非常生氣地來找這位美

¹⁷ Gruère, J.-P. & Morel, P. *Cadres français et communications interculturelles*. Paris: Eyrolles, 1991. p.4.

¹⁸ Hall, E.T. *La danse de la vie*. Paris: Point Seuil, 1984b. p.73-94.

¹⁹ Gruère, J.-P. & Morel, P. *Cadres français et communications interculturelles*. ., 1991,同上.

²⁰ Hall, E.T. *La danse de la vie*. 1984b, 同上.

國人吵架，因為討價還價後美國人沒有再繼續講價的結果對他而言已經是一個結論，結果那位美國人竟然沒有履行承諾坐他的車子還去找第二部車殺價。」

4.3 不同的語言/社會文化族群的「身體語言」對外語溝通情境的影響

除了上述所陸續提到的「語言」、「非語言」、「時間感」、「空間感」以外，「身體語言」也是會造成跨文化溝通的問題之一。每一個語言/文化族群的表達方式中皆有「身體語言」這一部份，然而使用的頻繁度或是代表的意義卻可能非常不同。在中華文化裡肢體表達較西方保守且少，所以在與西方人士溝通時也很容易造成誤解。舉一實例說明：

「西元一九九二年間西班牙一位歌手朱利安·伊格拉斯(Julio Iglesias)來到中國公開演唱，與他搭配演唱的是一位中國女歌手。他們的演出獲得所有觀眾的激賞。為了答謝中國女歌手搭檔演出，他在所有觀眾前擁抱了這位女歌手。這樣的擁抱對於西方文化而言並沒有特別的意義，但是在當時民風尚保守的中國而言卻造成震撼。幾天之後，在中國一家報社出版的報紙上有一篇批評這位西班牙歌手的文章，在文章中作者呼籲這位西班牙歌手「不要再擁抱我們年輕女歌手」的文字(F. Xu, 2000:161)。²¹」

因為國際間的頻繁交流，這樣的例子在今天，在臺灣或是中國也許不再會成為很大的問題；然而相類似的問題可能在其他國家或其他語言/文化族群仍是很難接受的舉動。因為「擁抱」在當時，對中國人民而言是一種僅限於親密關係才會發生的行為；而在西班牙，卻是兩個陌生人第一次見面就有可能發生的舉止。另一個例子也可以說明文化差異所產生的溝通問題：法國人與中國人同桌吃飯，討論起一件事情來，中國人說話時用食指指著法國人，法國人非常不悅，因為法國人覺得自己被控訴(F. Xu)。²²（因為在法國只有在控訴人的時候才

²¹ Xu, F. "La dimension culturelle de la distance interpersonnelle". *Chine-France : Approche interculturelle en économie, littérature, pédagogie, philosophie et sciences humaines*. dirigé par Zheng, L. & Desjeux, D., Paris: l'Harmattan, 2000. p.161.

²² 同上。

會有用手指指著人這種舉止發生)。雖然對於中國人，這樣的舉動可能只表示要對方多想想，對法國人卻代表著完全不同的意義，也因此產生始料未及的心理反應。

結論

因為文化差異所造成的溝通問題絕對不只是筆者上述的幾項而已。當今臺灣學生對於外語的接觸經驗發生得很早，大部分自中小學起（甚至更早）便學習英語，許多在中學時也已經接觸到第二外國語，他們也可以透過許多媒體（電影、講座、音樂會、網路等）來接觸到外國事務及文化，在生活中遇到外籍人士的機會也比過去多，所以「跨文化」的溝通經驗也相形增加。然而「跨文化」的溝通能力培養並不是只能透過與法語人士進行溝通才能培養，若能透過教學活動引導學生們對於自身及法語文化、思考模式及溝通模式等進行觀察與比較亦可幫助學生們在與法語人士溝通時更為自在與自信。

目前在臺灣外語教學界大多採用外國教育單位所研發出的教材，近來來這些教材也許已漸漸著墨於文化上，也有一些練習引導學習者去注意到文化差異的問題。然而每一個國家的學習者都有其溝通的特殊性，即便是與臺灣國情及文化較相似的日本或韓國甚或源根於相同文化的中國，他們的溝通模式也與臺灣人不盡相同，更遑論與西方或非洲文化的差異性。外語的溝通能力並不僅來自對語言元素的了解及掌握；同時也來自對文化（及跨文化）的認知及經驗。所以針對「跨文化」溝通能力的培養，筆者在選用教材時會考量到文化及「跨文化」之元素，授課時加強這些元素之介紹及引導、課後輔以網路討論方式來延伸。以下簡約地提出筆者的實施方式。

在使用這類教材時，筆者會加入法國及其他法語國家的國情與文化之介紹；通常也與學生討論臺灣與該國的異同點。在文化介紹時，筆者會讓學生說出他們對於法語人士的刻板印象，經過討論及引導來培養學生們客觀及相對的觀念。在了解該語言/文化族群的生活習性及模式時，也引導學生對於自己文化的了解，並且帶入介紹自己文化的相對語彙及句子。在課後筆者利用網路討論空間讓學生彼此分享對於法語國家的資訊並且針對文化進行討論。在使用多媒體教材時（例如法國廣告或影片），不僅針對語言內容之文化部份加以討論，並

且引導學生留心「非語言」的部份，並且藉由討論與分享來了解這些「非語言」所要傳達的訊息；而在安排溝通活動時，要求學生在角色扮演時也加入「非語言」的表達部份。許多學生剛開始都會顯得很不自在，尤其在有身體接觸的部分；例如要用法國人的打招呼方式（例如觸碰臉頰），學生們通常會非常害羞也很不自然，但是這樣的練習也幫助他們經驗了與法語人士溝通時可能發生的類似真實情境。在角色扮演後討論他們的感受及如何讓情境更接近真實。

因此，幫助他們有更好的外語溝通能力，教授外語時不只要考量到語言元素，同時要考慮到文化（及跨文化）的因素而培養學生對於自己的文化、溝通對象的文化以及溝通兩方溝通模式之異同的廣泛了解及敏感度。這些細微卻基本的文化差異造成了溝通上的困擾，如果學生能在外語學習中便能對於這些差異有所概念且將其加入於溝通情境中，應該對於學生在類似的「跨文化」溝通情境中減少很多理解上的問題；在心理壓力減少的同時，他們與外語人士交談時會較為自在且達成更有效地溝通結果並可達到有效的溝通。

引用書目

- 庄恩平。〈跨文化商務溝通案例教程〉。上海：上海外語教育出版社，2004。
- 梁鏞。〈跨文化的外語教學與研究〉。上海：上海外語教育出版社，1999。
- Gumperz, J.-J. *The Ethnography of communication: Introductio*. New York: Holt, Rinehart & Winson, 1972.
- Jandt, F. E. *Intercultural Communication*. SAGE Publications, 1995.
- Porter & Samovar. *An Introduction to intercultural communication*. International Thompson Publishing, 1994.
- Bachmann, C. & Lindenfeld, J. & Simonin, J. *Langage et communication sociales*. Paris: Hatier-Crédif, 1981.
- Blondel, A., et autres. Guide de pédagogie: *Que voulez-vous dire? – Compétence culturelle et Stratégie didactiques*. Coll. Stratégies, dirigée par Colles, L. et Denyer, M. Bruxelles: Duculot, 1988.
- Chanlat, J.-F. *L'Individu dans l'organisation*. Laval: Editions ESKA, 1990.
- Chen, L.-CH. *Pour une communication interculturelle dans l'enseignement du français des affaires à Taiwan. Le cas du public apprenant de l'université catholique Fu-Jen*. Mémoire de DEA, Université de Franche-Comté, Besançon, France, 2002.
- Goffman, E. *Les rites d'interaction*. Tomes 1,2 et 3, Paris: Seuil, 1974.
- Gruère, J.-P. & Morel, P. *Cadres français et communications interculturelles*. Paris: Eyrolles, 1991.
- Gschwind-Holtzer, G. *Analyse sociolinguistique de la communication et didactique*, Paris: Hatier, 1981.
- Lerbrat-Orecchioni, C. *Les interactions verbales, tome 3: Variations culturelles et échanges rituels*, Paris:Armand Colin, 1998.
- Vinsonneau, G. *Culture et comportement*. Paris: Armand Colin, 1997.
- Vigner, G. *Didactique fonctionnelle du français*. Paris: Hachette, 1980.
- Xu F. "La dimension culturelle de la distance interpersonnelle". *Chine-France: Approche interculturelle en économie, littérature, pédagogie, philosophie et*

- sciences humaines*. dirigé par Zheng, L. & Desjeux, D., Paris: l'Harmattan, 2000.
- Zarate, G. *Enseigner une culture étrangère*. Paris: Hachette, 1986.
- Zheng, L. "La dimension culturelle de la distance interpersonnelle". *Chine-France: Approche interculturelle en économie, littérature, pédagogie, philosophie et sciences humaines*. dirigé par Zheng, L. & Desjeux, D., Paris: l'Harmattan (2000):152-153.
- 陳麗娟。〈法語教學在台灣의現況- 法語教學省思-現今臺灣大學生對法國及法語的印象〉。國立政治大學第一屆國際語言與文化學術研討會：歐洲語言文化在台灣。2005年12月
- Abdallah-Preteille, M. "Compétence culturelle, compétence interculturelle: pour une anthropologie de la communication." *Le Français dans le monde* N° spécial (1996: janvier): 28-38.
- Beacco, J.-C. "Compétence de communication: des objectifs d'enseignement aux pratiques de classe." *Le Français dans le monde* N° 153 (1980): 28-38.
- Camilleri, C. "Culture et problèmes de communication." *Psychologie socio-culturelle de la communication*, Les cahiers du CRELEF N° 29 (1990): 11-15.
- Chen, L.-Ch. "Communication interculturelle en milieu exolingue: représentations des étudiants taiwanais en France" présenté dans la *Journée d'études des doctorants*, le 25-26 janvier 2006, Université Marc Bloch, Strasbourg, France.
- Chen, L.-Ch. "Les représentations sociales du français et des cultures de langue française circulant chez le public d'apprenants à Taiwan: le cas des étudiants du département de français de l'université Fu-Jen." présenté dans le *Colloque Asie-Pacifique*. Taipei, le 28 avril – 1^e mai, 2006
- Hall, E.T. & Reed, M. "Les concepts de la communication interculturelle." *Cahier de psychologie sociale de l'Université de Liège* N°24 (1986): 1-14.
- Liu, S.-I. "Cours de conversation et prise de parole à Taiwan: un casse-tête chinois". *E.L.A.*, N°126 (2002: avril-juin).
- Pu, Z. "Les Chinois, les Français et l'implicite- Les infortunes de la communication".

Le Français dans le monde N° 313 (2000): 44-46.

Robert, J.-M. "Sensibilisation au public asiatique: l'exemple chinois." *E.L.A.* N°126, avril-juin, (2002): 135-143.

Zarate, G. "Qu'est-ce qu'un exercice de civilisation ?." *Reflét* No29, Alliance française/CREDIF/Hatier, Évreux, (1989 : janvier): 211-219.