

中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵成果報告書

壹、計畫名稱

利用語言文化交換軟體創造虛擬的跨文化及國際社交禮儀之學習環境

貳、實施課程、授課教師姓名

實施課程：國際社交禮儀及跨文化溝通

授課教師：蔡佳靜 助理教授

參、前言

隨著科技網路溝通工具的發展，社群網路 (Social Networking) 的建構，從MSN messenger、臉書、一直到現在的Instagram，讓個人得以能夠在網路上與他人互相交流，進而得到取得某種程度的聯繫。從社會學的角度看來，社會的組成小至可以是數人的小群組，大到一個大團體。成員之間分享著共同的興趣及價值觀，彼此之間有相當程度的關聯性及內聚力。而這些虛擬社群網絡互動的結構可能會因為不同的任務與需求，或是為了達成特定的共識而密切的進行交互溝通 (Iribarren & Moro, 2011)。

由於這些社群軟體的興起，時下的學生也是手機不離身的上傳分享照片及心情。也因如此，有很多的老師及研究學者針對臉書的使用，將其融入於課堂的教學中，藉由臉書的使用來增加學生學習的投入及參與。而我在數年前，也嘗試著將臉書融入到我的教學計畫中，並且和一位老師共同執行這項研究，結果指出，臉書在課堂上的使用，要看老師的特質及帶領的方式，越是活潑的老師，及使用生活上實際的有趣議題來去做討論的方式，較能夠帶領及引發學生討論及提升他們的學習興趣。其中，也發現了使用臉書的方式來進行語言學習，因為班級的社群也只侷限在修課的同學及老師彼此的回應，很難有突破性的回應。而有時同學問的英文問題，幾乎都是由老師來回答，在回應的過程中，也造成老師的教學負擔。甚至於有些用法也可能是老師回答不出來的。

而我們學語言，不但是要學習真正的目標語的道地的用法，也要從文化的角度去學習，因為不同的文化，有著不同的溝通方式，而不同的國家的社交禮儀，也會因此造成溝通上面的不同，如果不懂得國際之間的文化溝通差異，將會造成一些誤會。而我在教學的經驗當中，常常聽到學生抱怨的是他們學的東西沒有機

會用得到，而即使他們想交外國朋友，做語言交換，也是很難能鼓起勇氣去認識外國人。再加上因為 covid-19 疫情的關係，很多的外國交換生也無法來到台灣，更減少了他們和外國人交談的機會，也因如此，我在暑假時，使用了一些線上與外國人互動的軟體，希望能夠幫助學生除了課堂上學到的東西以外，還能夠免費的跟外國人學習到地的英文。而為了避免讓學生使用交友軟體被騙的機會，我總共使用了多種語言交換的 APP，例如 hello pal, Amazingtalker, Coeffee, HiNative, Speaky... 等。最後篩選出一個互動軟體-HiNative，這個 Q & A 的軟體的理念是為了學習語言而誕生，集結全球想要學習第二語言的使用者，當你遇到語言問題時，可以隨時利用這 App 來發問，而網站內建的常見問題包括「... 的英文怎麼說?」「... 這樣說自然嗎?」，只要你一提出問題，短時間內社群上就會有母語者答覆，這些母語者有來自英國、愛爾蘭、美國、澳洲、南非及紐西蘭... 等也因為是和真人的互動，所以可能會出現不只一種的答案或意見，這也是語言交換社群有趣的地方。而有文化禮儀問題的時候，只要上線詢問，全球各地的使用者就會很踴躍的回應。除了用打字的方式問問題外，還可以用語音的方式上傳，由母語者來幫忙提供正確的發音及說法。在我試用這個 APP 之後，我發現提出問題後，大約一天內就會有人回應，而且每個問題至少都會有十位以上的人回應，使用及回應度相當的高，也因此我想要在未來的課程中融入 HiNative 的使用。

也剛好外語學院通過了我在 109 學年第二學期新增的國際社交禮儀及跨文化溝通的課程，讓我想將我之前做的跨文化溝通的教材融入這門課中，目的是讓學生能夠事先了解跨文化溝通的六大文化維度的基本理論，並在每個文化維度的講解後，進行案例分析與討論。此外，學生也要利用 HiNative 的 APP 去發問，並收集相關的回應，藉由不同國家的人的回應，去做分析及反思，最後，再邀請國際網紅進行線上的文化差異分享交流，學生必須整合這些資訊後，上台做報告進而達成教學目標。除此之外，為了增加學生的興趣，在課程中也讓學生透過國際明信片交換的活動，讓學生親自體驗和外國人的書信往來。

肆、計畫特色及具體內容

本課程的特色如下:

1. 創造虛擬的語言與文化學習環境，讓學生能在和不同國家的人實際溝通下，了解各國文化的不同並習得國際社交禮儀。
2. 利用線上語言交換，讓學習語言的人互相交流，透過和母語者之間的練習，可以快速增強語言應用的能力，在一邊學習語言的同時結識外國朋友。
3. 透過主題式的虛擬線上提問及討論，讓學生能去針對不同國家的人的回應去做反思及分析，增加學生的 critical thinking 能力。
4. 學生必須透過明信片交換平台(postcard crossing)，和各國的人交換明信片，透過此方式，來實際練習國際書信禮儀，而學生在收到他國的人所寄回的明信片，也會提高了他們的學習興趣。
5. 藉由不同文化維度的案例分析，培養學生對各國的文化差異所形成的不同的國際禮儀及溝通有更清楚批判性的理解，並接納多元文化的不同。
6. 利用專題報告，讓學生能實際練習各國不同的國際禮儀。
7. 以 poster 的呈現方式進行專題報告，讓學生體驗國際會議的報告方式
8. 建立同學之間的互評 rubrics，提供多樣化的評量方式。

課程的具體內容:

本課程依照我的教學目標，課程內容分為兩部分，第一部分施行跨文化溝通的教學，使用的教材為我之前的教材創新的Hofstede's Cultural Dimensions的跨文化溝通的基本理論，包含了六個文化維度理論：Power Distance/ Individualism versus Collectivism/ Masculinity versus Femininity/ Uncertain Avoidance/Long-term Orientation versus Short-term Normative Orientation/ Indulgence versus Restraint；第二部分為國際社交禮儀，包含了食、衣、住、行、書信、及宴會接待六大方向。其中，課程的活動包含(1)文化維度案例分析，(2) HiNative APP 國際分享交流，(3) 國際網紅的線上分享，(4) postcard crossing, (5) 期末分組海報報告

教學大綱及步驟如下：

週次	主題	內容	備註
1	課程介紹		多元文化溝通前測
2	Intercultural Competence 不同理論介紹	在不同的理論中，引出本課程主要的 Hofstede' s Cultural Dimensions 的文化維度理論	將同學分成六組，每組同學抽籤決定六大跨文化溝通的理論
3	Power Distance	Case study 題目： -Do you consider your own culture more of an individualist culture or a collectivist one? Give an example from your own experience to support your view -If you are going to establish a 5-star hotel, what kind of the facility or service you will design based on the view of power distance.	各組學生必須透過 HiNative 來蒐集各國使用者對於此文化維度的意見
4	Individualism versus Collectivism 組報告	Case study 題目： -If you have two choices for your flight seat to USA. Will you choose to sit next to a smelly person or a crying baby?	-各組學生必須透過 HiNative 來蒐集各國使用者對於此文化維度的意見 -分組完成 case study

		-Discuss the consequence of domestic violence in both collectivism and individualism societies.	的作業
5	Masculinity versus Femininity	Case study 題目: Design an ad for Macdonald in both Masculinity and Femineity societies.	-各組學生必須透過 HiNative 來蒐集各國使用者對於此文化維度的意見 -分組完成 case study 的作業
6	Uncertain Avoidance	Case study 題目: Plan a trip for people in both lower UAI and higher UAI countries	-各組學生必須透過 HiNative 來蒐集各國使用者對於此文化維度的意見 -分組完成 case study 的作業
7	Long-term Orientation versus Short-term Normative Orientation	Case study 題目: -If you won a lottery ticket, what you want to do with the money? Will you donate the money to the charity? -Introduce a new business plan to countries with long-term and short-term orientation.	-各組學生必須透過 HiNative 來蒐集各國使用者對於此文化維度的意見 -分組完成 case study 的作業
8	Indulgence versus Restraint	Case study 題目: If you are a programmer, you are	-各組學生必須透過 HiNative 來蒐集各國

		ready to design an English learning app for students in the countries of indulgence and restraint. What kind of the content you will include in the app? Why?	使用者對於此文化維度的意見 -分組完成 case study 的作業
9	Mid-term	Mid-term	Mid-term
10	國際社交禮儀介紹	歐美/亞洲國家的食衣住行的差異	
11	國際社交禮儀介紹	內容:國際書信	課堂上要求學生書寫明信片(介紹台灣),並在課後透過 postcard crossing 交換平台寄出(一般會在一個月內透過平台收到各國參與者寄回的明信片)
12	國際社交禮儀介紹	歐美/亞洲地區宴會接待禮儀及肢體語言之差異	
13	網紅蜜拉與士愷線上同步分享	歐洲職場/教育/生活	問題討論
14	網紅蜜拉與士愷線上同步分享	歐洲家庭/基本禮儀/飲食	問題討論
15	分組報告	海報呈現	教師回饋與評分 同儕評分

16	分組報告	海報呈現	教師回饋與評分 同儕評分
17	分組報告	海報呈現	教師回饋與評分 同儕評分
18	明信片分享	-課堂上分享收到的明信片	跨文化溝通後測

伍、實施成效及影響（量化及質化，且說明是否達到申請時所期之學習目標與預期成效）

量的分析：

1. 跨文化溝通的前後測

跨文化溝通的前後測使用的是 2014 年出版的 The Intercultural Competence Scale (ICS) 的問卷，在課程第一周及最後一周施測，ICS 問卷總共分為以下五個 factor:

Factor 1: Knowledge of intercultural interaction

Factor 2: Affective orientation to intercultural interaction

Factor 3: Self-efficacy in intercultural situations

Factor 4: Behavioral performance in intercultural interaction

Factor 5: Display of intercultural consciousness

表一所示為前後測的差異，由圖表中顯示，除了第二個因素外，其他的因素皆有顯著性的差異，亦即代表本課程幫助學生提升了他們的跨文化溝通的認知及能力。然而第二個因素(Affective orientation to intercultural interaction)沒有顯著差異的原因很有可能是學生們對於一些文化，還是保持著以往的刻板印象。在未來的授課規劃上，授課教師應該針對此點來進行加強。

Table 1: ICS 描述性統計

	Mean		SD		P value
	Pre-test	Post-test	Pre-test	Post-test	
Factor 1	2.88	4.32	6.26	4.67	** .000
Factor 2	4.68	4.67	2.04	2.35	0.456
Factor 3	4.04	3.35	2.09	2.01	** .000
Factor 4	3.50	4.11	3.04	2.48	** .000
Factor 5	3.35	4.26	2.07	1.74	** .000

N=35, * $p < .05$, ** $p < .01$

2. HiNative 的提問次數:

在調查與記錄學生在 HiNative 上的發問記錄後發現，本班共有 69 名學生，平均每位同學都有至少 3 次的發問記錄，其中，有 15 名學生的發問高達 12 次以上，有 17 名學生介於 6-9 次。此外，大多數同學(90%)在發問後，能夠至少回應外國人的答案兩次。結果顯示學生能夠充分的利用此平台和外國人交流。

質的分析:

文化維度案例分析:

在六個文化維度的案例分析中，大部分的案例學生們都很有想法的去做分析與解決。舉例來說，在長期導向及短期導向的國家裡，要介紹何種新產品給不同導向的國家時，同學們的回答都能符合這個文化維度的基本理論。例如，對於長期導向的國家，由於他們的目標是以長遠的福利及永續的發展為主，所以可以介紹健康相關的產品，例如 apple 手環來做運動的記錄。反觀在短期導向的國家，則是可以導入一些高風險但短期間的投資報酬率高的產品，例如短期的公司債卷。但在男性及女性的社會這個文化維度中，大部分的學生就誤解了這個文化維度的意思，以至於在案例分析中，製作麥當勞的廣告，大部分學生將男性社會中的廣告製作成了吃完麥當勞會變肌肉男的結果，這顯示了在未來的課程中，老師在講解這個理論時必須要小心，以免落入了二分法的刻板印象。

伍、 結論

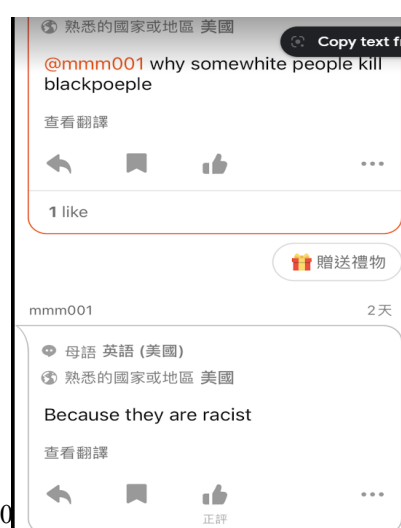
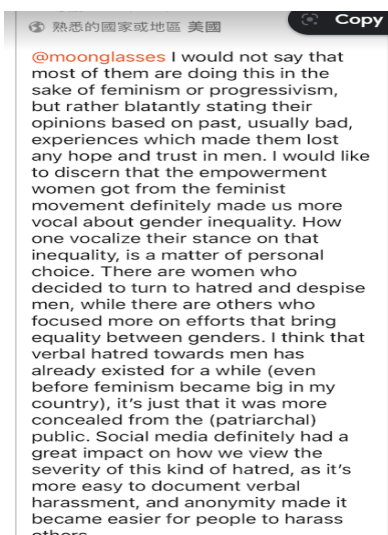
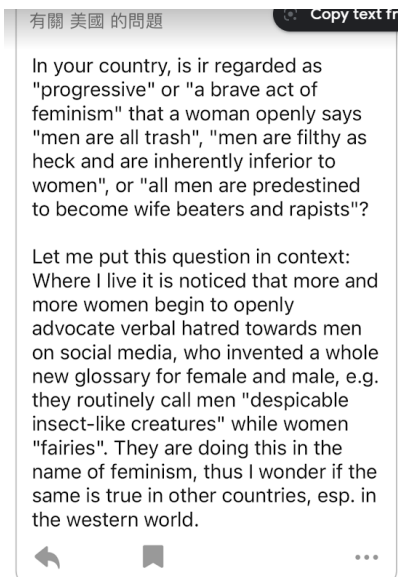
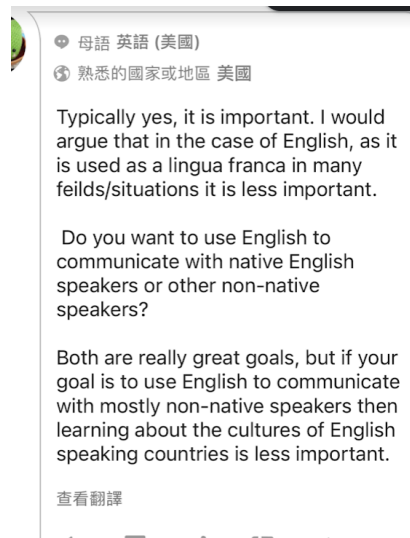
本課程的目標是要藉由多樣化的教學活動，並以HiNative的交流軟體，提升學生對於跨文化溝通及禮儀的學習興趣，其結果與成效如下：

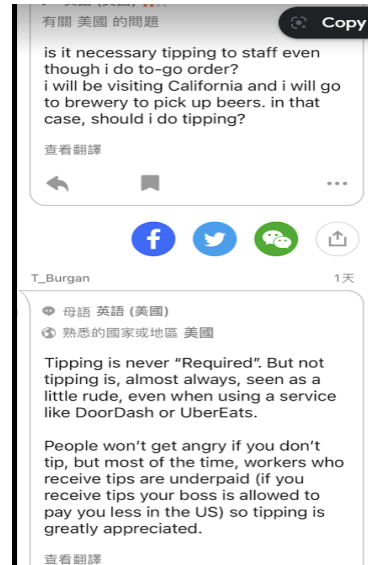
1. 藉由虛擬語言交換，學生能夠認識到各國的朋友，並藉此學習各國不同的英文用法
2. 學生能夠了解跨文化溝通的差異及重要性
3. 學生能夠練習國際會議中海報發表的流程及方式
4. 學生能夠利用各國人的回應，了解各國社交禮儀的禁忌及合宜的行為
5. 藉由實質外國人的反饋及收到外國朋友所寄來的明信片，增加學習興趣
6. 增加學生的國際觀

而對於課程的省思方面，原本計畫時邀請網紅來班上做面對面的分享，但由於疫情的關係，臨時改成線上的交流方式，結果發現，原本在課堂上不太敢發問的同學，居然能在線上時提出很多的問題，這是值得去注意的一個結果。此外，原本設計的海報發表，是讓各組同學將做好的海報張貼在牆上，再由老師帶領著他組同學沿著每張海報發問，目的是想要營造出國會海報發表的氣氛，但也由於遠距教學的關係，改由每組針對海報做線上發表，同學們也要做線上的互評，但由於teams的線上互評功能較不熟悉，我將評分的範本上傳給同學後，請每位同學經由teams的私訊傳給我，這也造成了我在記錄成績上的負擔，未來會儘快學會分組互評的功能。

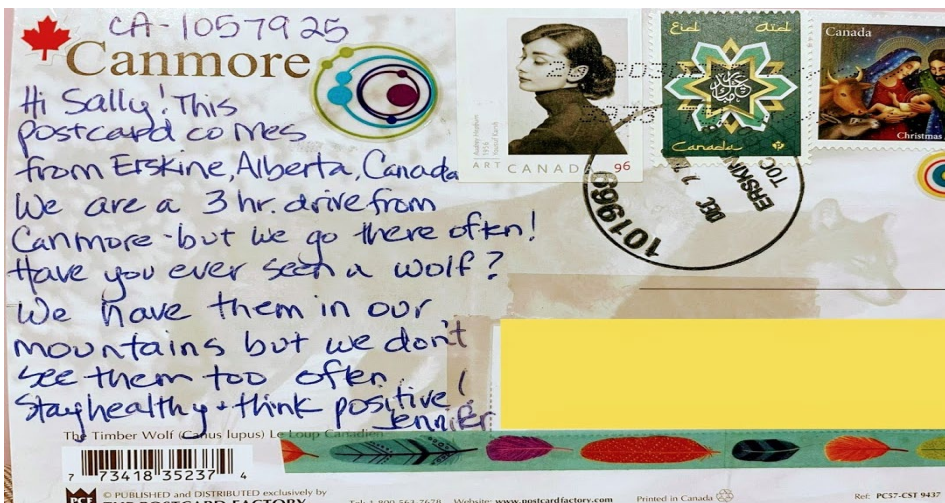
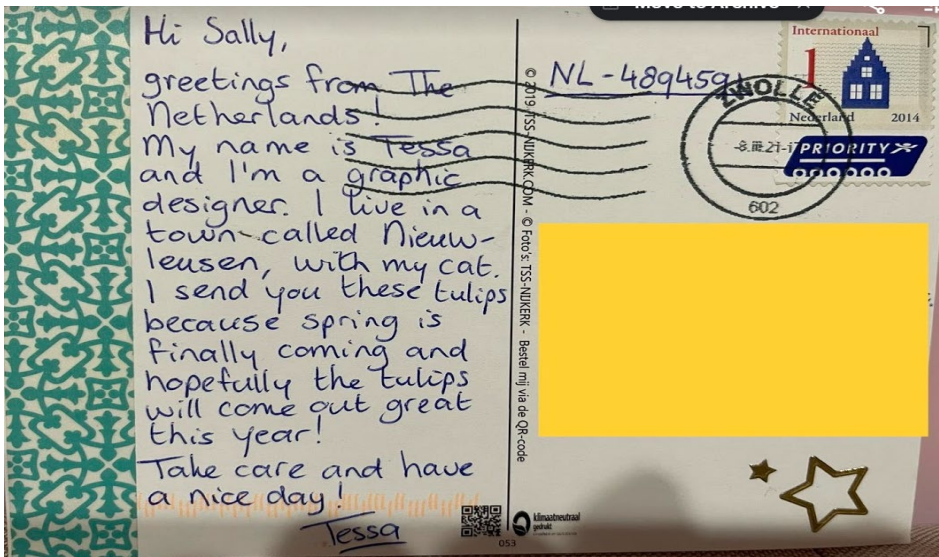
陸、執行計畫活動照片

1. HiNative活動照片



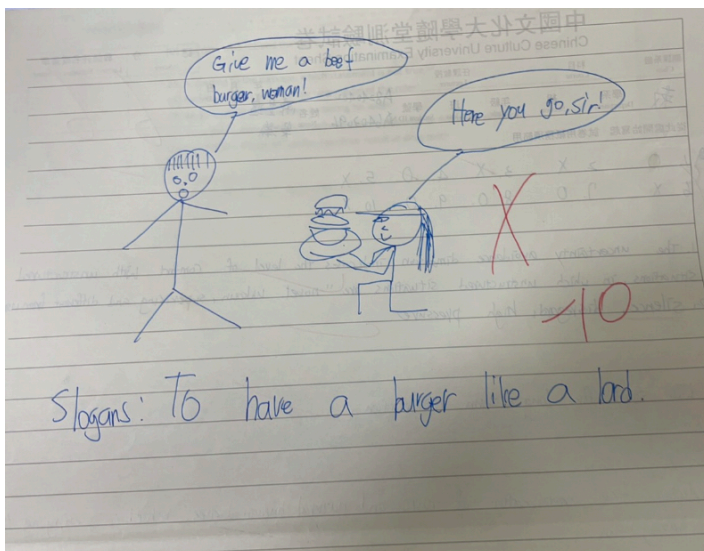


2. Postcard Crossing 分享



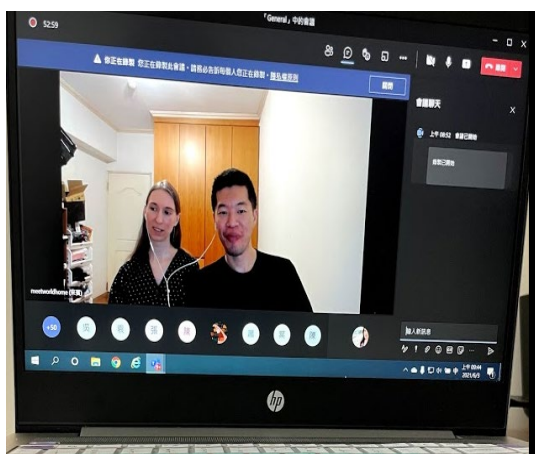


3. 文化維度案例分析作業



(案例分析作業放置於學校，疫情期間無法上山取得，僅以此照片代表)

4. 網紅線上分享





5. 學生海報報告

Power Distance 指導教授：蔡佳靜教授

Introduction of Power Distance
Understand the relationship between individuals.

Characteristics of Power Distance

Low

- Interdependence
- Secular rational
- Less income inequality
- Decentralization

High

- Counter-dependence
- Traditional authority
- More income inequality
- Centralization

Taiwan is a binding country, also a totalitarian country with some restrictions, and there are a few differences between those none totalitarian countries such as the United States. For example, people in China have no freedom to express their own opinions on each other, while in the United States it is more freedom for people to express themselves in front of some public media

For Taiwanese students, I think Interculture is feasible, they are not only imaginative, very associate, but also very thoughtful. As for enhancing Intercultural ability, it is not only to find some books, films or articles on the cultures, in addition, can also be by listening to lectures, forming a community way, and more encourage everyone to make friends with foreign countries, after all, other cultures of communication and living patterns are also very important.

Demonstrators call for press freedom | Trump supporters burn out at a free speech | International communications lecture | Intercultural courses at Case Kindergarten

Power Distance 組員: 蔡毓庭 張戴戴 李心雅 許雁媚 指導教授: 蔡佳靜老師

Introduction of Power Distance (PDI)

refers to the relationship between higher-ranking and lower-ranking individuals that depends on how the latter react to the former.

- hierarchy
- income differences

Taiwan is in the middle. If we go to China, we might face some unequal treatment problems in the workplace.

- subordinates should raise voice for themselves
- maybe we could show them how other people work on

We think Taiwanese students are introvert.

- make some foreigner friends
- study abroad
- travel around the world
- work in international companies

gender discrimination / inequality | blind obedience | gender inequality | expanding horizons

Individualism & Collectivism

組員: 曾賢祐 袁童恩 黃宇平
指導老師: 蔡佳靜

Individualism:
A society in which the ties between individuals are loose.

Collectivism:
A society in which individuals from birth onwards are part of strong in-groups.

Compare to some countries, Taiwan belongs “**Individualism**” dimension.

It will come to **cultural impact** if you go to collectivism dimension country.

We think Taiwanese students have ability of knowing cross culture.

Why?



India hierarchy



USA Independence day

Uncertainty Avoidance

This dimension describes how well people can cope with anxiety. In societies that score highly for Uncertainty Avoidance, people attempt to make life as predictable and controllable as possible.

• HIGH UNCERTAINTY AVOIDANCE

- 1.) Low stress and anxiety.
- 2.) Fewer rules, which may be broken if necessary.
- 3.) Rely on formalized policies and procedures.

• LOW UNCERTAINTY AVOIDANCE

- 1.) High stress and anxiety.
- 2.) Use informality in interactions with others.
- 3.) Staying in the same job.

組員: 林定慧 / 李宜穎 / 陳麗安 / 蔡艾芷
指導教授: 蔡佳靜

- Taiwanese people encounter cultural shock when going to high-UAI countries.
- Taiwan scores 69 in UAI, categorized as high uncertainty avoidance country; while China scores 30, India scores 40 in UAI.
- Taiwanese students have the ability to go through the uncertainty.
- However, we sometimes look down upon other countries which lag behind us. Therefore, we still need to learn to accept those countries.

