

第五章 華語學習者焦慮的原因和因應方式

根據前一章的分析，華語學習者在學習過程中感受到的焦慮有程度上的差別，且不同的個體因素對學習焦慮會有不同的影響。那麼，學習者為什麼會在學習華語的過程中感到焦慮呢？尋求這個問題的解答便是此章的討論重點。我們認為，惟有透過分析、探討華語學習者產生學習焦慮的成因，從而尋求更有效的作法來降低學習者的學習焦慮，才能對學習者的華語學習狀況有所了解與掌握。如此一來，在教學過程中才能盡量避免誘發學習焦慮或是不利於華語學習的狀況產生。

第一節 華語學習者學習焦慮原因調查

根據國語中心十位資深華語教師的個別訪談結果，同時參酌其他研究者的分析²³，我們設計出了華語學習者學習焦慮原因調查問卷，共計 21 個題項，主要目的在探查學習者的焦慮源，找出造成多數學習者焦慮的原因。問卷的內容主要針對八大類可能引發學習者產生焦慮的原因進行訪查。各大類對應的題項如下表所示：

表 五-1 華語學習焦慮原因分類暨各類對應題項一覽表

類別	類別說明	對應題項
第一類	課堂教學活動	03、04
第二類	師生間的交流	01、06、09
第三類	學習內容或教材	02、05、08、10
第四類	課堂競爭	07、16
第五類	文化衝突	15
第六類	語言測試	17、18
第七類	對教師同學的觀感	12、19、20、21
第八類	學生其他因素	11、13、14

²³ 有關因應方式的相關論述請參見第二章第三節，此不再贅述。

從上表可以發現，涵蓋範圍較廣的主要包括「師生間的交流」、「學習內容或教材」、「對教師同學的觀感」以及「學生其他因素」四類別，「文化衝突」則較少提到。詳細的內容陳述，請參見附錄五—研究問卷的第四部分。

延續第二部分的填答方式，這部分的調查問卷仍是採「完全同意」、「同意」、「不同意也不反對」、「反對」、「完全反對」五等地選項，藉以衡量學習者對這些原因敘述的認同度，最終的目的是希望得到以下幾個問題的解答：對於全體受測學生來說，最容易和最不易引起他們產生華語學習焦慮的原因分別有哪些？不同焦慮組別的學習者之間焦慮原因是否存在差異？若是，每一組的實際情況又為何？

一、最容易引起華語學習者學習焦慮的五個原因

全體受測學生選擇「完全同意」或「同意」人數最多的前五個題項，可能是引起他們華語學習焦慮的原因，其具體情況詳如下表所示：

表 五-2 全體受測學生選擇「完全同意」或「同意」人數最多的五個題項

題項序號與內容	選擇人數	百分比	排名
08「我覺得中文的語法很難，生詞、語法又多」	59	55.66%	1
07「我覺得班上每個同學的中文都說得比我好」	49	46.23%	2
04「倘若老師糾正我多次之後，我仍不明白原因所在，我感到有壓力」	48	45.28%	3
18「師大國語中心實施的成就測驗讓我有點擔心」	45	42.45%	4
05「我不能完全明白課堂上老師講解的內容」	39	36.79%	5

第 08 題「我覺得漢語的發音很難，生詞、語法又很多」，選擇「完全同意」和「同意」的學生超過一半，顯示漢語的獨特性是造成學生焦慮的原因之一。對母語為拼音系統的學生來說，漢字獨特的書寫系統使這類學生很難在短時期內學會並且記住大量漢字，因此對英美學生或是中南美洲學生來說，學習漢字無疑是一大負擔。相較之下，日本學生掌握漢字便格外顯得輕鬆容易。至於韓國學生，儘管韓語以前同樣使用漢字做為主要書寫系統，

然在政府明令廢除禁用漢字之後，時至今日韓國使用他們自己獨創的文字系統，因此我們認為對韓國學生而言，學習漢字還是有其難度的。

再來談到發音系統，中文的發音系統均有別於外國學習者的母語系統，要在短時間內掌握華語聲調並非易事。另外的華語語法系統，儘管有些部分近似於英語、西班牙語，有些部分又近似於日語、韓語，但一般說來不論是對歐美、中南美洲學生，或是對日韓學生來說，華語的語法都不甚容易。

第07題「我覺得班上每個同學的中文都說得比我好」位居第2位。在第四章裡，我們曾提到過，絕大多數的學習者用中文發言時並不擔心會被同學笑話的情況，然而在此卻有近半數的學習者覺得其他同學的中文說得比自己好。這足見學習者對自己的中文程度自信心不足，常拿自己與他人相比，課堂競爭始終存在。

第04題「倘若老師糾正我多次之後，我仍不明白原因所在，我感到有壓力」是第三個容易引起學生焦慮的原因。統計顯示 45.28%的學生對此表示認同，這反映了課堂教學過程中可能存在某些問題。從問卷第二部分的量表分析來看，多數學習者並不懼怕教師糾正他們的錯誤。但是，若學習者在某個問題上出了錯，經教師糾正、解釋過後，可是由於糾正方式的不恰當，或者時機不合適，導致學生仍無法正確理解，此時確實容易使得學習者的心理壓力大增，因擔心教師生氣或是影響課堂進行，而感到心急、焦慮。這個結果顯示教師糾錯方式和技巧的重要性，惟有透過正確合宜的糾錯方式與純熟的技巧，才能避免誘發學習焦慮。

第18題「師大國語中心實施的成就測驗讓我有點擔心」是第四個可能引起學習焦慮的原因，42.45%的學生對此表認同。根據國語中心的規定，自去年九月以後入學的新生皆須於期末結束前一週左右參加成就測驗，以該測驗的最後成績做為下個學期選課的依據。成績達六十分以上的學生才得以接續當學期的課程終點；五十分以上，未滿六十分者，得從當學期中段後面的課程讀起；未滿五十分者同樣的課程內容必須重讀一次。正是因為這點使得學習者普遍感受到考試焦慮，擔心考試成績不佳所帶來的後果。

第05題「我不能完全明白課堂上老師講解的內容」也是容易引起學習焦慮的原因之一。此項選擇「完全同意」或「同意」的學生有 39 人，超過

全部人數的三分之一。學習雖有賴於學習者自身的努力、自動自發並且持之以恆，但是課堂中符合 $i+1$ 有效的輸入原則，才能夠提高學習成效，幫助學生更快掌握所學內容。倘若講解過程中使用的詞彙語法過於艱深，反倒適得其反，長此以往，容易致使學習者產生失望、焦慮等的情緒。

二、最不易引起華語學習者學習焦慮的五個原因

考察完最容易引起學習焦慮的五個原因之後，這部分我們將檢視學習者選擇「完全同意」或「同意」人數最少的前五個題項，它們是最不可能引起學習焦慮的原因。依選擇人數多寡做逆向排列，結果記錄於下表：

表 五-3 全體受測學生選擇「完全同意」或「同意」人數最少的五個題項

題項序號與內容	選擇人數	百分比	排名
20「老師沒有公平且客觀的評量方式，讓我無所適從」	9	8.49%	1
02「教材編排的內容不太實用」 09「老師使用例句很難，我不能完全理解」 12「老師的教法陳舊保守，不能接受學生建議，讓我不適應」	10	9.43%	2
10「目前正在學習的內容我覺得太難、跟不上」	12	11.32%	3
21「老師並非一視同仁地對待每位學生」	14	13.21%	4
01「老師上課講得太快，我聽不懂也無法回答老師的問題」 15「我不太喜歡中國文化以及中國人的思維方式」	15	14.15%	5

第 20 題「老師沒有公平且客觀的評量方式，讓我無所適從」是最不易引起全體受測學生產生華語學習焦慮的題項。只有 9 名學生選擇了「完全同意」或「同意」，佔總人數的 8.49%。這說明絕大多數的學習者對於自己班上教師的評量方式皆表示認同。教師在學習過程，特別是在課室環境當中，經常扮演「監控者」的角色，因此公正客觀的評量方式，且適時地因學習者差異做標準上的調整，有助於減少學習者的焦慮。

最不構成學習焦慮的原因排名第二的共有三項，選擇「完全同意」或「同意」的學生都有 10 人，佔總人數的 9.43%。依題項序號分別為第 02 題、

第 09 題和第 12 題，以下逐一說明之：

第 02 題「教材編排的內容不太實用」同意的學生為數不多，顯示多數學生對於當前所學習的教材內容表示滿意。換言之，目前教材的編排內容總體上來說均能夠滿足學生的學習需求，讓他們在課堂學習之餘，還能實際運用在每日的溝通交際當中。

第 09 題「老師使用的例句很難，我不能完全理解」只有少數學生同意。這意味著，儘管有一小部分的學生在理解教師課堂例句方面存有問題，但絕大多數的學生能夠理解並吸收教師的例句。在教學的過程中，教師提出說明的例句對於解釋語義較抽象的詞彙或句構具有重要作用，應該給學生什麼樣的例句，讓他們藉由例句本身得以更快地理解並且掌握學習內容，此點值得華語教師們認真思索。

第 12 題「老師的教法陳舊保守，不能接受學生建議，讓我不能適應」的結果顯見，僅有少數學習者對於各班教師的教法感到不能適應，多數學習者對此仍抱持肯定的態度。每位教師各有其教學特色，不可能放諸四海皆準，迎合全部的學習者。保持開放的心胸，隨時與班級學生進行溝通，傾聽學生意見，並適時、適量地調整教學方針應是華語教師該具備的基本素養。師生雙方的彈性夠大，才不易造成彼此關係的緊張，提升課室焦慮指數。

第 10 題「目前正在學習的內容我覺得太難，跟不上」在最不易引起學習焦慮的項目中排名第三。12 名學生選擇了「完全同意」或「同意」，佔總人數的 11.32%。這說明目前國語中心對於分班工作算是比較確實的，絕大多數學生都被分配到了與自己程度相當的班級裡。我們認為，除了國語中心負責分班工作的教師克盡職守之外，另一方面也應當歸功於成就測驗。凡事物皆有一體兩面，就學習者的立場來說，成就測驗引發了他們相當大的考試焦慮，但就整個班級程度以及教學品質來說，透過考試的機制把程度相近的學生安插在合適的班級裡學習，才能讓教與學更有效率。

第 21 題「老師並非一視同仁地對待每位學生」的敘述與前面第 20 題同屬於「學習者對教師同學觀感」一類。對此項表認同的學生有 14 名，佔總人數的 13.21%。台灣的華語教學環境像是一個小型聯合國，團體班均採混合分班制，各班學生的國籍分佈都不盡相同，華語教師面對不同國籍、種

族的學生時，應當注意所言所行，體察跨文化之間的差異，尊重每個民族的特性，切勿泛民族化—把一般人對於某民族的刻板印象強加在學生身上，忘記每個學習者都為獨立且特殊的個體，不應用民族性的標準等同待之。

第 01 題「老師上課講得太快，我聽不懂也無法回答老師的問題」反映的是師生間的交流問題。對此項描述表認同的學習者有 15 名，佔總人數的 14.15%，顯示仍有部分的學生認為教師的語速過快。教師在課堂上應當根據學生的程度做語速上的調整，語速過快或過慢皆不利於學習。

第 15 題「我不太喜歡中國文化以及中國人的思維方式」旨在了解學習者是否在學習華語的過程中產生文化衝突。14.15%的學生同意此項敘述，顯示超過八成五的學生對中國文化仍抱持著新奇、認同的心態，對中國人的思維方式也能予以尊重、理解，可見文化衝突並沒有對學生造成負面影響。

以上談論了最容易以及最不易引起華語學習焦慮的五個原因。容易引起焦慮的原因主要與課堂教學活動、學習內容或教材與課堂競爭有關。值得注意的是，華語學習者普遍感受到考試焦慮，特別是是師大國語中心實施的成就測驗是導致學生產生焦慮的源點之一。另外，在不易引起學習焦慮的原因當中，第 15 題值得重視。研究結果表明，文化衝突的問題並不是導致學習焦慮的主要因素，這與盛炎(2006)提出的論點²⁴不同。

三、不同焦慮組別之華語學習者的焦慮原因分析

前面探討的是全體受測學生的華語學習焦慮成因，以下我們將考察導致不同焦慮組別的學生產生焦慮的原因，看看不同組別之間有無差異。

(一)最容易引起不同焦慮組學生焦慮的五個原因

我們先要統計低、中、高焦慮組學習者選「完全同意」或「同意」人數最多的前五個題項，並將它們視為最容易引起不同焦慮組別學生焦慮的原因，結果如下表所示：

²⁴ 盛炎認為「在目的語以外的國家學習，其文化壓力比在國內學習要大得多，因為學生要了解代表另一種文化的人民」。而所謂的文化衝突主要發生在剛到目的語國家之後的 4~5 個月，這段時間又被他稱之為「挫折期」或是「文化震盪期」。

表 五-4 不同焦慮組學生選「完全同意」或「同意」人數最多的前五項

排名	低焦慮組			中焦慮組			高焦慮組		
	題項序號	選擇人數	百分比	題項序號	選擇人數	百分比	題項序號	選擇人數	百分比
1	08	11	31.43	08	22	62.86	08	26	72.22
2	05	10	28.57	04	15	42.86	04	25	69.44
	18								
3	04	8	22.86	11	14	40.00	07	24	66.67
	06						18		
4	03	7	20.00	05	13	37.14	13	20	55.56
							17		
5	07	6	17.14	16	12	34.29	11	19	52.78
	13								
	19								

表 五-4用各色區塊分隔的題項代表的是被三組或是被某兩組共同認定會引發焦慮的原因。以下分別說明之：

1. 被三組學生共同認定為學習焦慮源的是第 08 題和第 04 題：

第 08 題「我覺得中文的發音很難，生詞、語法又很多」是最容易引發焦慮的項目。除低焦慮組的人數較少，約莫佔三分之一以外，其餘兩組選擇「完全同意」或「同意」的人數都超過該組總人數的一半以上，特別是高焦慮組，竟高達 72.2%。

第 04 題「倘若老師糾正我多次之後，我仍不明白原因所在，我感到有壓力」的觀點。此題在低焦慮組排名第三，在另外兩組都排在第二順位，顯示了不合宜的糾錯方式必然導致學習焦慮，應當受到重視，尤其是對容易焦慮的學習者更需注意時機和方法。

2. 被低、中焦慮組學生認定為學習焦慮源的是第 05 題：

第 05 題「我不能完全明白課堂上老師講解的內容」是造成低、中焦慮組學生焦慮的因素。兩個組別加起來有近三分之一的學生存在這類問題，這

便是提醒華語教師在教學過程中當要把握化繁為簡、深入淺出的原則。

3. 被低、高焦慮組學生認定為學習焦慮源的是第 07、13、18 題：

第 07 題「我覺得班上每個同學的中文都說得比我好」，認同此觀點的低焦慮組學生人數並不多，被排在第四順位。到了中焦慮組，甚至還排不上前五名，但認同的學生尚有 10 位之多，而在高焦慮組更躍進了前三名，持同意態度的人數佔小組總人數的 66.67%。這個現象說明，相對於低焦慮組，中、高焦慮組的學生更顯得自信不夠，課堂競爭的意識更加強烈。

第 13 題「我不知道有效的中文學習方法」，是引起低、高焦慮組學生焦慮的因素之一。完全同意或同意此敘述的學生分別佔總人數的 17.14% 和 55.56%，高焦慮組同意的學生甚至超過小組總人數的一半，顯示高焦慮組的學生有半數以上為此感到困擾。有效的學習策略可以幫助學生取得更好的學習成績，提供高習效率，更快達到個人設定的目標；反之，若缺乏有效的學習方法，長期事倍功半的結果，便容易招致學習者擔憂、不安的情緒。這樣的結果說明了獲得有效的學習方法對學習者而言是相當重要的。

第 18 題「師大國語中心實施的成就測驗讓我有點擔心」的敘述與考試焦慮有關，想當然爾是引起焦慮的前五項原因。低焦慮組表認同的有 10 人，到了高焦慮組竟多至 24 人。儘管該項雖未進入中焦慮組的前五名，但根據資料，中焦慮組對此表贊同的學生仍有 11 名，人數上還是多於低焦慮組，這個結果使我們更加確信成就測驗造成的影響。

4. 被中、高焦慮組學生認定為學習焦慮源的是第 11 題：

第 11 題「我對學中文沒有信心，常無法確定說對還是說錯」，對中、高焦慮組的學生而言是學習焦慮源之一。中焦慮組同意此項敘述的學生有 14 名，成為引起焦慮的前三大原因。到了高焦慮組，儘管排名退到了第五名，但是同意此觀點的學生人數卻有增無減，計有 19 人之多，仍超過半數。這就表明對於中、高度焦慮的學習者來說，缺乏自信心是普遍存在的問題。這除了與學習者本身個性有關以外，另一方面可能也與他們主觀認定的語言程度有關，也就是說，主觀認定的語言程度越低，越容易缺乏自信心。

縱上所述，從焦慮原因的排名情況來看，最容易引起低焦慮組學生焦

慮的原因主要集中在「課堂教學活動」與「學習內容或教材」兩方面；中焦慮組學生焦慮的原因主要落在「學習內容或教材」以及「課堂競爭」兩類，其中「課堂競爭」在三組中的人數與排名變化值得注意。至於最容易引起高焦慮組學生焦慮的原因則較多項目集中在「語言測試」與「學生其他因素」兩類。上述的統計與「最容易引起華語學習者學習焦慮的五個原因」的結果基本上可說是一致的。

(二)最不易引起不同焦慮組學生焦慮的五個原因

以上探查了最容易引起不同焦慮組學生焦慮的情況之後，對於最不易引起低、中、高焦慮組學生焦慮的原因也當有所知悉。接下來的部分，我們將統計三個不同焦慮組別的學生選擇「完全同意」或「同意」人數最少的前五個題項。統計後的結果如下表所示：

表 五-5 不同焦慮組學生選「完全同意」或「同意」人數最少的前五項

排名	低焦慮組			中焦慮組			高焦慮組		
	題項序號	選擇人數	百分比值	題項序號	選擇人數	百分比值	題項序號	選擇人數	百分比值
1	10	0	0	12	2	5.71	09 20	3	8.33
2	01、02 11、12 14、20 21	2	5.71	02、10	3	8.57	02	5	13.89
3	09、15	3	8.57	01、09 20	4	11.43	03、12 15、21	6	16.67
4	17	4	11.43	5	5	5.71	01、10 19	9	25.00
5	16	5	5.71	14、15 21	6	17.14	06、14	12	33.33

從表 五-5可以看出，引起不同焦慮組別學生學習焦慮的原因看似複雜，但是不同組別之間仍存在著不少共同原因。由於三組公認的原因不少，

以下我們將依照題項序號的先後順序逐項分析說明之。

第 01 題「老師上課講得太快，我聽不懂也無法回答老師的問題」，在低焦慮組排名第二，在中焦慮組排名第三，到了高焦慮組變成第四名。伴隨著焦慮程度的提高，完全同意或同意此觀點的學生人數也有增加的趨勢。這個結果說明，教師在課堂上說話的語速算是適中的，學生多數能夠聽懂並回答教師的提問。但就高焦慮組的情況來看，儘管多數的學生都能理解教師所說的內容與所提的問題，卻仍有四分之一的學生因為教師的語速過快，而無法完全理解上課的內容。每個班級的學生程度不可能達到所謂齊頭式的平等，教師上課說話的語速需根據實際狀況適度地調整，尤其在提問時，可以善用教師停頓的方式。如此一來，程度較差的學生一方面得以在能夠負擔的訊息範圍量之內去解讀教師的輸入內容，另一方面也有反應思考的時間。

第 02 題「教材編排的內容不太實用」

第 12 題「老師的教法陳舊保守，不能接受學生建議，讓我不適應」

第 20 題「老師沒有公平且客觀的評量方式，讓我無所適從」

第 21 題「老師並非一視同仁地對待每位學生」

第 15 題「我不太喜歡中國文化以及中國人的思維方式」

上面幾個陳述是低、中、高三組學生共同認定不構成學習焦慮的五項原因。前 4 項可分別從教材內容與學習者對教師觀感來討論。以教材內容來說，結果顯示學生認為目前使用的教材頗能滿足他們的生活與學習需要；從學習者對授課教師的觀感來說，結果顯示學習者對於目前授課的老師均持正面肯定的態度。另外，從表 5-5 的統計結果來看，三組學生普遍不認同第 15 題這樣的敘述，足見多數學生認為文化衝突並非造成他們學習焦慮的主要原因。

第 9 題「老師使用的例句很難，我不能完全理解」成為三組學生共同認可的非學習焦慮源，意味著：無論是高焦慮組學生還是中、低焦慮組的學生，他們理解教師教學例句都不會是問題。從另一個角度來看，這也意味著多數教師們上課時列舉的例句都能照顧到多數的學生。

第 10 題「目前正在學習的內容太難，我跟不上」，在低焦慮組中無人

認同此項；中焦慮組認同的僅只三人；高焦慮組同意的人佔全組人數的四分之一。對於多數的高焦慮組學生來說，儘管目前所在的班級適合他們的程度，但仍有一部分的學生對於所在的班級程度感到不滿意。站在師大國語中心的立場，排課不總是盡如學生所意。學生是否適合目前所在的班級，授課的老師是最能直接掌握狀況的人，對於不切合學生程度的班級，教師有責任義務與學生溝通，並且協助安插到適合學生程度的班級，這是為了保障教學品質，也為了讓學生有更好的學習成果。

第14題「學習中文已經一段時間了，但總覺得沒有什麼進步」雖是三組學生一致認為不構成學習焦慮的其中一項原因，但我們卻發現：隨著焦慮程度的提升，持認同態度的學生人數也跟著增加，其中高焦慮組中竟有超過三分之一的學生同意此觀點，這個現象值得關切。一般來說，初級程度的進步空間大，學生能夠明顯地感受到自己的語言程度在提升，然而到了中高級程度，進步的幅度減緩，加上學生是在目標語國家學習語言，周遭環境雖有很多語言上的刺激，但這些語言刺激不一定都能化為有效的輸入，學生更容易因為進步有限而感到憂心，此階段的學習者更需要旁人的鼓勵，給予他們繼續下去的信心與動力，否則他們很容易就在這個階段放棄，甚為可惜。不過，學習者對於進步的認知有時可能與教師不同，如果教師在跟學習者溝通的過程中能提出具體的證明，像是各階段的考試成績或是平時作業等，對於幫助學習者掌握語言發展的歷程上，相信會更具說服力才是。

從上面的分析可以看出，學習者所在班級、所用教材大致都算適合他們的語言程度，並且能夠迎合他們的學習需求，因此他們不大容易因為這兩個原因而產生焦慮。另外，教師使用的例句和上課的語速也能被多數學生所接受。雖然不同焦慮組選擇「完全同意」或「同意」的題項在人數和排名上不完全相同，但各組認定不會引起他們學習焦慮的原因卻幾乎雷同，甚至與前面「最不易引起華語學習者學習焦慮的五個原因」的結果可說是幾乎相同，可見不論是就整體學習者來看，或是以焦慮程度分組來看，上面提到的這些題項都是被多數學生排除在引起焦慮的範圍之外的。

第二節 華語學習者學習焦慮因應方式調查

在上一節裡，我們討論了可能導致華語學習焦慮的種種因素。這一節將著重在分析、探討學習者對華語學習焦慮的因應方式，以便了解他們在學習過程中面對與減緩學習焦慮所採取的態度與方式。有關學習焦慮因應方式的部分，設計的題項包括「解決問題」、「求助」、「迴避」、「幻想」、「忍耐或合理化」五類。各大類對應的題項如下表所示：

表 五-6 華語學習焦慮因應方式分類暨各類對應題項一覽表

類別	類別說明	對應題項
第一類	解決問題	1、3、4、10、11、12
第二類	求助	2、5、17
第三類	迴避	6、13、14、16
第四類	幻想	8
第五類	忍耐或合理化	7、9、15、18

上表除了前兩類屬成熟、積極的因應方式之外，其餘三類皆為不成熟、消極的方式，它們各涵蓋 9 題的範圍，共計 18 個題項。此部分的填答提供了「完全不用」、「幾乎不用」、「偶爾使用」、「經常使用」、和「總是使用」共五個選項，根據選項分別計予 1、2、3、4、5 分。透過調查結果，我們希望得到下面幾個問題的解答：對於全部的受測學生來說，他們在因應學習焦慮的方式有何特點？主要使用的是哪幾類？另外，對於不同焦慮組別的學習者而言，它們在因應學習焦慮的方式上是否存在差異？若是，那麼每一組的情況又是如何？

一、全體華語學習者最常使用的五種因應方式

此部分我們以各題項的平均分為主要標準，同時參考全體受測學生選擇「經常使用」或「總是使用」人數最多的項目，將前五個可能是他們最常使用的因應方式選取出來，其具體情況詳如下表所示：

表 五-7 全體華語學習者最常使用的五種因應方式

排名順序	題項序號	平均分數	選擇人數	因應分類	因應屬性
1	17	3.83	73	求助	成熟、積極
2	04	3.76	64	解決問題	成熟、積極
3	10	3.68	65	解決問題	成熟、積極
4	05 / 06*	3.56 / 3.49	56	解決問題	同上 / 不成熟
5	01	3.55	57	求助/迴避	成熟、積極

備註：第 6 題雖然在平均分數上排不上前五名，但由於選擇該項的人數與第 5 題的相同，因此採取並列計算的方式。

從上表得知，學生在學習過程中碰到困難和問題時，採用的主要還是成熟、積極的因應方式，當中的求助與解決問題，是他們交互使用的方式。

第 17 題「若有不明白的地方，我會自己查字典」被歸為求助一類，理由在於學習者可以透過辭典等工具類尋求解答，這同時也是學習者最常用的方式。在這個項目當中，73 名學生選擇了「經常使用」或「總是使用」，佔總全體人數的 68.87%。這是因為多數學生都有一般辭典或是電子辭典，查閱辭典既方便又不必麻煩人，且能夠隨時隨地解答他們的疑問，方便性與機動性都相當高。當然，也可能有些學生怕給老師或同學留下不好的印象而不敢多問別人，於是就求助辭典自我解答。當問題得到解答後，他們就會感到較為輕鬆，焦慮也隨之減少。

第 04 題「我把握每個和台灣人交流的機會，藉以提高我的中文能力」是第二個學習者較常使用的方式。學習者在課堂上用中文跟同學、老師進行交流的時間頂多 2~3 個小時，下了課以後若還想練習中文，老師、同學不一定能隨侍在側，因此最直接的方式就是找自己認識的台灣朋友，或是藉機會跟路上的台灣人談天，這樣的作法不失為是一個練習課堂所學，同時又能增加新詞、新句的好方法。從另一個角度來說，對於課堂上有口語表達焦慮的學習者而言，課後與台灣人交談或許會比在課堂上被近十雙眼睛盯著瞧的感覺來得輕鬆許多，多跟人用中文接觸，習慣之後對克服口語表達焦慮也會有所幫助。因此，對於易有課堂口語焦慮的學習者，教師可建議他們透過語言交換的機制，在沒有同儕、教師的注視壓力下，尋求更多練習口語的機會。

第 10 題「我告訴自己要用輕鬆的態度學習中文」也是學生最常用的因應方式。如果每位學習者都能以一種放鬆的心情來學習華語，將學習過程看成是一種有趣的經歷，或是想辦法提昇自己對學習的興趣，而不是把學習看成一種苦差事的話，自當能夠更為輕鬆、更加自在地享受學習過程所帶來的樂趣，從而得到良好的學習成果。從這題的結果看來，或許學生們正是意識到了這一點或是鑑於先前學習其他外國語言的相關經驗，因而能夠有意識地減輕自己的心理壓力，減少學習焦慮。

第 05 題「我經常向老師或同學請教問題」跟第 17 題一樣，是可以在最短的時間讓疑問獲得解決的方法，只是有區域性的限制。字典跟同學、老師相比之下，前者能夠隨身攜帶，老師跟同學一般只有在課室或是學校能向其詢問的可能性較高，因此較無法滿足學習者渴望當下獲得解答的慾望。

第 06 題「遇到一直搞不懂的問題時，我先休息一會兒，再想辦法弄懂」是對問題的暫時性迴避。根據統計結果，使用這一方式的學生共計 56 名，超過半數，顯示多數學生若碰到無法當下立刻解決的難題，他們傾向於先暫時擱置，稍後再行處理。

第 01 題「我每天預習和複習課文」在表中排名第五。57 名學生選擇了「經常使用」或「總是使用」這一方式，佔全部施測人數的 53.77%。這表示過半數以上的學生都認為每天預習和複習是應該具備的基本學習態度。課前預習可以讓學生事先做好準備，上起課來有了信心，焦慮感就會降低。課後複習的好處是可以溫故知新，幫助學生掌握已經學過的內容，遇有問題可以盡快尋求老師或同學的幫助，不必等到大考臨頭，臨時抱佛腳，這樣容易使得考試的焦慮指數大幅提升，因而影響考試成績。不過，也有一些學生由於工作、家庭的緣故，沒有足夠的時間每天預習和複習，這或許就是這一因應方式之所以沒被排在前幾位的原因。知易行難，學生都知道「課前預習，課後複習」的道理，但是並非每個人都能貫徹執行。

二、全體華語學習者最不常用的五種因應方式

接下來要考察的是全體受測學生最不常用的五種因應方式。為此，我們統計了平均分最低的五個題項，統計結果依反向順序排列如下表所示：

表 五-8 全體華語學習者最不常用的五種因應方式

排名順序	題項序號	平均分數	選擇人數	因應分類	因應屬性
1	16	1.38	4	迴避	不成熟、消極
2	14	1.85	5	迴避	不成熟、消極
3	15	2.47	18	忍耐/合理化	不成熟、消極
4	18	2.79	31	忍耐/合理化	不成熟、消極
5	07	2.92	26	忍耐/合理化	不成熟、消極

從上表不難看出，學習者最不常用的因應方式都是不成熟、消極的方式，特別是迴避、忍耐/合理化和兩種。這也說明了學習者即使遇到困難，感到焦慮、緊張時，常用的依然是成熟、積極的因應方式。

第 16 題「知道隔天要考試，我就想盡各種理由請假不去」的結果似乎與學生普遍感受到考試焦慮的情況有所矛盾，但我們認為儘管考試對於多數學習者來說是避之唯恐不及的事情，學生仍然選擇直接面對。這說明了學生敢於正視遇到的問題，並且會想辦法克服、解決它們，而不是一昧地迴避、躲離考試帶來的壓力與可能隨之而來的挫敗感。

第 14 題「上課時我很少看著老師，這樣老師比較不會叫我回答問題」，同樣是迴避的方式。有些學習者以為迴避教師目光，教師就會忘記他/她的存在，改問其他人問題，事實上並不然。這個現象一方面也與學生缺乏自信、怕說錯，甚或是課前準備不夠充分有關。因心生恐懼，害怕教師提問的內容自己回答不出來，不得已選擇迴避的方式。

第 15 題「雖然知道學中文讓我焦慮、有壓力，但我從不對別人提起」位居最不常用的因應方式第三順位。這驗證了絕大多數的學生常常會向他人訴說自己的學習難處，通過傾訴、發洩自己的情緒，同時得到別人的幫助。第 15 題雖是最不被學習者採用的方式之一，但選擇「經常使用」或「總是

使用」的學生卻有 18 個之多，約莫佔總人數的兩成，顯示仍有部分的學生選擇忍耐的消極方式，這個現象值得重視。另外，根據第 02 題「我常常和同學聊天，交換學習中文的經驗」的數據，認同此觀點的學生有 38 名，佔總人數的 35.85%，也就是說，超過三分之一的學生選擇透過這個方式表達自己的學習過程中的不安情緒。

第 18 題「常和中文程度不如我的外國學生用中文聊天，讓我感到比較安心也比較有成就感」屬於合理化的消極因應方式。數據顯示，「經常使用」或「總是使用」該方式的學習者多達 31 位，幾近總人數的四分之一，人數之多讓我們感到相當訝異。我們認為，這些學習者可能礙於自身程度或是缺乏自信，選擇「比下有餘」的方式，在過程中嘗試建立自信心與成就感，藉以自我安慰。長期來看，這樣的方式對於學習並沒有任何的助益，反倒可能讓學習者因此感到自滿而劃地自限。

第 07 題「雖然知道自己學中文很焦慮，但是卻不知道該怎麼解決才好」是最後一項不常被學習者採用的方式。贊同此說法的人數共計 31 人，佔總人數的 29.25%，顯見四分之一以上的學習者因尚未找到解決或舒緩學習焦慮的對策而不知如何是好。

從以上的分析可以看出，學習者在學習的過程中遇到難題，感到焦慮或不安時，更多時候使用的是成熟、積極的因應方式，其中又以查字典或向老師、同學請教問題以及跟台灣人交談的方式較為常用，同時他們也通過有意識地調整心態，用較輕鬆的態度學習，並且做好預習、複習工作，以期解決問題。相形之下，學習者比較少用的是迴避、幻想、忍耐/合理化的消極因應方式。這說明，做為成年人，大多數的學生都有一定程度的抗壓性、較成熟的性格特徵與行為模式。

三、不同焦慮組別之華語學習者因應方式分析

前面探討了全體受測學生最常使用的五種因應學習焦慮的方式，以下我們將考察不同焦慮組別的學生在選用因應方式上的差異，以便了解不同焦慮程度學習者的學習情況，從而對症下藥，給予適切的幫助。

(一)不同焦慮組別之華語學習者最常用的五種因應方式

首先我們統計了低、中、高焦慮組學習者在因應方式調查問卷中平均分數最高的五個題項，並將其視為不同焦慮組別的學生最常用的因應方式，結果如下表所示：

表 五-9 不同焦慮組別之華語學習者最常用的五種因應方式

排名 順序	低焦慮組		中焦慮組		高焦慮組	
	題項序號	平均分數	題項序號	平均分數	題項序號	平均分數
1	04、10	3.91	17	3.91	17	3.83
2	05	3.77	10	3.77	04	3.69
3	17	3.74	04	3.69	01	3.61
4	01	3.54	06	3.63	05	3.50
5	06	3.46	01	3.49	03、07	3.47

對表 五-9進行比較分析後，我們發現不同焦慮組別的學習者在最常使用的因應方式上共同處多，差異性小。不僅如此，結果還與全體華語學習者最常使用的五種方式取得一致。表中用不同顏色的區塊標示的地方表三組相同之處，在此僅就差異處提出說明。

第 10 題「我告訴自己要用輕鬆的態度學習中文」是低、中焦慮組的學習者使用頻率極高的因應方式，但卻未被高焦慮組學生列為常用的方式。這樣的結果正好指出，高焦慮組的學習者經常處於緊繃狀態，導致學習焦慮值的增加。倘若他們也能夠像低、中焦慮組的學生一樣，調整心態、減輕心理壓力、釋放學習壓力，將學習看成是一件樂事而不是苦差事，那麼他們便不會被歸為高焦慮組一類了。

第 07 題「雖然知道自己學中文很焦慮，但是卻不知到該怎麼解決才好」的情況與上一題相反。第 07 題僅僅出現在高焦慮組，正巧解釋了學生之所以會在這一組是因為他們不知道如何有效解決學習焦慮的問題，儘管他們也同時採用了其他如複習預習所學內容、請教老師同學、查閱字典、藉旅行、運動減輕壓力等其他方式，但顯然這些方式對於解除他們的焦慮感並沒有太

大的幫助。我們認為高焦慮組的學生焦慮程度高的原因在於他們對遇到的難題太過在意，使得他們輕鬆不起來。然而，這並不意味著低、中焦慮組的學生都能夠順利成功地解決遇到的難題，而是他們對遇到的困難不太在意，相形之下，較能夠讓自己喘口氣，或是為自己尋找自我安慰的理由。

藉由上面的分析可以看出，低、中焦慮組的學生最常用的因應方式多屬成熟、積極的，當中又以「解決問題」的方式(第 01、04、10 題)用得最多、最頻繁，「求助」方式(第 05、17 題)次之，「迴避」(第 06 題)是唯一一項較為消極的方式。由此可見，低、中焦慮組的學生既能意識到問題的存在，又能主動想辦法解決它們。高焦慮組的學生用的也以「解決問題」和「求助」的積極因應方式居多，但卻多了「忍耐/合理化」的方式(第 07 題)，這表示高焦慮組的學生雖然同樣也能意識到問題和困難點的存在，但他們並不一定能像低、中焦慮組的學生一樣主動解決或是在暫時逃避之後再回頭處理，碰到問題的時候，他們更可能選擇忍耐、合理化的方式藉以躲避。

(二) 不同焦慮組別之華語學習者最不常用的五種因應方式

接著，我們統計了低、中、高焦慮組學習者在因應方式調查問卷中平均分數最低的五個題項，並將其視為不同焦慮組別的學生最不常用的因應方式，結果請見下表：

表 五-10 不同焦慮組別之華語學習者最不常用的五種因應方式

排名 順序	低焦慮組		中焦慮組		高焦慮組	
	題項序號	平均分數	題項序號	平均分數	題項序號	平均分數
1	14	1.34	16	1.49	16	1.31
2	15	1.57	14	2.03	14	1.94
3	16	2.14	15	2.34	13	2.72
4	07	2.26	18	2.94	18	2.81
5	11	2.74	07、11	3.00	15	2.92

低、中、高焦慮組的學習者均不太採用第 14~16 題的方式，這三題的內容分別與逃避教師目光，不對他人提起學習焦慮的事情以及想盡理由躲避

考試有關。這表示學習者一般對於上華語課和考試的態度都還算積極，遇有問題也能向人傾訴。

將表 五-9和表 五-10兩相對照之下，不難察覺到第 07 題可視為是低、中焦慮組與高焦慮組在因應方式上的兩個極端。第 07 題並非前兩組常用的因應方式，卻高焦慮組常用的。

第 11 題「我會給自己訂定一個較低且容易實現的學習目標」令人訝異地並非學習者常用的因應方式。照道理說，低、中焦慮組的學習者比高焦慮組的學生更可能採用此方式，但結果卻非如此。計畫型的學習者在每一階段都有其預定達成的目標，會有學習壓力是可理解的，特別是當碰上學習瓶頸的時候。若學習者能用平常心看待學習這件事情，輕鬆以對但不輕視每個學習難題，相對地在心態上會較坦然。我們的看法是，師大國語中心實施的成就測驗其實也算是為學生設立了學期計畫，學生只需要配合教學進度，做足準備，將當學期的重點詞彙、語法掌握住，達到目標非難事。心中存有這種態度，那麼是否需訂立較低且容易實現的學習目標來減輕焦慮就顯得不那麼重要了。由此可見，低、中焦慮組的學生更關注的是現實、當下的學習狀況。

第 18 題「常和中文程度不如我的外國學生用中文聊天，讓我感到比較安心也比較有成就感」同被中、高焦慮組歸為不常使用的因應方式。如前所述，低、中、高三組學習者在因應方式上最大的共通點在於他們多能夠意識到焦慮的存在，合理化的方式並無法掩蓋焦慮存在的事實。

第 13 題「我很少把課堂上的挫敗感記在心理，下了課就忘了」被高焦慮組學習者視為不太使用的因應方式之一，顯示這一組的學生對華語學習焦慮還是很重視的。雖然他們有時可能採取忍耐的方式來處理焦慮的問題，多數時候還是能夠意識到它的存在，並努力減少它所帶來的負面影響。

縱上所述，低、中焦慮組的學生在他們最不常用的因應方式上幾乎完全相同，反倒是高焦慮組的學生與另外兩組就有較大的差異性。雖說如此，三組學習者之間最不常用的因應方式大多集中在「迴避」與「忍耐/合理化」兩種上，這也再次證明了學習者對於華語學習焦慮的因應方式是傾向成熟、積極的。

第三節 總結

本章的分析重點有二：一為華語學習焦慮產生的原因；二為學習者因應焦慮的方式。分析的方式除了探討全體受測學習者的概況之外，另還針對低、中、高三個焦慮組別之間的異同進行了解。

引起華語學習焦慮的原因部分可從「課堂教學活動」、「師生間的交流」、「學習內容或教材」、「課堂競爭」、「文化衝突」、「語言測試」、「對教師同學的觀感」和「學生其他因素」共八個層面來探討。我們指出了最容易以及最不易引起華語學習焦慮的五個原因，前者主要與華語文的獨特性、課堂競爭、教師糾錯方式、成就測驗以及不明白講課內容有關；後者像是所在班級程度、所用教材、教師列舉的例句、上課語速、評量方式乃至於文化衝突問題，都被多數學生排除在引起焦慮的範圍之外。整體而言，容易引起焦慮的原因主要與課堂教學活動、學習內容或教材以及課堂競爭有關。從不同焦慮組別的立場來看，低焦慮組學生焦慮的原因主要集中在「課堂教學活動」和「學習內容或教材」兩方面；中焦慮組落在「學習內容或教材」以及「課堂競爭」兩類；高焦慮組學生焦慮的原因則較多項目集中在「語言測試」與「學生其他因素」兩類。

至於焦慮因應方式的部分，我們分「解決問題」、「求助」、「迴避」、「幻想」和「忍耐/合理化」五個層面討論。結果顯示，整體學習者多數時候使用的是成熟、積極的因應方式，這當中又以查字典、向老師或同學請教問題以及跟台灣人交談的方式較為常用。同時，他們也能調整心態，用較輕鬆的態度學習，並且做好預習、複習工作，以期解決問題學習過程中碰到的問題或感受到的不安緊張等情緒。相形之下，逃避教師目光、躲避考試、忍受學習焦慮卻不對人訴說等較為消極的因應方式，使用頻率並不高。不同焦慮組別的因應方式基本上也與全體學習者差異不大。低、中焦慮組的學生最常用的因應方式以「解決問題」最為頻繁，「求助」方式次之，偶爾才會使用「迴避」方式；高焦慮組的學生雖也經常採用「解決問題」和「求助」的方式，但碰到問題的時候，他們更可能選擇「忍耐/合理化」的方式予以躲避問題。因此，我們認為不論是就全體學習者來看或是以焦慮程度分組來看，學習者對於華語學習焦慮的因應方式主要還是傾向成熟、積極的方式。