

第一章 緒論

華語文教師面對不同文化背景的學生，於實際教學過程中，由於跨文化的因素，使得教師需要付出更多的心力來經營課室。對新進的華語教師而言，即將面對的跨文化課室會出現哪些疑難點，又該如何解決；對資深華語教師而言，一直所採用的處理跨文化課室的作法，其正確性的確認，這些都是值得探討研究的。有鑑於此，筆者將針對華語教師於跨文化的課室中所遇之疑難事宜，以及其解決之作法進行探討。本論文共分六章，第一章緒論是說明筆者做此研究的背景、動機、目的，以及其重要性；第二章文獻探討將對跨文化議題、課室經營學理，並對影響跨文化課室經營之因素作理解與探討；第三章乃針對研究方法之設計、編制及實施程序等作一說明；第四章將呈現調查問卷與訪談結果之分析與討論；第五章則是探討研究之結果；第六章為結論與對未來研究方向之建議。

第一節 研究背景

衡量一個語言的強弱有三個指標¹：第一是人口，即使用這種語言的人口數量；第二是典籍，即使用這種語言所產生的典籍數量；第三是經濟實力，即這種語言使用者的物資財富數量。若以此為衡量指標就不難理解，二十一世紀的今日，華語何以擠身為強勢語言行列。隨著華語學習熱度持續升高，對於華語教師無論是量或質方面的需求都不斷增加並要求嚴格。從許多教學研討會的論文報告中，可以見到兩岸對華語師資的培訓，及華語教學法的研究探討都不遺餘力，並已見到長足的進步。

作為一位華語教師，第一要件是具備專業的華語文教學知識，這是無庸置疑的。因此，不論是語音、語法、閱讀寫作、教材編制、測驗評量、教案編寫教學策略或多媒體教學²等科目，均為教師需全心投入的領域。增強華語文專業知識固然是華語教師的基本職責，但要完成教學任務，仍須要老師具有有效處理所有課室中發生的事情的能力。而這正是 Emmer

1 詳見 2007 年 6 月 2 日，<http://www.dwnnews.com/>

2 詳見 2007 年 6 月 11 日，http://www.mtc.ntnu.edu.tw/tea/teacher_07_2007.pdf

(1987)所指稱的「課室經營」簡單定義。課室經營早被證實是促進有效教學的先決條件之一，Tauber (1999) 表示無論實習教師或資深教師均一致認為，班級經營是教學者最感困擾的問題，班級經營能力的培養是教學成功的首要條件。

單就教學而言，即是一件複雜、極富挑戰且耗費心力的工作。教授第二語言的教師，不僅須從第二語言習得理論中消化吸收，並巧妙地加以應用，更需要理解和處理學生試圖突破母語的限制，並將語言、文化、思考、生活及行為方式轉換到一個全新的境界的困難 (Brown, 2000)。這裡描述第二語言學習者需面臨的困難與改變，也指出了華語教師除了專業學養以外，更要能同理並解決學習華語的學生所遇到的各種難處。

學生本就存在著個別差異，即便是在一般正規教育的課室。由於種族、文化、社會階級和母語方面的區隔，學生的學習速度、學習風格和表現程度也有所不同。學習華語的學生經不同的文化薰陶，他們多元、異質性高，老師與之教學互動，實在需要對形塑學生的文化特性有深一些的認識。

面對來自不同族群文化的學生，華語教師於教學歷程中，除了要教得好，還需要有能力因應學生各種方面的問題。學生來到此一陌生的目標語環境，很有可能產生各種的不適應，例如學習情感障礙、人際關係、生活適應不良，學生之間因文化差異所產生的摩擦等情形。這些發生在課室裡的狀況都足以構成學生學習過程的干擾，也是導致教學效果不彰的因素。

教學是人與人互動的工作，每一個學生都是既獨立又獨特的個體。華語教師在二坪左右大的教室裡，面對著八、九個從世界各地帶著不同人格特質、文化特性、背景經歷及學習目標的成年外籍學生。在這樣小的空間裡，師生及生生於學習活動中彼此互動、相戶激盪、互相影響，近距離、頻繁的接觸，使課室裡出現的問題經常是立即性、不可預測性的。尤其是學生與學生，甚或是老師與學生之間，或因刻板印象或因文化差異所致發生摩擦時，凸顯課室經營的困難與重要就莫過於此時了。

第二節 研究動機

那是四年前吧，那個班有六個學生，學生是從哪些國家來的都已經記不住了，但記得很清楚的是那個希臘籍男學生和土耳其籍女學生。那個禮拜的課程單元是《實用視聽華語》第二冊第十一課 歷史是怎麼說的，那天我請學生說說自己國家的由來，當時我想，說說建國歷史應該不會觸碰到什麼歷史仇恨的情結吧，但終究還是出現了讓人難忘的一幕：個性開朗熱情的土耳其女學生，最後一個報告，就在她報告完畢的下一秒，希臘男學生出奇不意地，面帶愠火冷冷重重地吐出「無恥！」兩個字。

那時我是個剛踏入華語教學的新手，從沒見過這樣的場面，「無恥」這兩個字有如轟天雷般震得我頓時頭腦一片空白，只剩下「完了！」二字和一身冷汗。立即察看土耳其女學生的反應，幸好土耳其女學生不知道「無恥」的意思，也沒什麼特別表情。其實，那個班的程度是《實用視聽華語》第二冊的中段，還不到學「無恥」的程度，全班也沒有一個人知道希臘男學生嘀咕什麼，大家好像只覺得希臘男學生有點怪。最後是下課鈴聲解救了我。

雖然後來還是找機會跟希臘男學生和土耳其女學生談，但心裡還是常思索：下次再碰到這樣的場景時，還能像這次般恰巧有聽不懂「無恥」的學生？還會有說了聲「無恥」就不再繼續罵的學生？若情景全都不是這樣的時候，身為老師的該怎麼辦，是從中勸架、說和？或是拿出老師的權威，制止他們爭吵？或是以不介入的方式因應？或是諮詢資深老師的意見？或是報請行政單位處理？抑或是？類似這樣驚心動魄的課室場面，身為華語教師的，或多或少可能都經歷過，這也是華語教師不同於一般正規教師，必須面對的特有挑戰。

課室經營在教學中扮演不可忽視的、決定性的角色。柯華崑（2004）認為學生永遠是老師的挑戰，新任老師除了專業知識外，另一項必備的知能就是課室經營能力（轉引自林心茹譯，2004）。

在數不盡的每個教學互動中，都需要教師做立即的決定與回應。這些立即性的決定與回應若屬於語言教學方面的，則有專業學科書籍可供參考；但若屬於學生心理認知、人格特質、人際關係、或文化差異等方面的，

華語教師便無從遵循了，因現時針對華語文教學跨文化的課室經營之相關研究文獻仍相當有限，實在有待開啟，此為研究動機之一。

雖學者們對課室經營所做的研究，多針對正規教育的班級，然華語文教學與一般正規教學最大的差別在其特有之課室生態。華語課室裡，學生有不同的種族國籍、文化傳統、人格特質、學經歷背景、年齡及學習目標。其實學生具這樣的異質性正是華語課室迷人之所在，相對的，這也形成了經營華語課室不易之處。課室，這個師生共同參與教學的主要場域，於其內，發生的實際狀況又是影響教學的重要因素，因此，課室內到底發生些什麼狀況，是如何發生的，又該當如何解決，此乃研究動機之二。

適逢全球掀起學習華語的風潮，為因應華語市場師資需求，台灣各大學均陸續開辦華語師資培訓班。一批批華語教師養成，急欲加入華語教學行列，師資培訓班教授的課程有理論介紹也有實務教學觀摩，結業後可供學員自修，或再充實的華語文教學專業知識著作及文獻亦相當充足。但是來自不同科系的學員是否經過約一百小時的課程訓練後，即可學習到新進教師所需具備的教學知能，而就此執起教鞭進入華語教學行列，答案是肯定的？若是否定的，那資深華語文教師有些什麼有效的作法能預先提醒新手教師，協助初任教師穩踏華語教學的第一步；或透過一次對「跨文化之課室經營」的探討與反思，使華語文教師也能夠獲取新的啟示，此為研究動機之三。

第三節 研究目的與研究問題

本論文擬藉由問卷調查及訪談華語教師方式，對華語文教學實務中出現的經營疑難點，與對應之解決作法進行探討，試圖獲取可供依循之規範或通則。用之於對新進教師的提醒，減少新進教師於進入教學現場後的摸索過程，進而促進教師專業的表現；用之於對在職華語文教師的反省檢視，進而促成教師對自己的教學品質再作反思使教學專業得以持續發展精進。

論文中將探討以下幾項研究問題：

一、瞭解華語文教學跨文化課室經營之實務

(1) 跨文化課室經營之疑難點為何？

(2) 跨文化課室經營解決作法為何？

二、探討可供華語文教師跨文化課室經營之通則

(1) 以為依據之學派理論為何？

(2) 跨文化課室經營通則為何？

三、探討華語文教師增進自身跨文化素養之作法

(1) 華語教師對自身文化的認同與對跨文化認知為何？

(2) 如何增進跨文化素養？

第四節 本研究之重要性

林進材(2005, p.5)指出「班級經營是教師生涯發展中相當重要的一環，如果班級經營處理得不好的話容易影響教學活動的進行，更甚而影響教師教學生涯的發展。」有效的課室經營是有效能教學的必備條件。本研究的重要性在於：

一、了解華語文教學跨文化課室經營之內涵

課室經營涉及的人、事、物廣泛而又因時、因地、因人、因境之不同而異，可謂相當錯綜複雜。教學任務的順利推動，實需建立在成功的課室經營上。跨文化的課室經營以人為核心、以人為目標，而且具有多面性、立即性、公開性、不可預測性的特徵。這些因素經緯萬端地交錯著，使得華語教師在面對這方面的困惑時，無法完全掌握且無處尋求可依循的規範供參考，而產生不確定感。

之所以如此惶恐，原因是至今解決課室問題仍多是自由心證，憑藉教師自己主觀認定的作法，其結果成功與否端看教師的功力或運氣。資深教師經過多年摸索，一次次從錯誤中學習積累了相當的心得，課室經營方面

的困擾自然相對減少，但教師當時採用的解決作法是否真正解決了問題，或問題僅被弱化、淡化就無從探究了。只有在深入瞭解跨文化課室經營的內涵後，華語教師才得以掌握此一影響有效教學的變數。

二、提供經營跨文化課室之通則

學者們針對一般教育的課室經營相關議題的理念或論述的研究，無論從時間的累積，或深度的鑽研都十分豐富，因此一般正規教育的教師，這方面可參考依循的通則不虞匱乏；有了指導原則、有了可學習模仿的作法，使得教學過程不再崎嶇不平。反之，華語文教學的跨文化課室經營並未充分被探討過，以致新進華語教師於面對此教學環節時無所依循、無所憑藉，但若將資深教師所採用的解決課室經營的作法加以彙整、依循學理予以探究，最後取得具學理依據的跨文化課室經營規範，以提供教師這方面的參考，促使教師有專業表現應該是值得的。尤其對初任教師而言，曾聽過這樣的比喻：一個不會游泳的、面臨沈船的船員，最需要的是丟一個救生圈給他，而非在這個時候慢慢教他游泳的理論。「跨文化課室經營通則」對初任教師而言，即具有此種道理。

三、給予初任華語文教師教學上之預警與協助

目前欲投入華語文教學行列的新進教師人數與日遽增，由於缺乏處理課室突發事件的經驗，他們只能踏著資深教師從前走過的路，再從嘗試錯誤中，摸索出適當的教學策略與技巧。如何使他們在較短的時日，對跨文化的課室經營有概念或有較完整、正確的認識，相信本研究所獲得的啟示當可對他們往後的教學工作有所助益。

四、刺激華語文教師進一步反思如何提升跨文化課室經營之知能

跨文化之課室經營知能的養成不是一蹴而就，因為學生永遠是老師的挑戰。Boreen (2000) 認為老師的成長也在於，是否發展出自我批判思考的技巧，剖析自我的教學。成功的教師會思考學生的學習進展，評估教學策略，策劃創意的課室活動，並能不斷練習反思建立個人與專業的目標。

對於處理跨文化課室中發生的各種疑難所需之專業知能，並未得到語言中心及華語教師應有的重視。於教學中，教師需要扮演領導者、諮商員、

引導員，甚至朋友、知己或長輩的角色，其中角色的轉換、與學生關係親疏的拿捏、做到完全的公平性等都需要教師的注意。在這樣的挑戰下，華語教師除了華語文專業知識外，「課室經營」無疑是另一項不容忽略的教學知能。一如吳明隆（2003，p.16）所述：「多數實證研究顯示課室經營的良窳與學生學習成就有密不可分的關係。當面對學生學習意願低落、課室裡學習士氣不振、師生關係不良時，教師雖付出仍得不到正向回應或顯著成效，繼而產生極大挫折感甚至對教學形成倦怠與無力感，這些問題都是教師未能掌握課室經營的精髓與核心理念所造成的。」

五、呼籲華語文教師成為一位專業的跨文化課室經營者

相信每位華語文教師的書桌上一定都堆滿了漢語語言叢書及教學理論叢書，很難看到與課室經營有關的文獻著作。但於不斷充實華語專業知識的同時，老師是否想過那個讓老師得以施展精湛的教學技巧，得以與學生交流培養出溫馨和諧的師生感情的作業平台——課室，也同樣需要老師以專業的知能來經營。如果處理問題的是，同時兼具專業課室經營知能的華語教師，這樣的華語文教學應該是更具質感的。教學是一門藝術，也是一門科學。

當我們身體不適去看病的時候，我們希望能由一位饒富臨床經驗、具專業專科醫學知識的大夫看診治療。同樣地，當課室裡發生問題時，學生也會希望由具專業課室經營知能的老師來處理問題。看了非專業專科的醫生，若被不當治療其損失是無法彌補的；若專業課室經營知能被忽視或被誤用了，其影響會不會同樣也難以估算？即便或許言重了，但身為華語教師是否願意在全心投入教學任務之際，想一想是否應該同時加強課室經營方面的專業知能，支撐老師處理課室問題其背後“科學化”的學派理由；讓老師於跨文化課室經營中，所採取的解決作法並非只是自由心證的“常識”而已。

六、補充華語文教學研究之不足

綜覽世界上的第二語言教學，真正將語言教學制訂為一門獨立學科是在上世紀的六零年代（趙金銘，2006）。反觀「華語文教學」成為獨立學

科則不過十餘年³之久，時間不算太長，因此學科基礎與理論研究都在努力之中。

至於華語文方面的研究著作，在台灣雖早於五十年代趙元任即已有華語文語法理論的研究問世，陸續堅守華語文研究的學者亦不時有研究論文付梓。若以中國大陸從事華語文教學的學者為例，致力於華語文學習理論方面的研究範疇與階段如下：1992年以前，多攻對比偏誤分析；1992~1997年轉向語言習得過程；1998~2002年著重學習策略與學習心理等研究（徐子亮，2004）。回顧華語文教學或學習的研究範圍，雖已從語言輸出偏誤研究，深入拓展到學習者內在的學習心理的研究，但與教學或學習成效關係深厚的跨文化課室經營方面的研究報告則不多見，而此一教學知能卻在華語教學任務上扮演著無影殺手的角色。因為課室是個有機體，師生和生生的互動影響是錯綜複雜的，缺少這一項教學實務的探討，使得華語文教學工作倍加艱辛，故欲藉本研究以補上華語文教學研究領域拼圖中缺少的那一塊。

七、提供行政階層更深一步瞭解「跨文化課室經營」之全貌

課室經營所牽動的人是教師和學生，當課室經營上出了問題，多是由教師自行解決處理。對行政階層而言，除了重大事件，並非所有發生於課室中的問題都能掌握，況且確實有些情形由行政階層處理比較適當。課室經營於教學歷程中既佔有決定性的份量，希冀華語教學中心行政階層透過本研究，可以對跨文化之課室經營有較深入的認識，這樣對健全該華語教學機構當有所助益。

八、給予華語師資培訓單位的建議

「為師者都會體驗到教室管理的重要性，但在教學上實踐教室管理時，卻往往使人感到無從著力（張春興，2002，p.510）。」台灣目前各大學開辦的華語師資班培訓課程包括：專業科目（漢語語言學、文字學、標音系統、教學概論、第二語言習得等），實務技巧科目（語法、語音、文字、多媒體等之教學及測驗評量和教學示範觀摩等）⁴，然「課室經營」極

3 參見網站 2007 年 12 月 2 日，<http://www.ntnu.edu.tw/dop/ch/Chines.asp>

4 詳見 2007 年 6 月 11 日，http://www.mtc.ntnu.edu.tw/tea/teacher_07_2007.pdf

少出現於課程表中。本研究希望藉此提醒華語文師資培訓單位對跨文化課室經營方面知能之重視，進而考慮是否需將此科目納入培訓課程，使受訓學員對華語文教學實務有更全面的認識。

華語課室經營之所以不易，其最主要的原因是需面對來自不同國家、文化的學生，而此一挑戰也正是華語課室吸引人的特色。因此建議語言中心在編班制度中，強調跨文化給課室注入的活力與驚喜，每班盡量排入不同文化的學生。

第五節 名詞釋義

一、跨文化

Damen (1987) 認為跨文化 (cross-culture) 認知的定義是，不遮掩並清楚地了解自己的行為和想法乃文化所形成的，且以此概念去了解他人。這是一個了解他人與自己文化上異同的過程。華語文課室中的學生，均來自不同國家各有各的文化、風俗習慣，老師與學生亦各秉持著不同文化。這樣的教學及學習是跨文化的學習環境。

二、課室經營 (Classroom Management)

課室經營於一般正規教育中，多指「班級經營」或「班級管理」。本論文捨「班級經營」採「課室經營」的指稱，原因是：在正規教育的班級中，老師除了授業、解惑外，更重要的是「傳道」，即所謂的人格教育或化育。華語教學屬語言專業知能之傳遞，「化育」並不列入教學任務中。為此採「課室經營」一詞與正規教育的「班級經營」作區分。

課室經營，簡言之，即有效處理課室中所發生的事情，以完成教學任務（張春興，2002）。課室經營係教師創造與維持一個適宜的學習情境，達成教學目標的行動策略，這些行動策略如課室的硬體環境、建立課室常規與活動程序，維持學生注意力，使學生專注投入學習活動（Brophy, 1988）。本論文所稱之「課室」即所謂的教室，側重探討的是華語文教學實務中跨文化的課室經營。

三、華語、漢語、中文

本論文所稱華語、漢語、中文，即 Mandarin Chinese，在台灣稱為「國語」、中國大陸稱之為「漢語」、「普通話」或是海外華文社會所稱的「華語」。本文為了行文的流暢與尊重文獻原文的使用，可能出現華語、漢語、中文等用詞，但所指稱的都是同樣的語言。

四、華語文教學

華語文教學屬於第二語言教學。「華語」即中國大陸的漢語或普通話。本論文研究的華語文教學係指在台灣（目標語環境下）以華語教導外籍生或母語非中文的學生。

五、華語文教師

於華語地區，以華語為第二語言教學的語言教師；或於非華語地區，以華語為外語教學的語言教師。台灣的華語文教師所面對的學生有外籍學生、生長在外國的華裔學生及母語非中文的學生。

六、外籍學生

本論文中探討的「學生」均為學習華語的成年外籍學生，或母語非中文的學生。對「成年」的定義，一般分有生物學與社會心理學兩種。前者將已過發育期的人劃分為成人；後者將年齡介於兒童和成人之間的又稱為青少年。本文所使用的成人概念，普遍係指根據生物學定義的成人。

第六節 小結

本章簡單闡述了筆者撰寫此篇論文的出發點與進行的方向。第一節是研究背景，從華語教師需面對不同文化的學生所可能出現的跨文化衝突開始，到了解華語教師不僅應具備華語文專業學養，還需要跨文化課室經營的知能。

第二節是研究動機，要幫助學習華語的學生成功習得，華語教師不可忽視課室經營的重要性。課室經營是成功教學的先決條件之一，特別是在

跨文化的課室裡。現因學習華語蔚為風潮，新進華語教師遽增之下，若有供教師於經營課室出現疑難困擾時可引以為依循的規範或通則，應該是以利教學的。

第三節說明了試圖探究經營跨文化的課室之通則，是此篇論文的研究目的；第四節詳述了本研究的八點重要性；最後則是釐清研究時的基本名詞定義問題。