

外國口音造成溝通與信任的障礙

駐芝加哥臺北經濟文化辦事處文化組

一項新的研究顯示，對操外國口音者的不信任並非「盲目排外」。很明顯地，如果我們聽不懂他人的說話內容，自然失去對其之信任。根據該項研究，對於無須費力理解的文字或圖案，我們不僅會覺得較為愉悅、清晰、安全，而且更加可信。

以往大多數此類主題的研究較偏向書面文字。例如人們較傾向相信簡潔易讀的陳述。同樣地，人們也比較相信有押韻的句子。

由芝加哥大學心理系教授 Boaz Keysar 及博士後研究員 Shiri Lev-Ari 所進行之研究，主要目的在瞭解對非母語使用者之不信任究係源於偏見或是誤解。為區分變項，研究者設計了二個實驗。首先，他們讓帶有土耳其、波蘭、韓國、義大利、澳洲及德國等不同口音的人士對 35 名受試者朗讀一些無關緊要的句子，例如：「螞蟻不睡覺」及「長頸鹿比駱駝更耐饑渴」等。並告訴受試者前述說話者只是單純複誦實驗人員所提供的句子，不代表說話者本身的觀點。然後要求受測者判斷前述句子的真偽。然而即使在說話者僅是「傳聲筒」的情形下，受試者也比較不相信帶有外國口音者的陳述。

隨後，研究人員事先告訴受試者，他們對帶有外國口音者的不信任，來自他們不瞭解有外國口音的英語。然而，即使受試者瞭解口音的影響，卻無法完全消除此種不信任。雖然人們能調整對帶有些許外國口音者的印象，他們仍就無法相信帶有濃重口音者所說的話。

前述研究發現可能加重帶有外國口音求職者的焦慮。該研究報告主要作者 Lev-Ari 表示：「在今日全球化的環境下，母語者及非母語者之互動十分頻繁。商人、新聞從業人員及法庭證人常有賴於我們對他們信任，但我們卻常認為外地人較不可信任。」

資料來源：2010 年 8 月 27 日紐約時報