

跨領域西語教學探究：以商業西班牙文課程

加入品格教育元素為例

蘇素嬌 *

中文摘要

本文旨在探討如何在特定目標外語教學中有效提高學生的道德觀。全球化對大學教育帶來的影響是學生沉迷於氾濫的網路虛擬世界，學習態度差，人際疏離，沒有思考能力，品格教養出問題。面對現今社會價值觀混淆、校園中師生衝突（霸凌）事件頻傳、學生普遍自私、不懂感恩、不懂回饋等缺乏品德素養等令人憂心的現象，品德教育再度被重視。筆者此文即是探討特定目標（商用外語課程）之教學目標如何有效結合品德教育，期盼以講故事的情意引導，訓練學生的思考力、反省能力，在專業知識技能的傳授中，融合品德教育，使之成為有外語能力與好品格的人。

本文先論述品德教育的內涵，再從品德教育與商業的關係思考其融合之重要性，接著探討情意教育的精神於商用外語課程實踐中的定位。最後以一個學年的西班牙語商業書信課程教案作為實踐的佐證，期望為大學生品德教育的增進提出創新的教學方式。

關鍵詞： 跨領域教學、品格教育、道德、商業、情意教育

*輔仁大學西班牙語文學系專任講師

2012 年 3 月 26 日投稿 2012 年 4 月 25 日通過刊登

Cross-field Spanish Teaching: Combination of the course on Spanish commercial purpose and the character education

Su Su Chiao^{*}

Abstract

The globalization has brought us negative influence in the university education, such as abuse of internet, morality degeneration, value confusion, bad attitude to learning life, lack of independency in thinking. Many young men in the university become selfish, ingrate, unable to have self-reflection or to appreciate themselves and others. The worrying phenomenon is receiving far and wide attention in our society and the education authorities. This study addresses how to increase the student's morality and talks about the efficient combination of the foreign language on specific purpose (Course on commercial purpose) and the character education. From affective education's basis (telling stories and discussion), we hope to inspire the students to re-build their characters, and to increase their ability of thinking independently.

This thesis consists of three parts starting with the nuclear purpose of character education, followed by the importance of connecting character education and commercial world, exploring the affective education's application in the language course. Finally, this study offers a course arrangement on a yearly basis as an evidence of the way for realizing the education objectives.

The students learn the professional language skills and self-reflection of the morality at the same time, they will be a person with ability and good behavior, and further, devote their good character spirit to the society, carrying out the value and function of the education task. With efforts and a little bit of innovation teaching idea,

^{*} Lecurer, Department of Spanish Literature, Fu Jen Catholic University

it is hoped that this study can guide educators a possible combination way to enhance the university student's character education which is forgotten in the university.

Key words: morality, character education, commerce, affective education

跨領域西語教學探究：以商業西班牙文課程

加入品格教育元素為例

蘇素嬌

1. 前言¹

任何一個大學生畢業後，都可能就是一個企業人，而企業有其應負的社會責任。筆者教授商用西班牙語課程多年，面對近年來國內外發生的諸多個人與企業不道德的商業事件深以為戒，並思考大家該如何從教育、風俗、法律與制度著手，提振個人與企業道德，設法減少類似的社會風險。這麼大的課題需要政府的制度面監督和獎懲、企業領導人以身作則檢討公司內部的道德規範、媒體的風氣宣導與匡正，這些當然不是我們小老百姓輕易能做到的事，但民間及個人從學校與家庭的小單位自行努力，也能發揮道德影響力。身為大學教師的我們，可以整理並補強品格教育與職業道德教育之教材，融入我們各個領域的專科中，培養我們的大學生，即未來企業人，公民道德情操及社會責任意識。以教授特定目標外語（又稱產業外語、專業外語、職場外語、或商用外語）的教師而言，更適合在此目標上多作努力，而本文即以商用西語之商業書信課程為例來論述其可能性。

2. 品格教育的內涵

隨著社會的發展，二十一世紀是邁向知識經濟的時代，因之，人們更著重於知識之累積與運用，使之更有益於推動經濟發展。在高度經濟發展當道的此時，品格教育該如何在這股時代潮流中發揮平衡義與利的功能呢？以下且讓我們來看看何謂品格教育，及其與商業和大學課程的關聯。

¹本文部分內容於2011年10月15日在北京外國語大學舉辦的「第八屆海峽兩岸外語教學研討會」宣讀。

2.1 品格教育的目標

品格教育又稱為品德教育 (Character education)。根據一般的理解，是用來解釋對孩子未來在個人和社會生存有幫助的教學，基本上是為培養良好的品性，而加以教育的訓練，內容包括智慧的啟發、良好習慣的養成等。屬於這個主題的概念包括社會和情感學習、道德認知發展、生活技能教育、衛生教育、暴力預防、道德推理、和衝突解決方案和斡旋。這個教育的形式介入教孩子和青少年包括誠實、仁慈、寬厚、勇氣、自由、正義、平等和尊敬等倫理價值。品德教育是促進上述核心倫理價值以形成良好的品德的重要基礎，可藉由專題課程、特定學期課程或潛在課程來豐富其多面貌的內容，基本上教師可以在任何課程中藉由閱讀、辯論與寫作等方式培養學生品德之認知能力，並進而反省。² 品德是人的資產，也是社會的安全基礎。一個道德滑落、倫理式微的社會，制度將受到威脅。如果缺乏良好的社會道德基礎，人無法主動拒絕壞事的誘惑，且無法被動接受制度規範的約束，那是非常可怕的事，因為可能衍生的社會風暴將對每個個人產生不良的影響。因此我們必須將道德作為教育最重要的組成份子，因為今天在學校中的青年，明天就是決定這個社會人心如何的成人。教育之本質，應以學生為主體，而學生真正的成功，不在於他擁有什麼或能做什麼，而是在於他是一個什麼樣的人。全球受敬仰的人士，其成功不僅止於其事業成就，而在於推動成就的力量：品格。比爾·高達 (Bill Gothard) 在《品格第一》一書中以鑽石比喻品格，他說：「鑽石有很多面，每一個面的光澤能影響鑽石的價值。如同鑽石一樣，當你培養不同的品格，你的『光澤』也會增加。」³ 筆者認為今日的大學課程設計一定要加入品格倫理的引導，才不會讓功利意識蒙蔽了人性最基本的正向的堅守。

2.2 品格教育與商業的關聯

美國安隆 (Enron) 事件及 2008 年全球金融風暴後，員工道德已經成為企業重視的焦點課題。而主管的一言一行都會影響下屬對企業道德標準的觀感，因此更需重視品格操守。近兩年發生的國際金融風暴讓世人一夕間驚醒並察覺出所有問題都出在基本核心價值觀的潰散，因此重整金融秩序，最先該做的是重整倫理道德的普世價值。西方有一句格言：「好的倫理，就是好的經營」(Good ethics is good business)。企業成功的關鍵，在於高素質的員工和具有團隊精神的經營團隊。而品格教育能夠幫助員工培養高貴的情操，增加內在力量承受各種壓力，也讓同仁平日相處能夠彼此欣賞，進而組成高效能的行動團隊。未來世界是一個金融競

² 維基百科，<http://es.wikipedia.org/wiki>

³ 《品格第一》的作者比爾·高達是美國培基教育學校創辦人，此書為他針對企業人士所編寫有關品格教育的教材。他希望能幫助他們培養高尚的品德，遂整理出信心、真愛、忍耐、謙卑、專注、誠實、感恩等 49 種品格特質。若要一一達到 49 種品格特質，當然不太可能，他鼓勵大家培養好品格，而不是達到完美。

爭戰，年青人增長金融知識，提高投資技巧是肯定需要的，商業就是講究營利，但華人社會中，都覺得有錢人是不道德的，普遍流傳著「奸商」、「商人無祖國」的傳說俗話，「童叟無欺」的牌子也常高掛在某些傳統商店的牆面上，這些現象都說明了世俗中對商人的刻板印象就是無法以誠信的品格去相待。以商業界來說，各產業間十分競爭，而且極力追求利益最大化，因此被默許豪賭的操作，然而整個金融業卻失去了道德標準。1987 年好萊塢電影「華爾街」中主角蓋柯(Gordon Gekko)以一句「貪婪是件好事」(Greed is good)，聞名全球。金融市場自古至今就擺脫不了貪婪與不道德的想法，而這樣一味追求短利不惜承擔高風險的心態是錯誤的。這種偏差行為不能光靠商業界人士來改變，而是更需靠很多的道德與價值觀的社會風氣及教育課程來導正。德國西門子公司總裁 Peter Loescher 說：「少數幾個不道德或非法的決策拖垮企業體的例子屢見不鮮，很多人會說，各國風土、民情不同，所應遵循的規則也不一而足，但在我看來，道德原則是種普世價值，無論在西班牙、美國、日本還是德國都是相同的，而且我發現，最成功的企業也多是具有良知的企業。」⁴ 他也強調應該全面改造青年學子的價值觀，且在這個基礎上去創造出先進的商業文化。我們咸信如能讓青年學子具備深厚的道德文化底蘊，藉其將擁有之高度理性的遊戲規則和十分公允的投入報償機制，在未來的工作上，蔚成一種乾淨、優越的「商業文明」是指日可待的事。

2.3 品格教育與大學課程的關係

大學的責任不僅是培養具專業知識的人才，培育有品格的社會人更為重要。學校都希望能招收到品德好的學生，再在品德的基礎上賦予專業知識，最後成為國家棟樑。教育的終極目標是在傳承知識的同時塑造人，塑造人的生命意義理念、培養群己關係的人文素養、思辨能力和人格。在《大學教了沒？哈佛校長提出的 8 門課》(Our Underachieving Colleges)一書中，作者前哈佛校長伯克先生(Derek Bok)認為，大學的目的不能單一限制在窄小智識發展的範疇，不能缺乏培育學生重要情操的努力：大學應該求多樣的目的，包括仔細規範過而一般人都能接受的價值與行為，如誠實和種族包容。在眾多使命中，下列幾個目標似乎特別重要。一、良好的溝通能力。二、清晰的思辨能力。三、獨立的道德思考力。四、積極參與的公民責任感。五、迎接多元的生活。六、迎接全球化的社會。七、拓展廣泛的興趣。八、適當的就業準備。⁵

他所提到的第三項目標：獨立的道德思考力，是很少被台灣的大學列為教育宗旨的，只有在意外事件發生時才會提出短暫的訓誡與輔導。如果問每一個大學老師在學校中看過甚麼學生不道德的行為或品格有缺失的地方，每一個老師都

⁴ 詳見劉純佑(2010 年 2 月 4 日)。堅守道德成就企業。工商時報，A6 版。

⁵ 詳見前哈佛校長德瑞克·伯克著，張善楠譯(2008)《大學教了沒？哈佛校長提出的 8 門課》頁 88-100

可以回答一連串的答案，如上課經常遲到、遇人不打招呼、擋在走道大聲喧嘩、被動學習、在公車上不讓婦孺 ... 等等。2009 年中央大學認知神經科學研究所洪蘭教授在擔任大學醫學系所評鑑委員時，就曾公開撰文批評台大醫學院學生上課打瞌睡、態度散漫，她說「如果不想讀，何不把機會讓給想讀的人呢？尸位素餐是最可恥的。」⁶，當時引起廣泛的討論其實台灣的大學生是很沒有信心、沒有主張的一個群體，社會和家庭期望他們進入大學之後，要學好電腦資訊，要學好英文，但沒有教他們怎麼做人、做事。現在大部分的民眾都認為公民與道德教育是中小學的教學目標和必修科目⁷，品格教育被視為傳統或教條式的規勸教學，忽略了大學教育是全人教育，品德教育是每天都要做的事，不能一曝十寒，大學生也不例外。現今雖然物質條件不斷進步中，然而社會道德卻陷於混亂的狀態，投機、浮躁的心理成為社會的主流意識，這樣的民族前途何在？大學生來自不同地區，接受了不同校風及不同家庭教育的養成，更需在大學的學堂上整合其公民與道德的思辨能力。大學中有多少課程在提醒學生用功專注於主科領域中也要注意品德呢？學生畢業後擁有精良的專業技能，但如果沒有受到良好品德思維訓練，將來在社會上只不過是一個有技巧的高級技工而已，也可能以其技能做出危害社會或國家的事。近年來學校教育體系的「產業化」傾向非常明顯，教育發展難脫現實利益導向，造成社會價值的誤失。功利主義橫行、短線炒作當道，反之；沉穩修持、誠信禮讓等的優良質素都面臨被邊緣化的隱憂。展望未來，社會環境迅速變遷，人心價值多元分化，充滿變數、危機與挑戰，也明顯引領一個全新思維方式。面對當前環境，我們的課程也該有創新思維。我們應該盡可能的在所有大學課程裡加上一套品德價值觀的要素；這些要素固然可以從「禮運大同篇」或諸子百家的學說去綜合求索，找出老祖宗教導我們的義、利平衡、講信修睦、取之有道的要素中去強調，但也可以在平常生活中的經驗和小故事中尋得適當的素材，融入各種課程，教導學生正向的道德價值觀。正確的道德判斷建基在良好的品格上。有良好品格的人自然擁有良好的美德，例如：誠實、勇氣、慈悲、慷慨、忠誠、公平、節制、慎思熟慮等。擁有這些美德的人會具有實踐智慧，令他們能在真實的處境下辨識是非對錯，並做出適當的行為或抉擇。

某些人有天生的品行道德，但我們知道，後天學習經驗更為重要。誠如洪蘭教授所言：「記憶分為『外顯』與『內隱』，品德教育則屬內隱學習，『耳濡目染』是很有影響力的。」，因此，在大學課程裡或許不需特別設計講道德的品格教育之獨立單一科目，但筆者認為應隨時在課程主題中添加道德的「耳濡」，作融合式教學。在大學中實行品德教育，必須給學生典範，使他們從實踐中去體驗，才會得到感動。品德、品味要從生活中體驗，進而內化成行為的準則，父母身教

⁶ 詳見洪蘭(2009 年 11 月)。〈不想讀，就讓給別人〉。天下雜誌 434 期。

⁷ 臺灣各級中小學校的親師聯絡簿改名為品德教育聯絡簿。因為年輕學子德行越來越差，道德感日趨薄弱，教育當局深感不安，於是就在聯絡本上讓師生與家長努力補救。

很重要，不管是父母親親身體驗，或從閱讀中擷取古人經驗，都是樹之典範的方法⁸，而我們要強調的是教師的生活經驗、苦口婆心和苦心經營也一樣有功能。

外國語文教育本身就是一種人文精神與態度的訓練過程，但很少人去深思人文思維態度與外語教學的關係。其實任何的科系或領域都努力培養專業人才，但也需培養有正確做人與做事之態度的年輕人，而品德就是一切好態度的根本。人的品德如果出了問題，會造成各種災難。反思和成長是品德教育的真正基礎。臺灣各大學緊接著政大、清華、中正及東海大學之後，中華大學成立「中華書院」⁹，就是想要讓大學生瞭解順應傳統文化與時代的需求之下，應立即培養品德文化。輔仁大學也設立了品格教育推動小組，經常安排相關主題的名人講座，可見大學加強道德觀念，培養品格教育已迫在眉睫。

當今眾多企業為建立員工守道德的觀念，都在成本許可的範圍內為員工安排在職品德訓練課程¹⁰，且強調追求業績與追求道德同等重要。臺灣最近發生台大歷史研究所蕭姓學生阻擋救護車前進的惡劣態度事件，引發民眾思考「高學歷低品德」的撻伐與討論。在政府領導政策方面，臺灣教育部也積極推動包括公民素養陶塑、現代公民核心能力養成計劃在內的「新興人才培育先導型計劃」。2008年中國重慶的黨委書記薄熙來推動「唱紅歌」（經典革命歌曲），動機出於雖然物質條件不斷進步中，但社會道德卻陷於混亂狀態，他認為「唱紅歌」可以喚起道德層面的要求¹¹。2011年他首次推出公務員考察錄用試行辦法，其中就規定「家庭美德」成為重要標準。雖然他的兩項創舉都引起廣大爭議，但據此顯見，不論在中外或兩岸，此議題早已是不容小覷的課題。政府、企業及社會紛紛推出品格教育運動，似乎反映，缺德這件事在我們現今社會及學校，問題已經很嚴重了。此刻，大學教育更應該動腦筋培養學生的道德觀念，重新喚起道德精神層面的要求，強調學業與追求道德也是同等重要；道德力量如果能在全系、全院、和全校延燒，將可以有引導社會民眾的功效。有鑑於此，教師在可以碰觸到商業文化或社會公德的課堂上，應該有技巧地適時提醒學生，令其將重視品德的想法銘記在心。觀念很重要，多聽可以補強，可以再精進。筆者認為教導大學生，也應從小細節開始做，使其畢業以後能避掉許多可防範的道德犯罪，更重要的是維持母校的信譽及職場客戶的信任。身為大學教師，如果只是把書教完就好，對大學生的品德教育，躲得遠遠的，那麼高學歷的道德流氓事件一定會再發生。個體經濟學的創始人熊彼得曾說，對他而言，人生最有意義的事，其實是教幾個好學生，對他們的生命有一些啟發與影響。二十一世紀大學教育必須因應傳統與現代、科技與人文、以及全球化與本土化之間的三種斷裂，如何規劃可以喚醒學生心靈之覺

⁸詳見洪蘭（2010）《理直氣平：勇於改變才會進步》，頁42。

⁹詳見林福吉（2010年10月9日）。中華書院開幕 扎根品德教育。工商時報，C5版。

¹⁰根據曾玉明（2010）於《往高處行》一書中描述其書中的主人翁陳定川總裁在其公司內（永光集團）規劃品格教養訓練課程，強調公司表揚「品格」，不表揚績效，頁253-259。

¹¹詳見李政亮（2010年9月22日）。公務員的家庭道德 vs. 人格。旺報，社會研究所專欄。

醒、提升學生批判思考能力的課程，在功利主義當道的資訊爆炸時代，雖然細微，卻空前重要。

3. 利用情意教育實踐商業與品德結合之課程設計

3.1 情意教育之意義與特質

近二十年以來，國際社會將語言教學課程目標區分為三個層面¹²，從知識的取得之認知層面，到實用層面聽說讀寫技能的培養，最後是情意層面的吸收及內化的結果，期望能使學生身懷語言的技能輔以開放、包容的態度發展出對各種文化團體行為模式的判斷力與合宜的反應，進而成為跨文化的理想實踐者。情意層面的學習是經由緩慢的轉變過程：薰陶、濡染、催化，而且其轉變過程既不明顯也不具體，亦即由「內隱」轉化為外顯的過程是緩慢且因人而異的，所以無法具體迅速評價。情意教育的意義包括要建立自我概念及價值評定、重視利他行為和終極關懷、培養語言溝通的誠意、藝術鑑賞與道德判斷等。¹³ 以教師的角度來說，情意教育是教育者幫助學生增進人際互動和情緒輔導、協助學生社會化的工具，而其特性有循序性、隨機性及潛在性，簡言之，就是以身作則的境教作用，亦即預防性的矯治功能。毫無疑問，中小學的教師是情意教育的最佳實踐者，然而大學教師難道就不能善加運用嗎？現在的大學老師埋首苦思創新教學法，努力要刺激、加強學生的學習動機，進而提高其學習興趣，但教師首先必須讓學生感受到教師對規劃課程內容的用心與熱愛，也必須讓學生感受到教師對他們的關懷，因為這種感受會像電流一樣，觸動冷漠的神經，教師便能使用學生不難理解的事例（精心設計好的議題），讓學生加入討論、辯論，或做更深入的探究，這就是進入了情意教學的運用技巧了。江雪齡（2008，71）在《正向心理學—生活、工作和教學的實用》一書中建議，教育者有責任在課堂上隨時喚醒學習者優良的學習觀和正向的感情，不管哪一種的教育層級的教師都不妨多利用情意教學來達到潛移默化的功能：

情意教學往往運用生活中常見的事物，提醒個人過去的學習經驗，引導學習者做聯想並刺激他們的想像力，因此影響人格形成、價值的澄清和與人相處的態度。¹⁴

¹² 參見林劉惠安、石斌宏和林聰敏合著〈外語國家文化在外語學習中的腳色與功能〉，發表於《通識課程中之第二外語教材、教法研討會論文集》，台北：輔仁大學，頁 90。引用 Peter Doyé (1995) *Lehr-und Lernziele* 一書，頁 161-164 的理論。

¹³ 詳見鍾聖校（2004）《情意溝通教學理論》，頁 70-71。

¹⁴ 根據江雪齡（2008，頁 71），情意教學包含六類：感情的發展、道德的發展、社會的發展、靈命的發展、美感的發展以及動機的發展；如果教師生活經驗不足，應尋求多元文化的師資培育。

由此可見，情意教育的特質有必要顯現在大學教師的多元教學法中，進而提高學生的學習興趣。

3.2 情意教育融合品德教育的教學目標

情意教育的成效通常以老師的引導能力為主要關鍵，因為大部份都是教師利用平常個人生活體驗的累積，加上精心挑選的教材，引領學生進入行為準則的思考和判斷，探索人本存在的價值，追求知識與品德兼備的全人素養。而品德教育的課程設計須掌握多面向之統整表現，兼顧認知、情感、意志與行動，使學生能夠知善、樂善、行善進而形塑人格。在認知層面，可依知識、理解、應用，而至分析、綜合、評鑑等步驟，循序漸進以提升學生道德認知力；在情感層面，亦有意識、珍惜、熱愛、反省等依序提升等不同重點；在行動層面，則可促使學生藉由體驗、意志、實踐，以養成道德習慣，最終形成品德。¹⁵ 品德教育是為了提升學生道德發展序階，非僅停留於各自陳述階段，因此共同閱讀、講述故事及討論道德故事是很好的實踐方式。透過故事潛移默化，可讓學子知道做人要懂道理；通過故事，在故事中找到榜樣，可塑造良好品德素養。人生早期階段所建立的同理心和正義感可提供驅動力，克服自利的傾向，培養道德實踐的意願。教育可以做的，就是用道德思辨來啟動和延伸同理心。哈佛前校長德瑞克·伯克建議，經由討論和閱讀，道德課程可以提供倫理實踐的論辯，表達對他人的瞭解與理解，將同理心從親到疏、由近而遠的推廣出去，以這種方式，道德思辨和同理心可以互相增強，有助發展道德原則的行為。¹⁶ 唯故事中必須突顯出假設性之兩難問題，且其並無固定標準答案，最好的作法是將學生分組或團體進行討論，盡量引發異質性與多元性，儘量要讓學生在自由安全受鼓勵之氣氛中發言，並避免同儕壓力，此模式是著重道德推理之過程，而非選擇之結果；教師可適時藉由詢問，提供學生稍高層次之思考，但避免成為答案來源。然而道德兩難故事雖多為假設性問題，但仍期與學生經驗相結合，以利其在生活中實踐與運用。

3.3 情意教育運用於外語商業課程和品格教育的融合

外語商業課程要導入品德教育是相當費思量的事。品德是指衡量個人行為正當與否的觀念標準，如尊重他人、自愛也愛人、鼓勵行善、不可害人等普遍認可的道德觀念。在商業社會上，企業依據這些普遍且約定俗成的論點、企業文化和領導者的信念等原則，勾勒企業經營活動的綜合品德規範，形成企業道德。而現在大學內普遍都開設通識教育或博雅教育，其目標是要推動跨人文與科技的全人教育，也像是涵蓋一群價值觀、信念、人格導向等生活實踐性質的通才教育。相

¹⁵ 詳見鍾聖校（2004）《情意溝通教學理論》，頁 85-86。

¹⁶ 詳見前哈佛校長德瑞克·伯克著，張善楠譯《大學教了沒哈佛校長提出的 8 門課》一書，頁 179。

對於博雅教育而言，大學的實用或理論專業課程，其目的偏向機械式教導技能，尤其是外語科系忙著教導學生基礎級到高級的文法、語法與修辭等知識，很難兼顧師生間、學生間對於社會道德敗壞的警覺及個人品德觀念的提醒，也鮮少教授指定學生閱讀與個人生活或職場道德難題有關的讀物；從文學課到科學課，在教室裡嚴肅討論道德問題的機會越來越少。因之，筆者在大學為西語系三、四年級學生開設的特定目標外語選修課程之西班牙語商業書信課程中¹⁷，利用商業、書信應用文、個人道德與商業道德的關聯，做一整合，就是要填補這些空檔，期使學生不僅得到專業的知識，同時也達到品格教育的提升、有助於補強博雅教育人格導向的修身養性之目的。課程中首先必須先審視本身課程的目標，並且在不能本末倒置的情形下兼顧此一要件。筆者以西班牙文商業書信課程中的書信往來的溝通主題為中心點，設計需要警惕的道德訓勉，然後尋找資料，編成職場小故事附帶跨文化的討論與核心能力的整合，在故事的分享與交流下，激發了學生的想像力及共識的凝聚，使學生不只習得商業書信的書寫溝通技巧，同時也洞悉國際貿易的環境變動，更可引以為借鏡，將來不論從事何種商業金融活動均不會做出害人害己的事。筆者在下一章即以一個學年的西文商業書信課程中利用上述理念設計的教案為例，陳述如何結合品德教育及商業書信的課程。

4.理念的落實

4.1 教學目標的設定

輔仁大學的辦學宗旨是肯定人性尊嚴與天賦人權、尊重學術自由與信仰自由、探討生命意義、建立完整價值體系、提升道德生活、重視各科專業倫理等。在這樣的前提下，語文的課程設計應包含著語言、文化與道德三個層面。筆者的西文商業書信教學目標則是以下三點：

- (一) 訓練學生具備書寫正式格調及內容的商業來往書信的能力，讓學生習得各類書面溝通的辭彙應用。
- (二) 藉文字及閱讀，引導學生了解商業操作，進而能獨立思辨分析企業的願景、目標及政策。
- (三) 藉由主題之需要與設計，引領學生明瞭商業道德及個人品德對社會、國家乃至對全世界的可能影響。希望學生在領略商場競爭的過程中，以理性認知的態度關懷周遭的人事物，成為兼專業素養與高尚情操的青年。

有了明確的理念，教師所需注意的是串連主題與道德的關聯點，啟發學生內在動機與正向思維，藉由教學法多元的運用，除了使課堂活潑，更有利於師生互動。

¹⁷ 筆者近 6 年來，不同年間陸續共開設 4 種特定目標西語課程（專業西文）：商業書信、西語國際貿易實務與辭彙、西班牙企業概況及企業策略西語談。

4.2 主教材的組織及補充講義本的編纂

教師開學前的準備，悠關教學活動的順利與否，教材的選擇也有相當大的關係。多元化的教材，可提高學生的興趣。筆者除了選用西班牙出版之原文教科書 *Escribir Cartas* 之外，並以自編講義為輔助補充的教材，以下是準備的流程：

- (一) 上網尋找西班牙較具知名度的公司名稱及地址，確定一家台灣有名的公司為往來客戶，然後配合指定教材 *Escribir Cartas* 的重要主題編成一份講義本。
- (二) 上西班牙文商業網站，翻閱各產業雜誌(今周刊、商業周刊、遠見雜誌、天下月刊、國際商情雙周刊等)，尋找與商業道德有關的新聞事件、評論、故事、軼聞等資料。
- (三) 將資料統整之後，置入各主題後面，編輯成情境對話或故事講述的情節。之後重新整理講義，在每一個主題信件之前標明道德提示，每一主題結束時留下一片空白，供學生寫下討論的對話或故事的摘要筆記及感想，遂成一份中西文夾雜的補充教材。

筆者在商業書信的主題安排上是有順序的，整體而言，以正式的商業社交應用文為出發點。上學期以一筆交易的最初醞釀、探詢之開拓期為核心，下學期則進入交貨、收款之成果期的種種面向，最後是求職履歷的單元。筆者期待中間插入的道德關注部分能產生一種醍醐灌頂的效果。*Escribir cartas* 這本書裡共有十八章，筆者挑選較重要的十二章來教授，學生除了要翻譯主要教材內的書信內容，還要逐一閱讀配合上述筆者自編的補充教材。書信範文多元廣泛，但原則上以不複雜且能喚起學生學習興趣的文章為主。由於上課時間有限，有些範文只能讓學生自行閱讀，以培養自學的習慣。以下是教材的主題、相連之道德訓勉（單元主題援引書中所用，惟在此省略西文，另以中文譯稱序列）：

書信主題	道德勸勉
1. 敲定約會	守時
2. 致謝函	感恩與回報
3. 開發信	務實
4. 函索商資信	誠實
5. 交貨條件信	守信
6. 訂單信	自律
7. 回覆訂單	負責任
8. 索賠信	謙虛謹慎
9. 理賠回應信	同理心
10. 催款信	雅量
11. 付款信	平等的愛
12. 求職與面試	誠信

以上所列是整個課程的教案重點，因篇幅所限，無法一一列出補充教材中編輯的道德勸勉故事之全文，筆者將在附錄中舉 2 個故事為例，說明其關聯性。以下則先列出幾個主要的商業書信主題和其相對應的道德故事標題一覽表，再加上筆者為學生延伸整理的企業跨文化，配合學校基本核心能力，作一個整合概要說明。

商業書信主題與道德勸勉故事對照一覽表

<u>書信主題</u>	<u>道德勸勉</u> ： 故事標題	<u>跨文化重點</u>	<u>核心能力</u>
1.敲定約會	守時：時間觀	西班牙人正式開會前，常先與來賓先共享咖啡時刻，離去時陪同至電梯口並彼此擁抱及握手道別，即使耽誤了時間也無所謂……	良好的表達能力
2. 致謝函	感恩與回報： 「不行就叫停 - No.1 的成功法則」	感謝有工作，感謝有你。努力過後，也要及時喊停……	樂活、柔軟身調
3. 開發信	務實：穿高級西裝的強盜 (馬多夫的警惕)	西班牙人習慣插話，代表對話題有興趣且投入，並非無禮或沒教養的表現……	行銷自我之說服力
4.函索商資信	誠實： 輕忽小惡可能喪命！	西班牙人較難區分個人面及專業面的界線，認為在工作上如果你不重視他的點子，就是不尊敬他本人……	創意力

5. 交貨條件信	守信：辜負的代價	拉丁美洲人較有輕諾寡信的習慣，只要合同一旦簽好，需多加追蹤提醒．．．	溝通談判力
6. 訂單信	自律：華爾街的教訓	西班牙非常多元化，各地風情差異頗大，切勿以刻板印象去概括全體民族．．．	規劃力
7. 回覆訂單	負責任：別拖累組織	西班牙人認為規範是設立來實踐的，但行為上應該依場合及現實的個別性與獨特性而定．．．	自重
8. 索賠信	謙虛謹慎：令千里馬失足的往往不是崇山峻嶺，而是柔軟青草結成的環。	有些企業習慣降低成本，造成品質下滑。品質管制並非西班牙企業的重點工作．．．	溝通力
9. 理賠回應信	同理心：錢非萬能	西班牙人對錢的概念很開放透明，不會刻意迴避金錢和人生的關係．．．	團結合作
10. 催款信	雅量：平等的愛	西班牙對時間的觀念比較隨興，對於付款一事較容易疏忽時間點。客戶一時周轉不靈，進而積欠帳款．．．	容忍力

本課程是特定目標西語，除了教導學生跨領域之商貿知識和書信應用文，最終目標仍是提升學生西語能力，引導他們習得更多有用的語法、辭彙及商貿西文

術語等，所以也會適時教授學生各個道德良言和思維之西語翻譯，以下列舉幾個主要單元的良言西譯：

Tema de cartas	Advertencia moral	Título del cuento
Pedir información	Ser honesto.	Un descuido causará efectos mortales.
Responder a un pedido	Ser responsable (respeto al trabajo).	Hay que calentar el entorno frío de trabajo.
Hacer una reclamación	Ser prudente.	Lo que hace resbalar a un caballo potente no es necesariamente una montaña abrupta.
Cursar un pedido	Ser autodisciplinado y autoestimado.	El que tiene manía de fracaso compromete al organismo empresarial.
Condición de entrega	Ser puntual y clarividente.	Con la capacidad de adaptarse a diferentes ambientes se llega a todos los lados.
Solicitud de empleo	Ser insustituible	Crear tu propio branding.

4.3 教學活動的進行過程及評量

課堂之上除了教師講課之外，亦應引導學生思考問題，訓練其表達能力。所以每週兩小時的課程中筆者採取講述法、情意教學理論及合作學習法，讓學生分組討論，分享故事之心得，並以口說、或筆記書面的方式呈現其「內隱」的知識判斷，在未來的人生及職場上去實踐之。以下即是筆者授課步驟：

- (一) 學生部分先按照教師的進度指示作課前主題預習，並且預先思考該主題相關品德要求。老師部份：先解釋書信、類別，句型解說，字詞解析。讓學生提問並釋疑並交待作業。
- (二) 之後進行道德故事的講述（請一位學生朗讀故事），令學生分組討論老師所拋出的議題。學生以西文書寫心得和自己的結論於老師所發的

色卡上 (如下表); 有時句子難產時, 由老師提供, 期末交回作為評量參考。

(三) 最後抽選一位學生當主席, 一位當記錄, 學生自由發言的結論則由記錄交給老師存查。

日期	課文主題	品德體現	跨文化	核心能力

書信的西文作業與考試如同作文一樣, 難有客觀的數字分數, 何況課程中有三分之一強的時間在做道德討論, 完全公正的評分策略是不可能的, 筆者藉此讓學生知道我們應該跳脫傳統的考試方法, 拋棄背誦死記, 所以期末評分時, 按照與學生的約定實行不同比例多元評量: 筆試、作業、討論參與度、特殊表現等項目算成績。道德思辨的部分, 則讓學生自評, 老師參考其所寫的紙卡內容來打分數。對老師而言, 這種成績評量雖有些繁複吃力, 但看到學生的成長時, 就會感覺很值得。

5. 結語

很多人認為大學生是成人, 其品格早在國高中時期已定型了, 因此大學裡大概只有導師會耳提面命地對大學生進行生活品行常規的輔導。一般授課老師或有課程進度的壓力, 較難撥出時間講述品德方面的事情; 有些老師怕被學生評為嘮嘮叨叨的人; 也有些老師或許為了教學評量討好學生, 索性不想在課堂上嚴詞糾正學生不良的學習態度。筆者有感於時下年青學子一味追求時尚和自由, 欠缺禮讓、責任心及使命感, 特別從情意教育之角度, 在商業課程裡加上「講道德」的篇幅, 雖然是老生常談, 但堅信多講幾次, 總有學生聽得進去, 終究會有效果, 再者, 將商業書信結合職場品德故事且融入容忍異質之跨文化思辨精神, 不僅讓學生有時代感及與世界接軌的體認, 更使學生感受到老師的關懷, 連帶提昇了教學品質, 促進師生的互動情誼。對於本課程所採取的教材、內容與教學法, 學生在校方的教學互動評量中給予筆者非常正面的評價, 這結果顯示多數學生從中受益, 且有潛移默化的揮灑空間。雖然教師無法「保證」學生在品德上能知行合一, 但多費心設計可增進學生的道德思考力及提升他們的道德意識的材料於課程裡,

總會對他們的行為「有些」正面的影響。教育的最終目標若是培養卓越優質的人才，一切不可忽略品格教育乃教育的核心本質；適時將之巧妙融入於外語文專業課程中不失為一種創意教學策略。

參考文獻

- 江雪齡。《正向心理學 — 生活、工作和教學的實用》。台北：心理出版社，2008。
- 德瑞克·伯克 (Derek Bok)。張善楠譯。《大學教了沒？哈佛校長提出的 8 門課》(Our Underachieving Colleges)。台北：天下遠見出版公司，2008。
- 曾玉明。《往高處行》。台北：中國生產力中心，2010。
- 鍾聖校。《情意溝通教學理論 — 從建構到實踐》。台北：五南圖書出版公司，2004。
- 林水福。《通識課程中第二外語教材、教法研討會論文集》。台北：輔仁大學，2001。
- 洪蘭。《理直氣平》。台北：遠流出版公司，2010。
- 林佳龍。《零與無限大一許文龍幸福學》。台北：早安財經文化，2010。
- 劉純佑。〈堅守道德成就企業〉。工商時報，A6 版，2010，02。
- 林福吉。〈中華書院啟館，扎根品德教育〉。工商時報，C5，2010，10。
- 李政亮。〈公務員的家庭道德 vs. 人格〉。旺報，社會研究所專欄，2010，9。
- 維基百科 <http://es.wikipedia.org/wiki>
- Pastor, Enrique. *Escribir cartas, ESPAÑOL*. Barcelona: Difusión, 2006.

附錄

附錄 1

第八章 索賠信 (cartas de reclamación) 品格：謙虛與謹慎

故事標題：輕忽小惡，足可喪命。令千里馬失足的，往往不是崇高峻嶺，而是柔軟青草結成的環。

故事摘要：阿君自以為高學歷就該享受高待遇，話說… … …

我偶爾到朋友阿君辦公室，發現在他的案頭上，所有的辦公用品：迴紋針、紅藍鉛筆、膠水都起碼兩盒以上。見我好奇，他微微一笑，告訴我一盒有關釘書針的故事。

他是知名大學畢業生，以優異成績考入一家省級機關。胸中豪情萬丈，一心只想鵬程萬里。不料上班後才發現，每日無非是些瑣碎事務，既不需太多智慧，也看不出什麼成果，心便不知不覺冷了下來。一次公司開會，部門同仁徹夜準備

文件，分配給他的工作是裝訂和封套。處長切切叮囑：「一定要做好準備，別到時措手不及。」他聽了更是不快，心想：初中生也會的事，還用得著這樣囑咐，根本沒理會。

同事們忙忙碌碌，他也懶得幫忙，只在旁邊看報紙。文件終於交到他手裡。他開始一件件裝訂，沒想到，只完成了十幾份，釘書機「喀」地一響，針用完了。他漫不經心地打開釘書針的紙盒，腦中轟然一聲響：裡面是空的。立刻發動所有人翻箱倒櫃，不知怎的，平日滿坑滿谷的小東西，現在竟連一根都找不到。此時已是深夜十一點半，文件必須在明早八點大會召開之前發到代表手中。處長咆哮：「不是叫你做好準備的嗎？連這點小事也做不好，大學生有什麼用啊！」他俯首無言以對，臉上卻像被甩了一掌似地滾燙刺痛。幾經周折，才在凌晨四點找到一家通宵服務的商務中心，終於趕在開會之前，和同事們微笑著，將文件整齊漂亮地發到代表手中。沒人知道，他們已是一夜無眠。事後，他灰頭土臉等著訓斥，沒想到，平時嚴厲不近人情的處長只講了一句話：「記住，工作之前，人人平等。」。

～ 摘自網路流傳～

看（講）完這故事，請問你有什麼感想？

附錄二

第十一章 催款信（cartas de cobro） 品格： 平等的愛

故事摘要： 話說 … … …

很久以前，在以色列某年某月某日政府在翻新穀倉的時候，發現牆角有一個老鼠洞。於是眾人用煙燻的方式，希望逼使裡面的老鼠出來。

待了一會，只見老鼠一列二三四五六七的逃竄出來。眾人正付度大概已經走得清光，可以上前打掃之際，卻見有兩隻老鼠仍在洞口處推、擠、逼、碰，然後，幾經辛苦，雙雙才出得了來。可是很奇怪，兩隻老鼠出了洞口以後，卻不想立時逃走，而是在洞口附近團團轉的互相追趕，像是要咬對方的尾巴似的。眾人都好奇是什麼緣故，於是走上前去細看，這才發現原來其中一隻老鼠是瞎眼的，看不見東西的，而另一隻老鼠正設法使對方咬著自己的尾巴，然後帶領同伴一起逃走。

眾人見狀，都默然不語，各自陷進了沉思當中。吃飯的時候，眾人又圍著坐下，有人開始討論剛才的兩隻老鼠。

嚴肅的羅馬官長說：『我認為剛才的兩隻老鼠是君臣主關係或主僕關係。』眾人思考一會後，都說：『原來如此』。於是羅馬官兵擺出一副高傲、孤芳自賞的模樣。聰明的以色列人說：『我認為剛才的兩隻老鼠是夫婦關係。』眾人又思考了一會，覺得不錯，連聲稱是，於是以色列人變成一副飄飄然得意的嘴臉。

強調忠孝的中國人說：『我認為剛才的兩隻老鼠是母子的關係。』眾人又思考了一會，更覺合理，又都連聲稱讚，於是中國人的臉上立時堆滿了專業的謙虛。

呆頭呆腦的撒瑪利亞人，蹲在地上雙手拖著下巴，望著眾人，問道：『為什麼兩隻老鼠一定要有什麼關係呢？』

空氣在剎那之間靜止凝固了。眾人望著這個愚笨的撒瑪利亞人，不發一語。卻見到先前說話的羅馬官長、以色列人和中國人都面有慚愧地低下頭不敢作聲。

愛，原來不是建基於利益、情義和血緣的關係上，而是需要建基於「即使沒有任何關係」。

～ 摘自網路流傳～

看（講）完這故事，請問你有什麼感想？