

跨文化交際之言語特性—以多語辦公室為觀察場域

周宥好

國立高雄師範大學

本研究針對國際性農業研究機構作為觀察場域，以深入瞭解工作上不同工作階層，進行跨文化交際時的言語內容、語言使用順序及語碼轉換特性。所觀察對象為不同地為之上、中、下階層成員，成員背景主要為德國人與臺灣人，語言使用為英語、華語及閩南語；資料收集採自然觀察法，於上班時間不定時記錄言談內容。依據本研究發現，語碼轉換的特性會隨工作階層的不同而有所變動，上、中階層以英語交談為主，下、中階層則以華語、閩南語為主，隨機轉換，唯有上、下階層無法溝通，需藉由中階層轉譯傳達；其次，屬上階層之德國人於辦公室交際上，與中階層對話大部分與公事有關，鮮少涉及私事，提問直接，反饋簡潔；相較之下，屬中、下階層之臺灣人於辦公室之言談交際喜涉及個人隱私，對於提問容易偏離主題，提問重點的回饋不是簡而化之，就是過於強調。此外，本研究尚發現，農業專用行話常出現在言談現象中，若非此領域人士，無法參與話題。因此，在跨文化交際工作場域中，深入瞭解跨文化交際的言語應對模式以及專業行話使用，可促進雙方彼此溝通，並減少文化差異所帶來的隔閡。

關鍵詞：場域、跨文化交際、語碼轉換、行話

一、關於場域的行前想像與動機

研究者從事於國際性農業研究組織機構(以下簡稱「機構」)，為某部門之研究助理。此一環境擁有眾多來自各國之外國專家及其家眷，工作上所使用之正式語言以英語為主，華語為輔。機構主任為最高階級主管，以下含括各部門，部門內由組長統籌領導，所聘僱之主任、組長皆在此領域擁有一定專業能力及資深學經歷，並不限國別種族與以任用。本研究之觀察場域以機構內研究者辦公室為主要地點，其組長(在此稱為「上階層」)為 62 歲德籍男性，具備德語、英語、西班牙語能力，部門下成員皆為臺灣人，性別年齡不等，主要使用語言為華語、閩南語及英語(僅部分人士)。

由於此一工作環境所需人員主以國內外試驗調查研究、農業相關行政，以及田間事務為主要活動，因此研究人員(在此稱為「中階層」)須具備英語能力；反之，田間工作人員(在此稱為「下階層」)則無此限制。在此場域中，組長與成員間的溝通方式以

英語為主，且只與中階層進行溝通；另一方面，下階層因無外語能力，因此尋求上階層指示或商量時，須依靠中階層傳遞想法及話意。由此可知，中階層在此場域中扮演著雙向交際溝通的角色，當上階層以英語傳遞指令或進行事務討論時，中階層須以華語思考模式進行英語應對，當事務牽涉到下階層時，亦須將所理解之話意，再以華語或閩南語向下階層進行言談溝通。

然而，這樣的跨文化交際，語碼間的互換是否能夠真正完整的傳達說話者的想法，使得第一受話者全然瞭解並加以轉述至第二受話者（此時第一受話者成為說話者），似乎有一定的話語侷限及話意誤解。此外，在話語應對中，受話者的回饋方式及態度是否依國別（德國及臺灣）、語言（華語、閩南語及英語）、工作階層（上、中、下階層）而有不同；當語碼轉換時是否會影響非華語母語者，和以華語或閩南語為母語者的話意判讀，這些都值得進一步探討。此外，大部分臺灣人可交替使用華語、臺語為人際間的交際，其個性上熱情、友善，話語間易涉及私人問題，會話形式不喜直接切入主題；反觀德國人，嚴肅直接，一絲不苟，話題不帶隱私，會話形式多單槍直入，切入重點。

這樣的跨文化工作交際，在高頻率語碼轉換下，有時會出現語焉不詳、誤解或是難以解釋的情況。因此，本研究動機希望藉由觀察多語言之語碼轉換及應對回饋方式，更深入瞭解不同語言的使用與傳達可能產生的問題，以及不同國別的言語特性。

二、 研究目的與問題

依據以上之研究動機，茲將研究目的分敘如下：

- （一）瞭解跨文化交際辦公室所使用語言之優先順序及言語特性。
- （二）分析跨文化交際辦公室之語碼轉換特性。

研究問題則為：

- （一）跨文化交際辦公室所使用語言之優先順序及言語特性為何？
- （二）跨文化交際辦公室之語碼轉換特性為何？

三、 文獻探討

人類無所不在，有人類的地方就會有文化，不同種族國家又可發展出不同的異文化。然而，各文化之間卻不見得可並存兼容，而人類卻又不得不群居生活，幾世紀來的遷居定居，文化融合又分裂，足可見人際往來交際的重要性。因此，跨文化交際

(cross-cultural communication)便成爲逐漸興起且日趨重要的社會甚至國際現象。早在1967年，美國語言哲學家 Grice 所提出的「合作原則」就已帶出言語交際的基本概念，而後來英國語言學家 Leech 更以「合作原則」爲基礎，再提出「禮貌原則」，這些原則對於說明社會言語行爲之跨文化交際上有充分的幫助。然而，我們不得不承認，跨文化交際本身可能會遭遇的問題與障礙，首當其衝的要素則爲語言。

我們瞭解，跨文化指的是來自不同文化背景的人們或族群相互交流，所包含的「文化」意旨涵蓋與社會生活相關的各個層面，將語言作爲一個「交際」媒介，所牽涉的不只個人生理、心理、認知、感知，還涉及社會的環境與民族個性，因此，這樣交織而成的言語特性，明顯更爲複雜得多（陳溫菊，2009）。當人們使用共同的語言進行交際時，是有一定規則與行爲可遵行，基本上不會產生交際上的誤解或障礙；反之，使用不同語言之人們彼此進行交際時，其言語行爲可能不若前者來得順利。這之中的原因，不但牽涉到語言種類的使用，還包括對彼此文化的認知程度以及言語思考模式。

在跨文化交際場域中，面對雙語或多語的言談情境增多，人們可能會更高頻率地使用「語碼轉換 (code switching)」，所謂語碼轉換是指說話者在交談行爲中，某種語言或方言的使用，因爲一些因素被轉換成另一種語言或方言。這種轉換是屬於談話策略之一，可能顯現的是個人身份或是階層地位的優劣勢，也可改變話群中的參與者，甚至還可表達出人際關係的應對能力，進而影響談話氣氛。語碼轉換可以是有意識的發生，也可以是無意識的發生，常見的有意識語碼轉換可分爲六種：（一）場景轉換引起語碼轉換，亦即 Gumperz 所稱「場景性語碼轉換 (situational code switching)」；（二）角色關係制約語碼轉換；（三）雙語熟練程度不等制約語碼轉換，即 Gumperz 所謂「喻義性語碼轉換 (metaphorical code switching)」；（四）語言情節制約語碼轉換；（五）利用語碼轉換達到保密目的；（六）利用語碼轉換來抬高身份（鄒嘉彥、游汝傑，2007，第 111-112 頁）。至於無意識的語碼轉換，發生原因不明，說話者於談話時自然而然就轉換了，本身並不自覺或帶有預期。

除了考慮語碼轉換所生成的問題外，我們仍須注意民族文化觀念差異所帶來的衝擊。Kaplan (1966)的研究指出，不同語種的人在進行英文寫作時的語言文化思維模式也大相逕庭。以英語爲母語和以東方語言（其研究以華人和韓國人爲研究對象）爲母語之學生爲例，前者的思維模式屬一條直線，具有次序性，可能利用演繹式的表達，以主題做爲文章起稿，主題下再分段陳述，段落中多舉例句並詳加說明，或是利用歸納法，先

將例句或是論證說明，最後總結出主題；反觀東方思維模式，他認為東方人寫作，就像繞圈似的圍繞著主題，以不同而略顯離題的論點說明，但卻沒有直視或切入主題，這樣的模式容易使英語為母語閱讀者不易理解文章內容，並產生閱讀挫敗。除此之外，他還說明英語者是從正面意義去發展思維，東方語言者則從負面觀點來談述。這樣的觀點，Young (1980)認為不甚客觀，強調華人在言談情境中談述某事件時，喜歡先著重事實，用「因為(because...)」作為話題的開端，等待事實陳述完畢，再用「所以(so...)」說出自己的看法，這樣的言語特性對東方人而言是種禮貌行為，不會太過直接論及主題，給人一種緩衝思慮的空間。

由上可知，語碼轉換對跨文化交際言談活動是一種社會性的交際策略，不同國家的人利用共同媒介語或是某方的母語進行交談，以求交際能夠順利的進行。然而，言談行為不是單純只有語言的使用，更牽涉到了族群或國家種類，什麼族群及國家的人，使用怎樣的語言，又用什麼主流語言進行兩或多種互相迥異之族群交流，這些都是值得我們深思與探討的現象。一個言談行為是否能成功促使雙方面理解，特別是跨文化交際，更令人深入思考的是彼此對言談事件的價值觀，及溝通時對彼此的話語理解度。更重要的是，當進行不同種族或非母語語言交流時，話意表達的恰當性以及言談陳述習慣是否造成雙方的理解或誤會，這也是值得我們關注的。

四、 研究方法

(一) 調查對象及其背景

本研究針對特定機構之某部門工作環境進行場域觀察，部門總成員共有 18 人。工作場域以中階層成員為中心，向上階層組長溝通主要以英語進行，向下階層成員交流主要使用華、閩南雙語，尤以閩南語為主。中階層成員在此場域觀察扮演非常重要的角色，當上階層欲與下階層溝通時，需藉由中階層轉譯傳達。職等階級由上而下，依序為：組長、專任研究助理、約聘研究助理、田間工人、助手、工人、臨時工，秘書屬於行政人員，不在階級劃分之內，但其地位類似專任研究助理（見表 1）。

表 1 成員身份背景資料表

身份		背景資料		
階層	職稱	國別	場域使用語言	人數
上	組長	德國	英	1
中	秘書	臺灣	英、華、閩	1
	專任研究助理	臺灣	英、華、閩	5
	約聘研究助理	臺灣	英、華、閩	1
下	田間助理	臺灣	華、閩	1
	助手	臺灣	華、閩	3
	工人	臺灣	華、閩	4
	臨時工人	臺灣	華、閩	2

(二) 資料收集與分析

採自然觀察法，為期兩個月，其間每週一至五，於上班時間不定時記錄工作場域內，不同階層之間彼此之言談內容。工作場域可能為辦公室內或是田間戶外，當兩人或兩人以上出現談話現象，研究者從旁聽取話語訊息並以素描記之。最後，針對談話事件內容、言談互動性，和言談態度篩選有效語料 8 筆，以進行分析及討論。

五、發現與討論

本研究之工作場域制度採責任制，由於工作事務牽涉國內外之農業合作與交流，除勞健保之外，其餘行政規章並非依照本國制度，行事風格傾向歐美制式。對國際間之不同國家、機構團體，須不時以英語作為正式交際語言；對國內政府研究機構、學校、民間團體等，交際亦能主以英語，輔以華語。因此，這樣的工作場域相當重視具有英、華雙語能力的中階層人才，甚至雙語能力的具備是中階層職位條件之一。這個階層所扮演的角色不單是能協助處理國際的研究或工作事項，還要能與本國人士進行交涉，功能類似橋座，銜接兩端不同屬性的語言本體，以達到交際與合作的目的。下階層主勞力活動，沒有專業學歷及外語能力的嚴格限制，但卻重視農務方面的經驗與技術，相對地，從事

此勞力活動者，則多為中年、富有農務經驗之當地居民；語言的使用上，偏好閩南語多於華語，甚至是直接以閩南語進行任何事件之交談。本研究試從下列所分述之立場角度，針對各階層之言語特性，分述如下。

(一) 談話事件內容

1. 上、下階層之間

在此工作場域中，比預定上班時間提早到公司者除上階層外，尚有以田間工作為主之下階層成員。上階層與下階層彼此之間，幾乎不會直接進行一連串具有主題或事件性的內容對話，純粹招呼或禮貌用語，如語料(1)所示。然而，對下階層而言，在一些單純交際如分贈飲食，是不懼畏與上階層談話應對的，即便他們彼此之間無法溝通，仍會說出以自己語言為主的簡單語句，並藉由動作或物品搭配他想傳達的意旨，以達到溝通的目的，如語料(2)。

語料(1)

[08:01 AM 場域內，上階層與下階層不期而遇]

下階層：老闆，你好！

上階層：你好嗎？（雖說華語，但以英語形式問候）

下階層：偶很好，謝謝。

上階層：（微笑不語）

[對話結束]

語料(2)

[11:30 AM 上階層辦公室內，上、中階層正在談話，下階層敲門而入]

下階層：老闆，這個給你吃！（此時下階層手端煮熟的玉米）

上階層：……（先點頭微笑不說話，聽不懂下階層的語言，但看下階層動作後似乎會意）Thank you!

[對話結束]

2. 上、中階層之間

本研究觀察發現，週一由於是工作天的起始日，各階層成員在週一早晨往往略顯緊張忙碌、面色凝重，室內工作成員們會立即進行工作堆積信件之回覆、新郵件查看，或是接續上週五未完成之工作。此時的觀察對象，彼此之間容易因為待處理事件及新事件而有對話產生，尤以上階層對下階層為主。急事處理上，上階層會待上班時間一到，主

動尋求中階層詢問工作事務，其他非急事但需要中階層協助或是與其討論，上階層亦不會拖泥帶水，會以開門見山的方式展開對話，如語料(3)之「... concerning to..., I am wondering if...」、語料(5)之「I finished the GCDT report.」等，直接點出他想要談論的某事件。再者，上階層習慣先行預告或直接詢問中階層有關公務之處理，如語料(4)之「I'll need your help soon!」、「I need your help to...」，或是「Have you seen my e-mail/message?」、「Could you quickly make this for me?」及「How's the thing going on?」這類雖友善但帶有命令或詢問語氣之言語，此時中階層會依據所問確實回應，不見任何言詞敷衍或是話題分離。此外，本研究尚觀察到，上階層言語內容通常與公務相關，其交際方式直接、切入重點，且鮮少私人色彩，完全以工作事件為重。

語料(3)

[08:06-08:09 AM 上階層進入中階層辦公室]

上階層：(叩叩，敲門貌，待引起對方注意) Hello good morning, how are you?

中階層：(錯愕，急忙起身貌) Good morning! Thank you, I am fine...

上階層：Umm... **concerning to SMAT..., I am wondering if** they agree with it and signature it back to us. If so, then we can start to prepare seeds and distribute...; otherwise, ...umm... probably we have to wait for next quarantine.

中階層：...Uh..., yes, I just checked my email, and they already sent it to me. But one more question, they still want some of okra seeds. But the document is signed already...because they are different requests, so I don't know what is better to do.

上階層：Maybe Mary will know how to go on... did she know about this?

中階層：Yes.

上階層：Well, discuss with her and let me know later.

中階層：Okay.

語料(4)

[08:29-08:30 AM 上階層進入中階層辦公室]

上階層：Good morning! **I'll need your help soon.** The GCDT report needs

to be finalized, and the tables you need to update...

下階層：Okay!

上階層：Good! It's just a warning!

下階層：I see.

[對話結束]

語料(5)

[08:26-08:28 AM 上階層進入中階層辦公室]

上階層：**I finished the GCDT report.**

下階層：Oh! Great!

上階層：I hope... I won't bother you again to revise those tables or something... Hopefully they won't get any problems with it.

下階層：Sure.

上階層：Anyway, thanks for your help!

下階層：You are welcome!

[對話結束]

3. 中階層之間，與中、下階層之間

使用相同母語之中、中或中、下階層之間的談話內容，除非重要問題請教或是急事處理，往往容易牽扯到與工作無關之私人問題；此外研究還發現，非關公務或帶有閒話色彩的言語內容容易吸引其他中、下階層的對話加入，並且最後完全偏離主題，如語料(6)。此外，語料(7)、(8)也發現下階層喜歡在言語談話中，向中階層透露工作上的問題與不滿，所涉及之對話會由公務轉向與生活或工作待遇相關的議題，希望藉由中階層，向上階層反應他們的情況及想法，然而中階層是否會因此向上階層反應，卻不得而知。再者，當下階層欲有想法但不確定是否能執行時，亦會尋求中階層商議，並不會自行斷下決定，因為牽涉到的是責任職屬問題，位階的權力是依高低而遞減的，責任往往與階級成正比，對下階層成員而言，他們的責任義務在於聽從與合作，也因此，他們相對地依賴並冀望中階層能給予有利於下階層的意見及支持。

語料(6)

[03:11-03:34 PM 實驗室內 (斜體字為閩南語，否則為華語)]

中階層 X: YY 兄，我借問一下，彼个頂過頭家說的代誌，這馬辦了按恁？

中階層 Y：喔... 啊就（擱）彼號○○○（人名）辦好矣啊！因為遇到無熟似的人處理，欸才會辦遐爾久，啊就（擱）聽講進前彼號人敢若厝內有一寡代誌，所以攏請假無來。

中階層 X：啊是發生啥物代誌矣？莫怪我想進前哪攏無消無息...

中階層 Y：啊就（擱）個尅往生矣...

中階層 X：啥？真的抑假的？啊毋是退休無佻久，哪會按呢？真正不幸...

中階層 Y：我嘛毋知，就聽人講...

[03:34-03:52 PM 此時下階層經過，好奇參與話題]

下階層：是咧講□□□（人名）是無，啊是按恁呢？

中階層 X：就彼號...

[對話持續]

語料(7)

[10:30-11:40 AM 溫室旁空地，下階層成員們正在裝土播種]

下階層：啊你彼號田內底的柑仔蜜攏欲死啊！猶毋過誠無閒，啊閣毋插種仔淹水，彼个樣就欲死矣。

中階層：是喔...

下階層：這兩工看覓，要趕緊去插種仔，順繼淹水，啊無照這種天氣，柑仔蜜會熱死，死愣愣。

中階層：欸！啊死去就煞去，我毋想欲補號。

下階層：按呢上好啊！啊無作袂落去啊！五六个人欲作七八甲地，欲做乎死喔！阮做甲趁袂到啥物錢，趁啊無兩萬。

中階層：真的抑假的？

下階層：真的啊！... 勞工上基本欲佻濟啊？（轉而問另一個工人，但沒人應答，大家默默工作，似乎不願再談論）這錢無好趁哪！

中階層：唉...

[對話結束]

語料(8)

[08:10-08:15 AM 辦公室內]

中階層 X：啊你欲揣○○○（中階層 Y）乎？

下階層 X：(聽到中階層 X 喊叫的聲音，走進中階層 X 辦公室) 對啊！我是要問他那個養護課的課長派他們一個剛做完脊椎手術的員工，來幫我們搬移種子。

中階層 X：啊彼按呢是袂按恁做？等咧閣傷著...

下階層 X：對啊！我就是要問他，看看是不是口以讓他去幫○○(下階層 Y) 包裝種子、貼標籤。因為實在不忍心叫他去做那個，啊那樣也比較不會去傷害到脊椎啊！可素上次有問他(中階層 Y)，他(中階層 Y) 說上頭是要他們來做種子搬運工作，怕不好交代...

中階層 X：沒有關係吧！他那樣怎麼搬，萬一出事情我們要負責呢！

下階層 X：就素這樣才再來問他啊！

中階層 X：伊佇外口咧做調查，你去遐甲問看覓，我感覺是無要緊。

下階層 X：乎！抑若無彼按呢搬運(作搬運起身動作)，彼尚食力啊！

中階層 X：著啊！

(下階層 X 出去外頭，過一會進來經過中階層 X 辦公室前)

下階層 X：好了，他答應了。抑若無咱不忍心哪！

中階層 X：嘿啊！

換句話說，如果下階層欲反應或商量某事務，會直接與中階層商討並說明理由，希望藉由中階級承接責任、下達命令，若是中階層無法直接處理，便會再向上知會上階層，由上階層承接責任。然而，下階層所反應的言語內容雖與工作有關，卻會夾雜著私人的不滿或是更進一步的需求，希望中階層能一併向上傳達，但是依據本研究進一步了解，中階層大都選擇性向上反應下階層之言語內容，會說明事由但不夾帶私人因素。

(二) 談話之語言使用與特性

本研究場域相當注重階層，也因此在此場域的優勢語言為英語，因為上階層多為外籍人士，使用英語作為正式交際語，華語的使用與否並不影響他們在此場域的生活與工作。然而，對中階層而言，英語與閩南語的雙向溝通是很重要的，研究發現，由於在場域中的中、下階層皆為臺灣人，所使用的母語雖包含華語和閩南語，使用頻率上卻是閩南語多於華語，原因之一在於本場域之工作屬性為農業研究，加上地域位於南部鄉鎮，而非城市，當地居民不論老少，生活或工作上習以閩南語作為直接交際語言，即使中階層欲向下階層使用華語，卻仍不自主被動轉為閩南語，或是華、閩兩語混雜使用。

這之間的關係牽涉到早期臺灣是為農業社會，至今南部部分鄉鎮仍為主要農業產地，農業在社會地位中不似工商業高，同時這樣的地位分化也突顯了教育程度的差異。務農者大多為當地中、老年居民，教育程度低，平日語言以閩南語為主，來自外地的群體，若要進行言語交際，勢必使用當地語言。再者，閩南語其實是地域方言，不似華語具有正式語體的功能，即接近標準語或是書面語，可以控制語音的抑揚頓挫，使其循規蹈矩而不帶感情色彩（鄒嘉彥、游汝傑，2007，第40頁），在進行言談時，過於正式冷漠的語言會帶給人不親切的感覺，也容易給人產生高高在上的感覺。

臺灣的社會文化仍存在著敬老尊賢、以和為重的觀念，與教育高低無關，這說明了本研究對象之中、下階層進行交際時的語言使用，何以多為閩南語，加上一些農業上的專業用語很難用華語讓下階層意會，如「番茄捲葉毒素病」這樣的詞彙過於冗長且不易瞭解，因此「瘋叢(siau tsâng)」這樣的閩南語就被廣泛使用，意思為「發瘋的植株、不正常」，這樣的語言很容易引起共鳴，進而達到交際的目的。然而，華語的適時使用仍被需要，因為中階層在與本國人士進行公務合作與交流時，必須仰賴華語作為國內正式交際語，且中階層彼此之間教育程度相當，論及農業相關領域時，更顯專業與說服力。

此外，本研究另一個有趣的發現為，中階層之間的言語訊息多來自上階層及下階層，並需要適時的語碼轉換，因此有時英、華二語之間的轉譯不若華、閩二語間來的完整及自然，會產生中階層在處理言語訊息時，會直接擷取話題重點作為交際內容，遇難以解釋之行話，例如：「SMTA」—它是當種原(germplasm)釋出(to distribute)時一種要求對方簽訂遵守此種原使用的規章協定，且具有法律效力，不允許個人利益使用並加以牟利—就不再直接翻譯，而是直接轉換語碼，以利交際的順暢。

其次為，上、下階層彼此之間語言是無法溝通的，因此，當上對下或下對上階層欲彼此溝通時，一定會尋求中階層協助，其三者之間的語言關係如圖1所示，中階層會衡量利弊，對上階層，不適合傳達的言語，或是多說無益之私人要求，中階層會保留而不傳達；對下階層，上階層的直接要求，中階層會將其轉為比較委婉或是間接的方式，讓下階層容易服從並知曉事情的重要性。然而，這樣的居中傳達方式，有時容易造成上、下階級的彼此誤解或是問題。

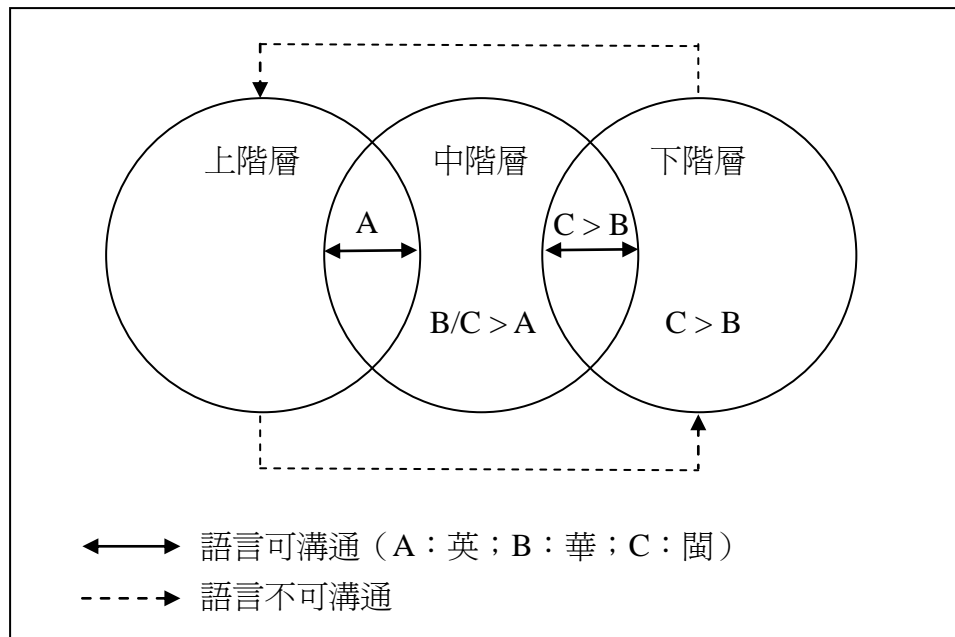


圖 1 各階層間語言使用及語碼轉換之關係圖

六、研究結論與建議

當不同種族國別人士進行跨文化交際時，通常伴隨著語碼轉換的現象，尤其是當此場域可進行雙語以上溝通時，語碼轉換的現象會更加頻繁，因為跨文化的語碼轉換 (cross-cultural code-switching) 是在具有外籍人士的環境與互動下，說話者有目標地修正或調整自己的言語，以達到交際目的一種行為 (Molinsky, 2007)。

在本研究觀察場域中，辦公場域對上以英語為主，此外之言談行為皆以華語、閩南語為主；由於英語非上階級之母語，即使熟練度與母語無異，在觀念想法的傳達上仍帶有德國人的民族特質—直接、就事論事不帶個人情愫、只問結果不問過程，也就是工作上的效率問題。Zeidenitz 和 Barkow (1999/2002) 在《The Xenophobe's Guide to the Germans (中譯：德國人！)》提到，德國人做事情一切按部就班，具有組織性和紀律性，且事情必須要能分門別類，公眾或私有對他們而言是需要清楚劃分開來的，不可混為一談，這樣的態度也反映在言語行為上。如此一絲不苟、不論及不相干議題的言語行為，的確與臺灣人言語習慣有著極大的差別。

加上，此場域使用英語為工作語，上階層不具華、閩二語能力，中下階層亦不具德語能力，因此無語碼轉換上的問題，但在話語的陳述方面，不難觀察到，上階層不喜客套語，談論的事情主要與公事有關，也牽涉到行話的引用，這些專業行話非此領域、甚

至非此工作場域無法理解。有些時候，這些行話很難用華語完整傳達解釋，或是華語的說法過於書面語，因此同專業領域、同華語為母語使用者在談及相關行話時，會引用英語詞彙代替，而不直接翻譯，例如：「germplasm」，華語翻譯為「種原」，但除非是農業相關專業領域，否則乍聽之下，一般人是聽不懂的。再舉一個例子—「specie」，華語翻譯為「種」，但只有一個字的詞彙，很難讓人瞬間明白，於是有人會說「品種」，這樣的說法又被推翻，因為「品種」是指「variety」，植物分類學上是在「specie」之下的，因此農糧署專家們正式說法為「物種」。然而，「specie」的說法到了閩南語又變回「品種(phín tsióng)」，單說「種(tsióng)」對於以閩南語為母語的臺灣人而言，詞面意義是不充分的，除此之外，也需要考慮到英語和閩南語在專業行話上的精準轉換，是不是真的不比華語來的容易，這也有待進一步之研究。

相較之下，當上中階級在溝通時，因為只但獨使用英語作為交際語，因此並無此語碼轉換問題。反而，值得思考的是陳述問題及觀念傳達之問題。西方人士（在本研究特指德國人）在傳達或詢問事件，傾向直接導入話題核心，所需要的反饋形式也是「是與否(yes or no)」兩種選項句型；然而，臺灣的的言語思考模式，並不會直接回答「是或否」，而是傾向先解釋原因（為什麼、是因為），或是先交代來龍去脈（因為…所以…），最後才回應主題(Young, 1980)。這樣的模式對外國人而言其實很難理解，因為他們需要的是重點，也就是結論，而不是整個事件的過程。對臺灣人而言，任何事情皆可有其原因及藉口，在無法達成對方的期望時，喜用解釋的交談策略進行溝通，一方面讓對方更深入瞭解事件的發展，另一方面可保護自己不受責備。

再談言談的內容，德國人在工作環境除非必要並不喜歡涉及私事，因此即使結束主題，也不太會繼續聊其他方面的事務；反之，臺灣人的談話內容中，多牽涉到雙方私事，在以工作為主題進行談論時，話題不乏關心彼此家庭狀況、私下活動及閒聊他人長短等，有時話題會被岔開，需有人再將話題拉引回來，言談主題才得以草草結束。這現象說明臺灣人不喜歡就事論事，而不帶任何感情色彩，這也違背了臺灣人的民族性—熱情、友善，對他人過多關注。因此，在臺灣人的談話情境下，年長者居多，閩南語為主要交流語時，必須了解的是閩南語屬地域方言，語言本身帶有親切溫馨感，因為談話上彼此會顯得親近，自然而然正式嚴肅的話題也趨向閒話家常。

由此來看，臺灣人的語言使用上，有時偏向華、閩二語無意識下的自然轉換，這樣的現象也呼應了徐蓉(2003)所做的研究調查，不管是何種教育程度，寧波人對於普通話

及寧波話兩者間的語碼轉換反應，過半數的調查對象皆認為「自然地隨之改換，不覺得有什麼」。而語碼的轉換除了有意識、有目的的轉換，的確還包括了無意識的轉換，甚至可能如語料(8)，一方說華語，一方說閩南語，這樣對於交際行為的暢通是無礙的。

辦公室文化向來就是人類熱衷的社會現象議題，更何況是在跨文化交際工作場域，本研究之觀察不但可以深入瞭解跨文化交際的言語模式，亦可以比較東西方對事物的思維模式，冀予促進不同語言文化背景的群族在對話發生時，適切地進行溝通，而不會產生文化隔閡。

參考文獻

- 徐蓉(2003)。寧波城區大眾語碼轉換之調查分析。《中國語文》，4，363。
- 陳溫菊(2009)。跨文化交際研究——《論語》的「交際風格」。輯於銘傳大學應用中國文學系主辦之中華文化的傳承與拓新——經學的流衍與應用國際學術研討會論文集(頁 209-225)，桃園。
- 鄒嘉彥、游汝傑(2007)。《社會語言學教程》。台北市：高等教育。
- Kaplan, R. B. (1966). *Cultural thought patterns in intercultural education. Language Learning, 16*, 1-20.
- Molinsky, A. (2007). Cross-cultural code-switching: The psychological challenges of adapting behavior in foreign cultural interactions. *Academy of Management Review, 32* (2), 622-640.
- Young, W. L. (1980). Inscrutability revisited. *Proceedings of the Sixth Annual Meeting of the Berkeley Linguistics Society*, 219-226. Retrieved from <http://elanguage.net/journals/index.php/bls/article/view/2223>
- Zeidenitz, S & Barkow, B. (2002)。《德國人！(對照版)》(李彥譯)。香港：三聯。(原著出版於 1999) [Zeidenitz, S & Barkow, B. (2002). *The Xenophobe's Guide to the Germans* (Yen Li, Trans.). Hong Kong: Joint Publishing. (Original work published 1999)]

Graduate Institute of Teaching Chinese as a Second/Foreign Language
National Kaohsiung Normal University
Kaohsiung, TAIWAN
Yu-Yu Chou: yenko0106@gmail.com

Discourse Peculiarities in Cross-Cultural Communication – The Field Observations of Multilingual Office

Yu-Yu Chou

National Kaohsiung Normal University

This paper focuses on the office field of international agricultural research institute to observe the difference in discourse peculiarities, language priority and code-switching between the native and foreign people with different positions when cross-cultural communication happens. Through naturalistic observation of a German superior and seventeen Taiwanese inferiors, spoken data were recorded in office hours. The findings indicated that English was the priority of language between the superior and the principal inferior, and Taiwanese among the inferiors. A complete and meaningful conversation between the superior and the non-principal inferior was not available. They communicated through the principal ones, whom translated the selective discourse to each other. Secondly, the speech context and behavior of the German superior tended to official business, direct questions and brief response; on the contrary, the Taiwanese inferiors were concerned about privacy, far from the topic and either insufficiency or redundancy in speech. In addition, a phenomenon of agricultural jargons was also found in this paper. People in a setting of professional field are difficult to communicate without understanding of jargons. This paper brings out the importance of cross-cultural communication and attempts to reduce the conflict of cultural difference by speech comprehension.

Keywords: field, cross-cultural communication, code-switching, jargon