

# 跨文化溝通的理論與實際 — 國際教育的文化視角

洪雯柔教授

國立暨南國際大學

國際文教與比較教育學系

20170114-新竹曙光高中

# 架構

- 跨文化溝通之概念解析
- 國際教育資料來源



瞭解優勢 充分發揮  
面對劣勢 致力提升  
瞭解各國 適切因應

- [泰國勵志影片](#)
- [歐盟與義大利](#)



NCCNU CED  
NCCNU CED

比較教育學系



# 我們的生存場域與關鍵能力： 超越世界體系的全球化世代

## 以學生能力本位為基礎的 國際教育方案

# 跨文化溝通之概念解析



# 國際教育目標：全球公民素養

- 奠基於本土文化認識與認同（公民教育）
- 1. 全球意識與全球視野：全球一體、國際理解、世界社會（world society）的認識
- 2. 跨文化理解與溝通能力：外語習得、打破我族中心觀點，尊重、瞭解不同國家與族群文化，打破刻板印象與偏見，且能進行良好跨文化溝通
- 3. 全球關懷與行動：理解與維護人權與社會正義，促進國際理解與和平、批判思考

# I 跨國/文化認識

I -1 文化共同性

I -2 文化多樣性

I -3 文化融合/演變

I -4 個別文化知識

I -5 文化探究

## II 跨國/文化態度

- II-1 我族中心主義
- II-2 自我文化瞭解
- II-3 文化刻板印象/  
偏見
- II-4 尊重差異
- II-5 欣賞差異
- II-6 包容差異
- II-7 體驗學習
- II-8 文化敏感性
- II-9 觀察與比較
- II-10 文化反省/批判

# 不同觀點的世界觀



I-1 文化共同性

I-2 文化多様性



# 我族中心主義 vs. 自我文化理解

- 我族中心主義、民族優越感  
(ethnocentrism)
- 社會學家William Graham Sumner於1906年創造此一詞彙
- 指涉某人表現出自身所擁有的文化和生活方式超越他人的傾向，以自身的觀點或文化觀點為中心（劉鶴群等編譯，2011）。

- 我族中心觀點是一種傾向，將自己所擁有的文化信念視為較優越，並且運用自己文化的價值觀，評斷其他文化的行為與信念。這是一種文化上的凝聚力、價值感、社區意識等（徐雨村譯，2005）。
- 我族中心偏見往往出現在面對他人對本國批評時的防衛性表現。
- 此一原則亦激使觀察者成為本國文化代言人與擁護者，結果是民族驕傲跟個人聲望等同起來，以致未經批判地拒絕外國教育的優點。（洪雯柔，2002）

# 打破我族中心主義

- 學者以「不將任何事物視為理所當然」這一原則為導向對本國文化更清楚之認知的要素
- Philips與Schweisfurth（2008）指出，每個人皆存有偏見，帶著我族中心的濾鏡去觀察，我們會扭曲我們對不同國家各種現象的理解。故當我們觀察外國的學校或體系（或文化），我們不能將自己的觀念強加於他人之身。
- 而若抱持著我族中心的觀點，跨文化的交流是無法形成的（Marginson and Sawir, 2011）。

# Stereotype

- 刻板印象：許多研究指出，來自不同文化團體的人擁有獨特的感知經驗，這些感知（perception）創造出會產生獨特感受的刻板印象。而這會影響人與人之間的關係。（Adler, 1993）
- 偏見bias

# 理解、尊重、欣賞、包容差異

- 跨文化理解與溝通
- 沒有「理解」
- 沒有「溝通」
- 就有誤解與衝突
  
- 跨文化的溝通，需要很多的文化理解、觀察、對話、同理與包容
- E.g. 北京奧運的全景(holism)視野  
vs. 西方媒體的分析觀點
- E.g. 人際距離
- E.g. 美、勇敢的界定

# 文化敏感性、觀察與比較

- [HSBC](#)



# 溝通模式

- 文化與溝通間乃是交互關係，彼此缺一不可，其中一方的改變必會牽動另一方：對於某些訊息會有不同的解碼與詮釋。
- 如人類學家Edward T. Hall的高脈絡（**high context**）或低脈絡（**low context**），前者如日本、阿拉伯，其群體傾向於對於周圍環境有較高的覺知（**ware**），因此不仰賴口語為主要或單一的訊息溝通管道；低脈絡則如美國。（Adler, 1993）

# 非口語溝通

- 如kinesics動作學（body position、body orientation、facial expression、gestures）
- 眼神接觸與位子oculesics（eye movement and position）
- 觸摸haptics（touch）
- proxemics人際距離學（spatial relationship）
- 時間chronemics（time or temporality）。
- 對非口語符號與象徵的欠缺理解對溝通所造成的障礙。（Adler, 1993）

# 文化差異之例：時間篇

- 舉例：時間概念/守時
- 北歐國家以及德國、瑞士、比利時等國非常重視
- 加拿大、澳大利亞、英國、法國和美國採取讚賞和期待的態度
- 西班牙、義大利、希臘等南歐國家態度比較緩和
- 多數拉丁美洲國家則抱持非常寬鬆的態度。
- 紐西蘭原住民族的「太平洋時間」

# 文化差異：溝通篇--日本

- 關注外在社會關係與脈絡、強調具體描述與接受事實的思維方式
- 很少說「不」的日本人：
- E. g. 說「是」，不一定代表「同意」，而是代表「我瞭解了、我聽到了」。
- E. g. 「可能有困難」代表「不可能」。
- 有禮貌的日本人
- E. g. 90度鞠躬
- E. g. 微笑（意涵：贊同、尷尬、緊張、維持和諧、悲傷……）
- E. g. 不輕易表達情緒

# 文化差異：溝通篇--美國

- 強調功能性、問題解決、問題預測與控制的實用主義
- 有話直說的美國人
- 不喜歡談個人私事，特別尊重個人隱私權
- 說話算話（承諾的事一定做到）
- 不喜歡別人隨便碰觸身體

# 文化差異之例

- 在美國與日本合作的公司中——（衛景宜譯）  
美國經理要求日本工程師提供產品生產所需時間。日本工程師拒絕回答。
- 解析：
- 美國人的事實觀、強調量化傾向與假設性臆測方式，習慣使用資料來預估可能發生但不確定的結果
- 日本人做充分準備後才討論計畫，不會針對「僅是可能性的交貨計畫」做出「承諾」。

- 路障設置之文化差異（衛景宜譯）：
- 美國
  - 一路標指引乃在駕駛人不得不選擇另一條路繞道而行之前
  - 一文化意涵：指引行為，解決問題、改變現況
- 日本
  - 一設置在修路現場，僅說明路況，駕駛人看見路標時，已經失去選擇機會
  - 一文化意涵：瞭解當下、自我定位

# 紐西蘭文化差異之例

- DIY廣告



# 參考文獻

- 李莘綺譯（1998）。（James A. Banks原著）。多元文化教育概述。台北市：心理。
- 洪雯柔（2002）。全球化、本土化辯證關係中的比較教育研究。國立暨南國際大學比較教育研究所博士論文（未出版）。
- 洪雯柔（2000）。貝瑞岱比較教育研究方法之探析。台北：揚智文化。
- 衛景宜譯（2011）。人類學家眼中的美國人。台北：八旗。
- 劉鶴群、廖淑娟、陳竹土、陳美靜編譯（Richard T. Schadfer原著，2011）。社會學（第十二版）。台北：巨流。
- Bailin, Sharon, and Siegel, Harvey (2003). Critical Thinking. In Nigel Blake, Paul Smeyers, Richard Smith, and Paul Standish (eds.), *The Blackwell Guide to the Philosophy of Education* (Pp.181-193). MA, USA: Blackwell.
- Parker, V (2005). *We're from Japan*. Illinois: Heinemann library .
- Soysal, Y. N., and Wong, Suk-Ying (2007). Educating Future Citizens in Europe and Asia. (pp. 73-88) In A. Benavot and C. Braslavsky (eds.), *School Knowledge in Comparative and Historical Perspective: Changing Curricula in Primary and Secondary Education*. Netherlands: Springer
- UNESCO (2009). *Policy Guidelines on Inclusion in Education*. Paris: Author.