

第三章 研究方法

本研究採取描述性研究法，以調查問卷的技術蒐集資料作為分析探討的依據；另一方面以訪談方式進一步蒐集華語教師針對課室經營個人之教學原則、疑難事件和作法之詳細說明，以期完整蒐集可作為建立研究架構及待答問題之依據。本章共分三節說明研究設計與實施。第一節說明研究主要方法與設計；第二節說明研究工具與編制；第三節說明實施程序與資料整理。

第一節 研究方法與設計

描述性研究 (descriptive research) 的設計在於蒐集特殊情境或事件的詳細資料，可以透過調查問卷與可觀察的記錄過程，系統地描述所觀察的現象。此研究包括課室活動的敘述、實際課室中的對話、師生互動的過程陳述等，可對課室內所發生的故事提供更多且完整的描述。描述性研究通常不具有相關研究或實驗研究的科學客觀性，但它可提供豐富的細節和解釋 (Strauss & Corbin, 1990)。此種研究方法特性對應本研究的提問 (跨文化課室經營有哪些困擾與解決作法) 與欲探討的目的 (華語教師該怎麼作)；況且經過文獻蒐集探討後發現，針對課室經營的研究也以調查研究法 (survey research) 為主，其原因如：(1) 基本上以一次直接且精準的資料蒐集為主，較為經濟且有效率；(2) 可代表較廣的目標母體；(3) 可產生數據化資料；(4) 提供描述性、推論性及解釋性的資訊；(5) 由獲得的次數分配凸顯關鍵因素及變項；(6) 蒐集標準化資訊；(7) 通常需從一個較廣大的母體中蒐集大規模的資料，以便對指定的因素或變項做出通則化 (Morrison, 1993, p.38-40)。

調查研究是採用問卷 (questionnaire) 訪談 (interview) 的技術，從母群體成員中蒐集所需資料，以決定母群體在一個或多個教育學變項上的現況，或諸變項之間的關係 (Gay, Mills & Airasian, 2006)。調查法有幾項特性，一般使用於審視一個具廣大範圍的議題、人口、計畫等，以便測量或描述任何普遍的特徵。

(1) 依目標區分，本研究屬描述性調查 (descriptive surveys)，因基

本上是在探究現狀 (status quo) ，試圖測量存在的事物並不質疑其所以存在的理由。本研究即以問卷及訪談方式探究目前華語教師所面對的課室經營疑難點和解決作法為何。

(2) 依範圍與材料區分，本研究屬真實事物樣本調查 (sample survey of tangibles) ，因本研究的最理想狀況是獲取整個母群體的資料，而以普查方式進行調查，但因時間人力不足而使用選樣從樣本中蒐集所需資訊，以推論整個母群體。

本研究的目標為欲獲取可供作為參考或依據的華語文教學中，跨文化課室經營之疑難處與解決通則。首先需要了解現況，蒐集華語教師所面對的跨文化課室經營的疑難點為何之事實；第二層次是了解關聯，也就是所探討的對象如何與其他事物發生關聯 蒐集華語教師是如何解決跨文化課室經營之作法；第三層次是了解因果，也就是探討為什麼會出現這樣的狀況，又將可能導引何種結果，探討這些跨文化課室經營疑難點發生的原因及將導致的結果。

從研究結果中希冀歸納出，具普遍性的跨文化課室經營的通則和原理，以作為預測未來現象的基礎。經由研究而了解事實真象時，我們所了解的不僅是特定的事物或現象，我們也可以了解具有普遍性的現象法則。根據普遍法則即可預測未來在類似條件下可能發生的狀況，而預先謀籌良策阻止不理想狀況發生。

本研究屬問題導向的研究，亦稱應用研究，研究動機是來自解決實際跨文化課室經營的問題需要，研究目的是以基本研究所提出的新知識為基礎，作一番驗證評量的工作後提出實用的方法，解決課室經營上遭遇的問題。

第二節 研究過程

本研究係以台灣各大學設立之華語中心在職華語教師為研究對象。調查樣本之選取係根據教育部統計處「國內大學校院附設華語文教學中心一

覽表」統計數據¹所提供之資料。設立華語中心的大學共 26 所，華語教師全數約為 500 人。選取開辦年份較久遠的 13 所華語中心之華語教師為取樣母體群。華語中心之選取包括大台北地區各大學設立的華語中心，及中部、東部、南部大學之華語中心。根據「國內大學校院附設華語文教學中心一覽表」所提供之地址與聯絡電話資料，逐一以電話聯絡，懇請該華語中心之所有在職華語教師參與問卷填答。希望能蒐集到不分性別、不同年資的最多華語教師填寫問卷，希望問卷結果具共通性、普遍性。本研究採取問卷調查及訪問調查二種方法蒐集資料，以下分別說明其實施情形。

一、問卷調查

問卷發放是採用委託的方式，筆者直接以電話與華語中心辦公室的行政單位人員聯絡。筆者先作簡單自我介紹後，對研究目的及需要請該中心之華語教師填寫問卷一事加以詳細說明，最後商請該行政人員或助教成為聯絡人，負責問卷發放及回收事宜，對方同意後立即將合於該中心教師人數的問卷份數、感謝函和回郵信封一併寄給該聯絡人。請聯絡人收到後，於該華語中心內部直接發送並回收，再以郵寄或直接遞交的方式收回問卷。

陸續回收問卷後，對尚未寄出回收問卷的聯絡人，筆者再以電話婉轉提醒。共寄問卷 214 份，回收 118 份，無效問卷 2 份，回收率 55.14%。各大學樣本人數分配及問卷回收情形詳見表三-1。

表三-1 各大學樣本人數分配及問卷回收情形

		總發份數	實收份數	回收率
1	國立政治大學華語組	11	9	81.8%
2	國立台灣師範大學國語中心	50	40	80%
3	國立台灣大學語文中心	5	3	60%
4	私立淡江大學華語中心	10	3	30%
5	私立文化大學華語中心	35	18	51.4%
6	私立輔仁大學華語學習中心	10	0	0

1 網址：http://www.edu.tw/EDU_WEB/EDU_MGT/BICER/EDU0056001/c263.htm
製表日期為 2006/11/20

7	國立成功大學文學院 語言中心中文組	20	14	70%
8	逢甲大學語言教學中心 華語組	15	3	20%
9	私立文藻外語學院 華語中心	6	2	33%
10	中山大學華語中心	19	4	21.1%
11	私立慈濟大學語言教學中心	3	3	100%
12	私立靜宜大學華語教學中心	20	13	65%
13	國立高雄師範大學 語文教學中心華語組	10	6	60%
	總計	214	118	55.14%

以發放與回收份數而言，雖僅佔整體華語教師人數約 23.6%²，但填寫問卷教師年資之分佈合宜，以資深教師稍佔多數，年資方面統計數據為小於 5 年者佔總人數 34.5%，5 年至 20 年者達 55%，因此調查結果應具研究效度。教師年資分佈情形詳見表三-2。

表三-2 填寫問卷教師年資分佈情形

教師年資	人數	百分比	累進百分比
小於 5 年	40	34.5	34.5
5 年~未滿 10 年	28	24.1	58.6
10 年~未滿 15 年	16	13.8	72.4
15 年~未滿 20 年	20	17.2	89.7
20 年~未滿 25 年	9	7.8	97.4
25 年~未滿 30 年	2	1.7	99.1
30 年~未滿 35 年	0	0.0	99.1
35 年~未滿 40 年	0	0.0	99.1
40 年~未滿 45 年	1	0.9	100.0

問卷回收之後，先在每份問卷左上角編上號碼，再將填答資料進行逐卷逐題之登錄，以社會科學統計套裝軟體 SPSS 10.0 for Windows 作為整理與分析資料的工具。統計方法係根據「華語文教師跨文化課室經營之探討

2 問卷回收數 118 份佔全體華語教師約 500 人的百分比為 23.6%

調查問卷」正式問卷施測的結果進行次數分配、百分比描述統計，以瞭解台灣各大學的華語中心之華語教師所面對的課室經營疑難點為何，及其對應的解決作法為何。

二、訪談調查

為求深入了解華語教師於跨文化課室經營中所面對的疑難點與解決作法，考慮到交通與時間的限制，即以台北市為限，懇請 14 位華語教師與之進行訪談。尋求受訪老師方式是藉由華語老師與研究所同學介紹和引見，或是筆者認識的華語教師。取樣採便利取樣方式，此法除了節省時間與金錢，更可避免找到配合度不夠的參與者。受訪教師來自國立台灣大學語文中心中國語文組、國立師範大學國語中心、國立政治大學國際教育交流中心華語組及私立淡江大學華語中心。

訪談安排係由筆者事先以電話與之聯繫，將訪談目的及欲蒐集的資訊與教師溝通，徵求其同意後立即安排訪談時間、地點。四位教師因時間關係即以電話進行訪談，其他都以面對面方式訪談。訪談地點多在學校的教室裡進行，空間、光線及氣氛都很合宜，只是偶有上下課鈴聲的干擾。以下以表三-3 列出筆者訪問華語教師的紀錄表。

表 三-3 訪談華語教師時間、地點及時數記錄表

訪談對象	教學年資	訪談時間	訪談地點	訪談時數
A 老師	18 年	2006.11.3	師苑	90'
B 老師	16 年	2006.11.3	師苑	90'
C 老師	17 年	2006.11.9	西餐廳	120'
D 老師	6 年	2006.11.14	西餐廳	90'
E 老師	15 年	2006.12.12	國語中心教室	54'23"
F 老師	12 年	2006.12.12	國語中心教室	22'51"
G 老師	19 年	2006.12.12	國語中心教室	34'31"
H 老師	16 年	2006.12.12	國語中心教室	48'26"

I 老師	4 年	2006.12.19	電話訪談	20'
J 老師	10 年	2006.12.19	電話訪談	20'
K 老師	18 年	2006.12.19	電話訪談	35'
L 老師	17 年	2007.1.2	語言中心教室	25'
M 老師	10 年	2007.1.2	語言中心教室	20'
N 老師	22 年	2007.1.5	電話訪談	40'

訪談內容採半結構性方式³, Carspecken (1996) 認為半結構性的訪談是理想的，因為研究者於訪談中，絕大部分時間應該用來回應研究對象所說的話，而非提出問題。訪談的準備工作是先擬定一個訪談草案，原則上是希望訪談過程擁有最大的彈性，讓受訪教師自由發表看法。

訪談開始時，研究者先作自我介紹再將研究動機與目的簡單敘述一下，錄音與否尊重受訪教師意願，只希望受訪教師能感受到此次訪談是在輕鬆、安全的情形下進行，以期將所見所知詳盡敘述。問題的進行順序，先之以詢問受訪教師之簡單基本資料，如任教年資，再由筆者依照擬好的問題（訪談問題詳見表三-4）請教受訪教師。問題的來源是綜合調查問卷內的疑難點而成。訪談內容逐字稿，詳見附錄。

表三-4 訪談問題與實例

3 半結構性方式訪談是，由訪談者提供一組提綱挈領的論題以引發訪談情緒，使其自由的在有限時間內調查、探索與詢問（黃文卿、林晏州，1998）。

1. 請問如何營造一個好的課室氣氛，使學生有高昂的學習氣氛。
 2. 學生學習情緒低落，老師該如何提升？
 3. 請問您常見或親身經歷的課室經營方面的疑難有哪些？如何處理？
 4. 當學生質疑台灣人的一些作法時（譬如：台灣人常用英文跟他們交談、問隱私、外事警察態度差等），您如何回應？
 5. 請問您會對新進的華語文教師給些什麼提醒或忠告（除了需具備華語文專業知能之外）？
 6. 請問您認為華語文教師應如何精進？
-

實例（摘自訪談記錄）：

訪談者：請問你覺得比較常見的課室經營的疑難點有哪些？

受訪者：

我覺得老師的話，問題大概會出現在比較沒辦法控制好教室整個上課的氣氛啦、還有步驟啦、就是步伐啦、這些的。還有不能夠掌握學生學習的一個狀況，那學生的話呢，可能就是彼此之間的意見不同啦、然後不能溝通啦、這些可能是比較常見的問題。

Woods (1986) 認為身為訪談者應取得受訪者的信任才能追求凌駕於個人之上的共同目標；訪談者要有好奇心並欣賞、聆聽受訪者才能驅使受訪者自在地道出箇中原委。在實際訪談進行中氣氛輕鬆，筆者以溫和的鼓勵和專注的表情對受訪者，並不作太多引導也不制式地按照問題的順序和範圍，完全讓受訪教師自然地暢所欲言，因為面對的都是教學經驗豐富的資深教師，或正身處於華語教學磨練中的資淺教師，他們任何一位的敘述都是彌足珍貴的實證，如能將受訪教師的這些寶貴的教學策略傳承下來，將有助於華語文教學發展。

第三節 研究工具及編製

本研究係以自編之「華語文教師跨文化課室經營之探討調查問卷」為蒐集資料之研究工具。為使研究工具能有最佳的信度與效度，首先由筆者分析相關文獻後從中導出假設，建構問卷向度形成預試問卷初稿。其次，與資深華語教師進行訪談，希望藉由實務工作者的經驗修正問卷的語句形式及建議；同時參酌研究生同學的意見，期能兼重理論與實務。最後經指導教授修改，並於修改後即請研究所同學試作問卷，反覆修正形成正式問卷（詳見附錄一、附錄二）。

問卷的內容包含五個部分，第一部分為個人基本資料，藉以了解填答者的性別、教學年資；第二部分為華語教師於跨文化課室經營中面臨之疑難點（以學生為討論主體），其中包括四個主題：學生人格特質、學生學習行為與態度、學生人際關係、學生跨文化問題；第三部分為華語教師於跨文化課室經營中面臨之疑難點（以教師為討論主體），其中包括三個主題：教學實務、課室經營、教師之人際關係；第四部分為課室經營疑難點之解決作法，針對五個比較常見的問題提問；第五部分為開放性的請填答者敘述課室經營方面的所知所見。本問卷以 Likert Scale⁴五等第的方式呈現。

第四節 保持研究可信度

（1）問卷調查之效度與信度

研究效度係指研究結果（發現或結論）的正確有效程度，此效度是指研究結果是否可據以預測下次的研究或解決問題，或建立正確的知識（林生傳，2003）。檢視問卷的問題項目範疇廣，例如：第一類學生方面包括人格特質、行為態度、人際關係及跨文化適應問題；第二類教師方面包括教學實務、課室經營及人際與職場關係；第三類解決方法包括如何鼓勵學生、如何處理衝突、如何提升學習動機、如何增進師生關係及如何營造課堂氣氛等。在第三類的問卷作答中，受測者對問卷提供的解決作法表極認同的百分比是 60% 左右。從題目的涵蓋面廣與回收的問卷答案中可以顯示

4 Likert Scale 是被廣泛應用於社會與行為科學研究的一種測量格式，適用於態度測量與意見評估。

此問卷的效度與信度。

(2) 訪談之效度與信度

訪談者和受訪者都會各自帶著本身先前的經驗和經歷而不自覺，將這些精神包袱引入訪談情境中。Hitchcock & Hughes (1989) 認為訪談就是一種人際互動，訪談者無可避免地會對受訪者造成一定的影響。Lee (1993) 指出訪談時的困難點，也許在於研究對受訪者可能構成威脅，這時訪談可能被視為入侵隱私；或訪談者被認為可對受訪者任意評判等情形。有鑑於此，為避免可能使受訪者覺得困惑或擔憂的上述類似情形發生，筆者使用半結構式訪談，針對教師所親身經歷或聽聞的課室經營疑難點發問。

承蒙受訪教師皆認同探討跨文化課室經營之急迫性，因而均抱持著樂觀其成的態度，只要是可以說的，絕大部分都詳盡敘述各人看法、處理方式或事件始末。訪談進行時，筆者始終面帶微笑、誠懇專注聆聽，希望營造輕鬆自然的訪談氣氛。於訪談錄音中，也曾因提及較敏感的部分應受訪者要求暫停錄音片刻，相信這是因為受訪者真正暢所欲言的緣故。受訪教師多數是未填寫問卷的華語教師，一方面避免老師因填寫過問卷而被問卷裡的題目影響訪談內容；二方面能擴大調查人數，希望蒐集更多華語教師的教學實務描述。受訪者中有具二十年華語文教學經驗的資深教師和四年較資淺的教師，以期蒐集不同歷練受訪者之教學策略，此乃訪談效度的依據。

本研究的訪談信度可受考驗，原因是(1)訪談問題均為華語教師於跨文化課室經營中常見，且都是印象深刻的親身經歷，因此無論經過多少時間以後，對受訪者重複訪問相同問題，答案絕對具一致性；除了解決作法，因為教師如經過專業充實應該會有更完善的解決之道；(2)訪談結果均為華語教師施教以來，在課室經營方面所遇到的疑難，因此，若由其他訪問員對同一位受訪者再進行訪談，其訪談結果的一致性也是可以確定的；(3)受訪者針對訪談問題所給予的答案均為親身的經歷，而如答案中所述之老師的作法，也都是老師個人的教學信念、原則而形成的。因此如果要以改變後的訪談問題再訪問受訪者，得到的前後答案經過分析後一定可以保持其一一致性。