

表達與理解的不對稱關係與跨文化溝通

文藻外語大學應用華語文系 林建勳 助理教授

摘要

在人們的溝通中，表達的一方，除了使用了具自覺性的言語來表達已意，同時也必然使用不具自覺的非語言部分，來表達或表現自己。但是對於閱聽者而言，所有的內容都會進入理解的場域。這就是表達與理解的不對稱關係。這樣的關係永遠是溝通的障礙，在相同文化的溝通中已是如此，在跨文化的溝通中，更是容易引發困難及誤解。本論文旨在有階次的說明進入閱聽者理解場域的內容，尤其是表達者所不自覺的部分，並分析這樣的不對稱性，在跨文化溝通時，所可能產生的障礙。

關鍵詞:表達、表現、非言語、理解、不對稱

表達與理解的不對稱關係與跨文化溝通

一、前言

在跨文化交際中，除了言語因素為可靠信道之外，其他諸多非言語因素，甚或非語言的因素，亦可是信道的一部分。這些因素，以主動或被動的方式存在，影響著人們的交際。這些因素可能是體態語，可能是社會符碼，更可能是文化的深層基因、價值趨向、文化偏見等，這些因素無時無刻不影響著交際的進行和結果。

在跨文化交際中，我們看見交際主體之間的誤解，常是由於社會習慣、文化、肢體表情等非言語或非語言因素所引起。奈何在表達和理解之間，存在著一種不對稱的關係，尤其是在不同文化之間，這樣不對稱關係所引起的麻煩就特別明顯。

二、非言語表達與非語言

若從交際信息的角度來看整個文化體，大約可以分成兩個部分，一是語言，另一是非語言。語言部分最大的特色就是具有表達意圖，而非語言的部分只是具有文化意涵的社會符碼，如風俗和禁忌，說不上表達的意圖，有的部分甚至只是被給予的環境條件，社會符碼的意義也不那麼明顯。

語言部分又可分为兩類，一是具有穩定概念的言語表達，這樣的言語表達有聲的是口頭語，無聲的是書面語。語言的另外一個部分是不具有穩定概念的非言語表達，這部分包括體態語(Body Language)，以及一部分的單音節回饋語¹。而非語言的部分，一是具有社會符碼意義的習俗，另一則是不具符碼意義的環境。為了使概念分辨更為容易，以下兩表分別說明上述概念。一是文化信息說明表(表一)，二是四個信息類別的語意特徵分析(表二)。

表一 文化信息說明表

文化體	語言	言語表達	口頭語，書面語
		非言語表達	體態語，單音節回饋語
	非語言	習俗	節慶，風俗，禁忌等
		環境	特有的環境，條件

¹ 瑞士語言學家斐迪南索緒爾(Ferdinand de Saussure)，他是結構主義語言學的鼻祖，提出了語言(langue)和言語(parole)的區分。概括來說，語言指的是普遍存在於人類頭腦中的社會心理現象，每個人都具有，是一個整體和系統；而言語指的是我們平時日常生活中對語言的運用，體現在具體語詞、句子等等。本書以為凡是實際的交際，所使用的一定是具體的言語。同時為了讓「語言」一詞更具概括性，加入了體態語(Body Language)等非言語的概念，使得都具表達意圖的言語和非言語，合成一個整全的「語言」概念。

表二 語意特徵表

分類 特徵	言語表達	非言語表達	習俗	環境
穩定概念	+	-	-	-
表達意圖	+	+	-	-
社會符碼	+	+	+	-
文化區別	+	+	+	+

這只是依文化與交際之關係而成的概念作分析，事實上在現實的表現中並非如此截然區分，其間的過渡常呈現一種灰階的樣態。例如就回饋語而言，單音節的回饋語一般不具明顯的概念，只能是一種意向，例如人們會只發出「喔！」的聲音。但若使用「是！」「是的！」來做為回饋語，其概念意圖就較為明顯，但這也有可能回答「是！」只不過是要迎合說話者的話題而已，並不是真的有明顯的概念要表達。

單音節回饋語是回饋語中最為直接的反應回饋，言語的概念意圖常不穩定，但是在使用上仍有一定的方法，如果錯用了，會使聽話方覺得很怪，甚而起了不必要誤解。例如，在平時交際對話時，我們常會使用[um(輕音)]來表示聽話者的專注，使話輪能順利進行，但是這個回饋語使用太頻繁，常會使美國人以為回應者很不耐煩。對美國人而言，這種情況應適時的使用[yeah]來表示熱情的回應，才不會引起誤會。如果面對的是日本人，使用[hɔ̃]這個回饋語就要留意，因為這個回饋語對日本人而言，常被解讀為有意挑釁。

另外，一個環境條件在原初狀態最多只能具有文化或場域的區別性，例如米飯是溫熱帶的主食，這條件是被給予的，不是人們自身的創造。但是如果我們給米飯加上意義，把它看成了熱帶國家的特色，與各式米飯食品連結，那麼米飯就成了一個具有符碼意義的社會符號，當然就會具有其特別的意涵。

由表二我們可以看到，語言和非語言的最大差別就是「表達意圖」，只要是稱之為語言，就一定有表達的意圖。不具表達意圖的非語言部分，頂多就是成為具有符碼意義的社會符碼。而語言類中，以概念是否穩定、清晰，再區分為言語表達和非言語表達兩類。

在我們交際之時，除了具有直接表達意圖的主要信息之外，其餘較不直接具表達意圖的信息也會跟著傳播出去，進入了解讀的視域，這部份例如前述的社會風俗、習慣、禁忌、權力結構等「社會符碼」。同時因特有的自然環境所成的社會條件，諸如地形、季風、物產等，這些條件，與前所述的「社會符碼」構成了交際表達的文化基礎，這些基礎不但會與交際時的主要信息交互詮釋，同時也會

以次信息的方式被傳播出去。不只如此，當主體身為一個受信者時，也會以自身所瞭解的文化做為解讀信息的「前理解」。在互為主體的交際之中，兩方往復的交際與詮釋形成了相當錯綜複雜的關係，若無法對彼此的文化有較深入的瞭解，這樣的交際終會是一場悲劇。

本論文希望能由表達者與理解者這兩面角度出發，探討跨文化溝通之所以有著誤解、困難的可能。

三、表達與理解

溝通的過程無非是表達與理解。就表達的一方而言，通常可分為言語、非言語和非語言三部分，在言語的表達上表達者有著一定的表達的意圖，有時是言內的表意，有時是言外的表意，就熟悉這個語言的兩方而言，理解者理應可以幾近完整的接收到表達者的意圖，然而在實際的交際中，我們發現理解者常無法完整理解、甚或誤解表達者的意圖，尤其是在溝通者兩肇是來自不同的文化時，這種現象特別嚴重。

大部分的原因是因為非言語的表達和非語言部分，對理解者而言，常出現誤解。而這部分的表達有些是有表達意圖的，但非語言部分則沒有。至少對於表達者而言，他對這部分沒有自覺的。非言語的部分具有表達意圖的如體態語中的手勢、體姿或表情，在使用這些體態語時，其實有時表達者的自覺也是很弱的。更何況有些部分，諸如衣著、髮型、身體配件……等，這些部分可以說是完全沒有表達的意圖，但對於理解者而言，都會一體進入理解的視域，這部分不只是非言語，應屬於非語言的，這個部分又通常有著極大的文化差異，因此產生誤解的可能性就會大增。更何況在跨文化溝通時，其實對新的語言大都無法完全精熟，尤其是相對於該語言的原生族群而言，新學者想要精熟到與之相同，幾乎是不可能的事。

(一) 表達

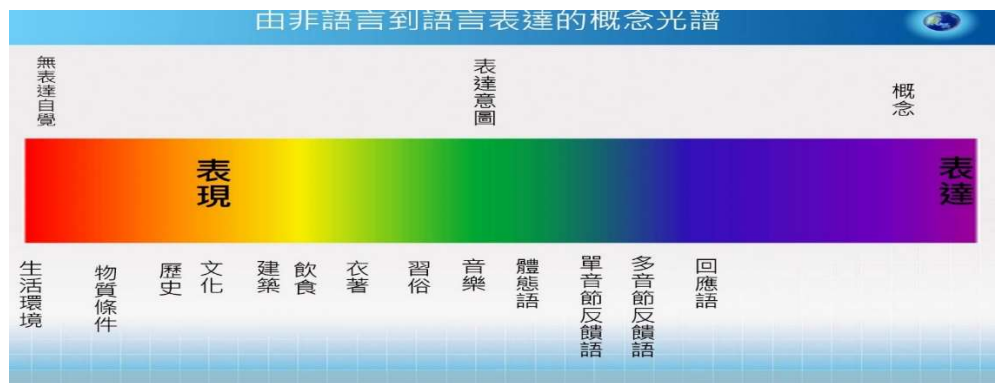
對於表達者而言，圍繞著他的表達意圖，他會選擇他的表達工具，最常見的就是言語編碼和體態語，兩者常是一時而發，同時達成。

言語工具的最大特色就是概念清楚，雖然有時言語的內容只能作為閱聽者找到表達者意圖的線索，產生所謂的「言外之意」的現象，但無論如何，這都是表達者有意的設計，也都具有表達者所欲表達內涵的意圖，同時言語所欲傳達的概念多半清楚。

體態語常是做為言語的輔助工具，一方面使對方更能理解表達的內容，二方面也能使對方更能感受表達者的態度、情緒。體態語所能表達的概念無法如言語般的清晰，但情緒、態度的強度則比言語強。

另外，介乎言語和體態語之間的則是反饋語，有些反饋語的概念很清楚，有些則否，因為反饋語的真正目的並非是傳達一個概念，而是在傳達一個態度，同時轉動彼此的話輪。

我們似乎可以建立一個光譜，一個表達者由概念清晰到不清晰的分佈，我們以圖表示如下：



由上圖中我們可以看到表達者可以由無表達意圖到有表達意圖，然後到表達的概念清楚。有表達意圖不見就是概念清晰，因為有些意圖可能是隱晦的，或是屬於言外之意的，但其之具有意圖則是非常明顯的。

有些表達對表達者本身可能說不上是一種表達（或許稱之「表現」較恰當），因為表達者根本沒有這樣的表達意圖，但是之所以將之放上光譜之中，是因為閱聽者會將這些不具有表達意圖的部分也列入解讀的範圍之內，形成一種解讀，而這個解讀常會對整體的解讀造成影響。這方面的解讀或表達，常是建基於表達者本身的環境或文化上的，這部份表達者是没有表達自覺的，可能只是一種習慣，這些習慣也會參與了表達，而且所有的內容皆會進入理解者的視域，同時也會被解讀。

對於表達者而言，由不具有表達意圖到具有表達意圖，或由非概念到概念化，常不是那絕對的離散分別，常是處於一個灰階的狀態，所以我們以光譜的方式來說明他們的關係。

舉例來說，如果有位台灣朋友大婚，而其越南朋友為了對他表示祝賀，於是特別造訪，拉拉她的手，並向這位台灣朋友說了聲「恭喜！」，遞上了一包禮金以為禮物。這個過程中，「恭喜！」的言語是概念清晰的部分，也具有強烈的表達意圖。「拉拉她的手」則是一種體態語，其概念並不是那麼清晰，意圖則是明顯的，是為了表示一種親近和善意。帶去的一分禮金則更是充滿善意的做法，無奈她用來裝禮金的封袋則是雪白的。這個雪白的封袋無疑也會進入將大婚的這位台灣朋友的解讀視域，而台灣的習俗只有在喪禮時才會以白色封袋裝禮金，當然對台灣朋友而言，心中一定犯嘀咕，但對越南朋友而言，這只是她隨手的動作，依其原生的文化而為之，並無特別的含意或意圖，但這些動作一樣會進入閱聽者的解讀視域之中，當然就很容易產生誤解。

（二）理解

閱聽者的理解來自於其對表達者表達行為的解讀。但是表達者常會自以為具有表達意圖的行為，例如言語、體態語等，才會進入解讀的視域，其實不然。但凡一切閱聽者可以獲得的材料，都會進入解讀的視域，而解讀的過程多半是全面

性的，閱聽者不但解讀了表達者的語句、語氣，同時解讀其體態、穿著，有時也會把兩肇所處的環境放入解讀的範圍之中，在諸多解讀的素材之間建立關聯性，這些關聯性有時是推理的，有時則是直觀的或隱喻的，但不管如何，其解讀的依據則是根基於閱聽者的「前理解」²，而這個前理解則與閱聽者的文化養成有著很大的關係。

我們常將理解範限於對語句的理解，以為只要學習語言，就可以溝通無礙。其實不然，我們更進一步發現人們的體態語在表達的過程中具有重大的影響，於是各類語言教材開始將體態語也放入教材中。但最後真正讓跨文化溝通產生深度的誤解的正是文化自身，由於文化的差異，會使得語言之外的解讀和理解產生誤解，這才是根本要解決的問題。

而這種表達者的自覺與閱聽者解讀範圍的差異性，我們就稱之為「**表達與理解的不對稱關係**」，是這種不對稱關係造成表達者失去了自覺，使表達的精準度產生了偏移，因此造成了誤會。

四、不對稱現象與跨文化溝通

所謂表達與理解的不對稱現象，是指在交際時，表達的一方與理解的一方，並非是「編碼」與「反編碼」這麼簡單的關係，理解一方的解讀結果總會比表達一方的預期多一些。

就語言的交際過程，傳統的傳播理論會將交際的過程描述成以下的過程：

傳信者—概念—編碼—語言（信道）—反編碼—概念—理解—受信者

傳信者（表達者）將自己的概念透過編碼轉換成語言文字，透過可靠的信道，將信息送出去，受信者（閱聽者）收到這些信息之後，只要透過還原的反編碼工程，立刻可以獲得傳信者所要傳播的概念。反編碼的工程就是理解的過程，這個過程有賴於受信者正確的將自身的「前理解」投射在文字碼上，達成正確的理解。這個傳統理論之中，表達方與理解方呈現一種對稱現象，中間是以信道為其主要橋樑。

不過在主體實際的交際過程中，很顯然不是只有表達者主動、直接發出的主信息會進入受信者解讀的視域，有一些被動或較不直接的次信息也會伴隨著主信息一起傳播出去，諸如傳信者的衣著、禮品、場合、權力結構、風俗等這些次信息，會全部進入閱聽者解讀的視域，形成一種全方位的解讀過程。

² 前理解是哲學解釋學的重要概念，又稱「前意識」。是對某種觀念、事物在新的理解之前所具有的自我解釋狀態。前理解是個人與歷史文化的繼承關係，是個人無法拒絕的東西。前理解在人的語言中保存著。語言保存著歷史和文化傳統，保留著人們對某一事物的通常解釋，每一代人以至每一個人同歷史建立聯繫都要由語言負載下來。人們的思想、感情和全部認識活動在最初理解某一事物時都有一個從語言記載中複製前意識階段，這樣，當人們解釋一個新的事物，如果想解釋得準確，必須克服自己的前理解狀態。要使自己的解釋能夠被他人接受，還必須充實、調整自己的解釋以利於克服他人的前意識狀態。（以上解釋是參考百科的解釋）

表達者主動要傳遞的信息是傳信者主動的表達意願，如果表達者無法預測閱聽者對主動信息外的其他信息的解讀，那麼這個交際的誤會就幾乎是無法避免了。這就是表達與理解的不對稱現象。

通常表達者主動的表達信息是蘊含於言語之中，但對於解讀者而言，大量的非言語信息會並時湧入理解的視域之中，如此一來，閱聽者所得到的理解，常大異於表達者的預期。如此的一種不對稱現象是造成誤解的首要因素。

當然，有些表達者會有意的將自己的意圖隱藏在這些次信息之中，用以翻轉、強化或改變主信息的解讀結果，這是對非言語信息的進一步利用。但一般而言表達者對自己所帶出的非言語信息通常是没有自覺的。

我們再舉個簡單的例子來說明這種不對稱關係。筆者有一位朋友，我們姑稱為老王吧！老王在讀大學時，有一位來自巴布亞新幾內亞³的同學，兩人感情非常好，暑假期間，老王接受巴國同學的邀請，到巴布亞新幾內亞去玩。巴國同學的父母、家人都很歡迎老王，竭誠款待。尤其在第一次用餐時，女主人總是很殷勤的為老王添飯，為了表示真誠，老王除了表示感謝之外，很「用力」的撐著肚子吃完，但每當老王吃完，女主人就馬上為他添飯。巴國同學後來才對老王說明不必硬撐。對巴國的家庭來說，客人如果把飯吃完，即表示沒吃盡興，當然主人還要幫客人添飯。但對台灣的老王而言，飯不吃完，除了浪費食物外，還表示主人的飯菜不夠好吃，老王當然拼了命也要吃完，達成任務。幸好同學看到了這個「文化危機」，否則老王在巴國的日子就難過了。

上面的小故事中，老王的感謝言語是主動表達的信息，但對巴國家庭而言，除了老王的謝意外，老王把飯吃完則代表著未飽、未盡興。第二個信息並非是老王的預期，同時他也無法料到巴國家庭會如此解讀。這就是表達與理解的不對稱現象。這種不對稱不單單在異文化中會產生誤解，在同文化中產生誤解的情況也比比皆是。只是異文化的溝通中，這個影響更加嚴重罷了。

五、如何超越這種隔閡

從上述的表達與理解的不對稱現象，我們可以知道，理解的運作絕不止於是文字和句義。言語的理解通常是在很多因素的交互詮釋中，得到最終的意義。因此我們對理解的思考就不得不從言語的理解，進而推到了文化的理解。所謂的「文化」其實只是個鬆泛的說法，實際上，這些影響理解的因素具有很多個面向和階次。由信道傳來的主信息（通常是語言，包含一般言語與體態語）只能是對表達者企圖的解讀的索引，因此言語的理解常是不足的。為了掃除交際的障礙，對所有信息的理解由語言理解推進到文化理解是不可避免的發展。

想要超越這種文化隔閡，以達到沒有障礙的溝通其實是不容易的。有時同一個國家中，不同族群的溝通都已是困難，更何況是在不同國家、不同族群、不

³ 巴布亞新幾內亞獨立國(Independent State of Papua New Guinea)是立於太平洋上的一個島國，舊譯巴布亞新幾內亞，現在每譯為巴布亞紐幾內亞。巴國過去曾和台灣有邦交，常有學生到台灣留學。

同領域之中。

如果真想完全消除這種文化的隔閡，我以為以下的做法是必不可免的。

（一）文化平等與尊重

對於人類的文化平等視之，一體尊重。

這個部分是一切的根本，也同時是最難做到的部分。文化有強勢與弱勢之分，但不應該有優劣之別。我們且拿稻子的品種做為例子，來說明這個觀點。為了適應人口眾多的現代社會，人類對食物，尤其是主食的品種改良不遺餘力。在亞洲國家而言，如何改良出豐收產量的稻子品種，是大家努力的目標。而且所有農民也會配合種植以增加收入。於是在多年的栽種之後，原生種的稻子就有可能會在地球上消失，但是我們無法得知，或許有一天人類遇到了一些挑戰，必須要使用這些原生品種才能渡過難關。例如人類或許需要移民其他星球，那時就需要具強韌生命力的原生品種，如果我們失去了這些物種，那損失其實是不可估量的，幸運的是，有些具有先知的種子銀行，正在默默為我們保存這些不被重視的種子。

文化也是如此，就目前而言，我們看到有些文化是強勢的，但這不代表這樣的文化就優於其他文化，我們應將所有的文化看成是人類在不同情境、地理環境、條件之下，所發展出的不同樣態。每一種文化對人類而言都是珍貴的，都應得到一體的尊重。但是對弱勢文化的不尊重甚致霸凌，在地球上早就不是什麼新鮮事。

以台灣為例，早期許多台灣的原住民文化不被尊重，導致現代許多原住民連母語都已失傳，這些都是過往台灣在專制時期所種下的因，現在正在出現惡果。

人們為什麼會歧視、不尊重其他人的文化？就個人部分說，人們常因為不理解就產生猜忌，所謂「非我族類，其心必異」的心理。而且人們常以猜忌別的族群批評其文化，用來加強自我族群的內聚力和優越感。就小小的台灣而言，其族群之間的猜忌和批評就已非常嚴重。同是漢人，只是來台有先後的本省族群和外省族群之間，相互的猜忌和爭鬥已成為台灣近代歷史的重要基調。而弱勢的台灣原住民更是常在文化破滅的邊緣。

在中國。北京人常笑上海人勢利，而上海人則說北京人自大，雖說都是情緒的言語，但在這些地方我們可以看到文化隔閡的影子。

另外，就整個社會而言，族群間的相互仇視，常是政治、權力的運作結果。早期台灣的專制政權，為了長期掌握政權，在推行普通話的同時。迫害了其他族群的語言，甚致毀損了其他族群的文化，同時透過媒體的近用權和教育手段，大肆宣揚對其有利的文化基調，這樣的做法，最主要的目的是想在文化上得到群眾的認同，形塑人民的自我認識，達到長期統治的目的，現在中國新疆正在發生這樣的事情。

這些偏失常產生不正常自我文化優越感和不必要的文化偏見，文化優越感，或稱文化中心論，指的是自覺或不自覺地將母語文化的風俗習慣、交際規則、思維方式和價值觀念作為唯一的標準，衡量和判斷世界一切文化的行為，與之一致

者才是正確的，反之都是錯誤的和不好的，從而產生歧視，甚至加以反對，排斥。文化優越感患者處處以自己的文化為中心，因此與別的文化者共處時容易發生文化衝突。文化優越感是跨文化交際中最主要的敵人。文化中心論造成的惡果必然是對其他文化和其他社會的嚴重偏見。這些偏見如果不先除去，文化間的隔閡就不會消失。

（二）文化學習

過去的教育以為不同的文化間的溝通，最主要是語言問題，因此為了與他國做生意、合作、溝通，每個國家都會設立外國語的科系，台灣文藻外語大學的設立就是本著當台灣與世界的橋梁的初衷，一直到今日，都是以培育國際溝通的人才為主要職志。

不過現代的課程規劃，在重視文化課程這方面，大家則都已有了共識。最近，越南的老師和台灣的老師聯合編了一本文化教材，名為「越漢跨文化交際概論」，就是這個課程需求的直接表現。事實上多年前，筆者曾在河內外國語大學暫留一個多月，目的是為瞭解與研究台灣與越南之間的跨文化教育。那時見到中文系中有開設一門課，名為「漢語言文化」，越南的老師還為這個課編了一本教材⁴，可見那時越南老師們已然明白這個課程的重要。

如今反思起來，將那時的教材、觀點，和現在的成果相互比較，我發現不只是視野、研究範疇上有進步，最主要是核心觀念產生了很大的改變。舊教材名為「漢語言文化」，其基本觀點是認為交際之所以無法順利進行，其原因在於人們無法瞭解所使用的語言中，較為深刻的文化內涵，如果我們對語言的深刻文化內蘊加以學習，就可以無礙使用語言，並且順利溝通、交際了。所以舊教材中探討了很多漢語的詞彙、成語的歷史和內涵。但是有關於體態語、反饋語、社會符碼則是付之缺如。

新教材的基本觀點則不同，新教材以為文字、語言只是交際中的一種手段，其中所蘊含的信息，必須和其他信息一起解讀，才能達到交際的真正目的。雖然在新教材中也對詞彙、成語做了探討，但同時也注重非語言的諸多信息與現象。最重要的是，將交際信息的解讀看成是一個動態的過程，是諸多信息相互詮釋之下的產物，而不是語言或其深層涵義的固定表達。

這個核心觀點的改變，使得語言學習與文化課程之間的關係產生了質變，當然這也使得新教材的需求壓力增大，這應該就是越南、台灣兩地的老師不辭辛勞重編教材的重要背景。筆者有幸能參與新教材的開發，本文或可做為新教材和課程的一個引介。

六、結語

在文化的交流和跨文化的溝通上，我們期望多一些尊重，少一些批評。多一些接納，少一些對抗。不同的文化要能相互欣賞，相互學習。以開放的心，胸懷

⁴ 河內國家大學下屬外國語大學於 2007 年出版《漢語言文化》教材，編者為阮有求老師。阮老師學問深厚，可以說是這個研究範疇的前輩。

天下，以學習的心，交流分享。這不但可以了解、融入別人的文化，也可以深化自身的文化。更重要的是，可以成就自己。

不同的文化絕不只是不同的習俗和禁忌，不同的文化其實就是不同的視野和觀點，學會以不同的觀點看世界，這對一個生命智慧的成長是多麼有意義的事啊！