

馬來西亞學生來臺留學適應問題之個案研究

蔡文榮*、董家琳**

*國立中興大學教師專業發展研究所副教授

**國立中興大學教師專業發展研究所研究生

摘要

自 2002 年臺灣加入國際貿易組織(WTO)以來，為因應國際市場競爭以及目前全球少子化現象，教育部近年來開始積極提出招收外國學生來臺就讀的政策，來自世界各國的國際學生給臺灣的每個大學校園帶來了異國的風采，然而這些國際學生在生活、學業及人際關係等方面的適應上卻也出現許多令人困擾的問題。本研究乃是藉著質性研究的深度訪談法，對二名馬來西亞籍的學生進行訪談研究，並輔以參與式觀察與文件分析，研究期程歷時五個月。

研究結果發現，來自馬來西亞的國際學生在大學求學的適應議題有三方面：

- 一、生活適應：(一)氣候環境適應不良；(二)臺灣料理口味不合；(三)住宿適應問題；(四)交通安全問題；(五)財務問題。
- 二、語言及學業適應：(一)入學前的中文能力預備程度影響學習情況；(二)在繁體字的書寫及閱讀上較為困難；(三)老師上課及評量的方式對國際學生學習的影響；(四)預備書面及口頭報告遇到的問題與壓力；(四)選課過程中遇到的困難與問題；(五)國際學生在課堂中的參與及互動情況。
- 三、社交與人際關係適應：(一)國際學生較難打入本地生的社交圈；(二)國際學生比較容易與同為國際學生結交朋友；(三)國際學生認為本地生對馬來西亞籍學生不感興趣。

根據上述發現，研究者提出以下四點建議，以供臺灣有國際學生的各大學之參考：一、加強學習夥伴及志工的培訓工作；二、增加國際學生住宿樓長人數並建立諮詢專線；三、加強學校行政單位及網站的國際化功能；四、保障外籍新生住宿優先權利並將接機服務納入考量。最後，對於未來研究也提供了一些建議。

關鍵詞：國際學生、適應議題、深度訪談、個案研究

通訊作者：蔡文榮

E-mail：wtsay@dragon.nchu.edu.tw

收件日期：2015 年 8 月 19 日；修改日期：2015 年 12 月 31 日

壹、緒論

一、研究背景與動機

自 2002 年臺灣加入國際貿易組織(WTO)以來，為因應國際市場競爭以及目前全球少子化現象，教育部開始積極提出招收外國學生來臺就讀的政策。根據世界經濟發展組織所公布調查顯示，臺灣生育率是世界倒數第一(王雲東, 2004)；中央研究院(2014)發布的跨國研究報告，也發現臺灣超低的生育率可能導致生活水準降低，由此可知，在臺灣少子化所帶來的問題，相較其他各國更加嚴重。而當前臺灣高等教育正面臨少子化海嘯威脅最嚴峻的時代，2015 年 Cheers 雜誌以少子化衝擊為題邀請 152 所大學校長進行調查，結果顯示「招生壓力」成為校長們最大的經營挑戰，而「增加國際學生名額(含陸生)」更為其重要因應措施之一。為招收外籍學生，外國學生來臺就學辦法(教育部, 2014)自 2003 年修正施行至今，每隔一至二年便重新檢視辦法不斷修訂之，修法理由主要在於配合政府擴大招收外國學生來臺就學政策，而此政策為教育部因應全球化的變局，推動高等教育國際化的重要策略之一。相較於生育率劇烈下降，而國際學生人數卻大幅增加來看，招生策略的重點可能已經不在於多少人來，而是來了之後如何幫助他們在臺灣學習與生活的更適應，Lin 和 Yi (1997) 認為國際學生面臨著共同的與自己獨特的問題，包括：種族歧視、語言問題、住宿困難、飲食限制、財務緊張，被誤解和孤獨等等。針對上述國外發現的情況，我國在擴大招生的同時，也應該擴大不同國籍學生的適應問題研究，並擬訂有效的做法以積極面對、解決問題才是。

全球化的競爭核心在人才，除了透過教育培養本國人才，吸引優秀的外國人才來臺同樣能提高國家競爭力，然而英國的國際學生有三十八萬人，臺灣卻只有三萬三千多人(林曉雲, 2010)，足見我們還有很大的努力空間。根據 Laughlin(2014)統計每年有四百萬的國際學生離開家鄉到國外求學，這些學生自然成為世界各國積極招收的對象，劉藍芳和許添明(無日期)便指出國外的頂尖大學除了制定短中長期招生計畫，更投入大量的資源與金錢，不但幫助外國學生學習與適應，甚至讓他們對學校產生認同感。相較於國外，為吸引外國學生來臺就讀，教育部近年來致力於鼓勵各大學院校赴海外辦理招生、營造教學英語化環境、獎勵各大學開設全英語課程、以及促進大學校園國際化等，進一步分析臺灣吸引外國學生就讀的誘因有四：(一)政府提供的獎學金、(二)看重中文的未來發展、(三)欣賞高標準的學術環境、(四)高科技的便利性等等(Roberts, Chou & Ching, 2010)，在政府推動及各大學的努力之下，以 2014 年教育部統計資料發現，外籍學生來臺留學人數確實不斷持續成長中(如圖 1)，然而外籍學生在臺

灣的學習環境仍有一些問題存在，如 2011 年「高等教育輸出 – 擴大招收境外學生行動計畫」中提到兩點問題：(一) 全英語授課課程不足、品質尚有改進空間；(二) 免費華文課程不足，以上問題顯示外籍學生來臺學習問題中語言能力相對受到官方重視，然而除了語言問題，外籍學生在臺學習還有哪些適應問題亟待發現與關注此為研究動機之一。



(2006) (2007) (2008) (2009) (2010) (2011) (2012) (2013) (2014)

圖 1 近年來大專校院境外學生在臺留學/研習人數 (教育部, 2014)

分析目前來臺修讀學位的學生中，不難發現極大部分來自於東南亞國家，而東南亞國家也是近幾年各級學校推動國際教育的新興交流對象。根據目前有限的研究發現，泰國及越南籍學生來臺留學的適應問題之一，同樣提到中文/華語能力對學習造成的影響與困難，例如：中文程度普遍不好、無法適應速度、口音等、繁體字辨識困難、不理解中文化的科學專有名詞等等(蔡文榮、徐主愛, 2013；蔡文榮、巫麗芳, 2013)，除了上述東南亞國家學生有中文學習問題，同屬亞洲且鄰近臺灣的日本學生也反映中文語調複雜、會混淆繁簡字體、中文程度不足應付所需、學校開設中文課程並不符合需要等等(蔡文榮、石裕惠, 2015)，然而馬來西亞與日本、臺灣雖同屬亞洲國家，其遭遇之適應問題如上述語言問題是否相同？除了語言在其他問題的適應上是否有所不同？特別是馬來西亞學生大多具有華裔背景，在同文同種的條件上又會出現甚麼樣的適應問題？對這些問題的好奇與探究成為本研究動機之二。

依據教育部 102 學年度大專校院正式修讀學位之外籍學生人數統計資料顯示，中興大學外籍學生就讀人數最多的前三個國家分別是泰國、馬來西亞、印度，除了中興大學，各國立大學所招收之馬來西亞籍學生多是占前三名之相對多數學生，亞洲地區正式修讀學位之外籍學生(不含僑生、港澳生)共 9687 人，馬來西亞籍學生則有 2863 人來臺就讀占比高達 29.55%，然而目前以這群在大學校園人數較多的外籍學生的適應情況為題的相關研究非常少，真實的情況是以「馬來西亞」為關鍵字來查詢論文題目，結果在臺灣的碩博士論文知識加值網站得到在

322 篇學位論文，除「馬來西亞」再加以「學生」和「適應」聚焦搜尋的結果僅有一篇相關，另外有關外國學生在臺適應之主題，也大多採量化研究不分國籍的問卷調查方式進行，並無法瞭解個別不同國籍適應問題的實際情況，所以本研究將單以「馬來西亞學生」為對象，採質性研究去深入發現該國學生的適應問題，並且透過深入訪談去瞭解他們在學校得到的支援幫助是否足夠？學校還可以提供他們哪些協助？如此將可以更加充實此一領域的相關研究，此為研究動機之三。

二、研究目的

根據以上的研究背景與動機，研究者擬定了以下的研究目的：

- (一) 瞭解馬來西亞籍學生的適應問題。
- (二) 瞭解馬來西亞籍學生得到支援系統協助的情況。

三、研究問題

根據上述的研究目的，本研究的研究問題即在於瞭解：

- (一) 馬來西亞籍學生在適應上有哪些問題？
 - 1. 生活方面的適應問題有哪些？
 - 2. 語言及學習的適應問題有哪些？
 - 3. 人際關係上的適應問題有哪些？
- (二) 馬來西亞籍學生在適應的過程中，得到哪些支援系統的幫助？如何幫助的？以及這些幫助是否使外籍學生感覺足夠？

四、研究限制

本研究係針對中興大學的二名馬來西亞籍學生所做的深度訪談而得的結果，樣本數只佔全體 36 名馬來西亞籍生的 5%，無法涵蓋中興大學的每一個學院與每一個求學階段，加上受限於研究訪談時間，無法參與觀察馬來西亞籍學生的生活層面，再者，馬來西亞籍與其他語系的國際學生在很多方面都不同，例如他們的中文能力相對較佳，因此，未來在研究結果之詮釋與推論上，宜更加謹慎。

貳、文獻探討

為了瞭解外籍學生在臺灣的大學適應的現況，本研究先從整體的適應議題來鳥瞰，接著進一步探討最常發現的語言障礙、學業適應、人際關係這三大議題：

一、國際學生的適應議題

Berry、Kim、Minde 與 Mok (1987) 認為適應乃是指一種狀態，在一個人身上逐漸能調適，而與環境要求的衝突逐漸減少，而所產生的態度與行為的傾向。在此分別探討國際學生去西方國家和來臺灣留學時的相關文獻：

(一) 以國際學生到英語系國家留學為研究場景之相關研究

Meloni (1986) 指出很多國際學生到美國的大學去學習時，就發現國際學生最共通的十個問題包括：1. 思想病，2. 財務，3. 租屋和飲食，4. 英語流暢度，5. 瞭解授課內容與在課堂裡的參與，6. 預備書面與口頭報告，7. 理解美國社會的風俗，8. 結交朋友，9. 與異性建立關係，10. 被社交圈所接納。

Lin 與 Yi (1997) 在其研究中，發現國際學生在美國求學所面臨的適應困難，多達十五個層面，包括：1. 國際學生的課業要求，2. 語言障礙，3. 財務來源，4. 課業表現的焦慮，5. 沮喪，6. 寂寞，7. 思鄉病，8. 不易結交朋友，9. 缺乏自信，10. 個人主義 (individualism)，11. 雙重的文化衝突，12. 刻板印象，13. 偏見，14. 種族歧視，15. 自以為是的偏執 (paranoia) 等。

Ying (2005) 將適應不同文化所帶來的壓力分為物理性、生物性、社會性、文化性及功能性等五大層面。1. 物理的壓力源：包含氣候、不熟悉的環境、住宿、安全；2. 生物的壓力源：像是食物和疾病；3. 社會壓力源：包含想念家鄉、朋友、和家人、和其他人的疏離感、交新朋友的困難和孤獨；4. 文化的壓力源：比如兩個國家的文化價值差異以及面臨種族歧視；5. 功能性的壓力源：像是工作或讀書、財務困難、交通工具。

Araujo (2011) 發現國際學生在美國各大學校園所遭遇到的六大適應議題：1. 英語能力的流暢度，2. 社交支持，3. 在美國居留的長度，4. 感受到的歧視或偏見，5. 與美國人建立人際關係，6. 思鄉病。

Gebhard (2012) 在其長達十年對 85 個國際學生的研究中，則發現國際學生主要有三大類適應上的挑戰：1. 在課業適應上，2. 在社交互動上，3. 對新生活的情緒掌控上的困難。

Akanwa (2015) 在其以美國、英國、澳大利亞三地為場域的研究中，歸納國際學生到這些已開發國家留學所遭遇的適應上的挑戰，發現有以下類別：1. 文化差異，2. 語言障礙，3. 適應問題，4. 醫療上的關切，5. 教法上的挑戰，6. 租屋上的議題，7. 各種支援性服務不足，8. 財務上的困難。

(二) 以國際學生到臺灣留學為研究場景之相關研究

Roberts、Chou 與 Ching (2010) 的研究則指出在臺留學的國際學生通常會遇到下列幾項挑戰，包括 1. 中文字體 (繁體字與簡體字之差異)，2. 氣候的適應、3. 文化差異的調適，4. 飲食的適應，5. 思鄉病，6. 中文發音的學習等等。

蔡文榮與徐主愛(2013)的研究則指出在臺留學的泰國籍學生有以下的適應問題：1. 思鄉病，2. 財務，3. 租屋和飲食，4. 語言流暢度，5. 瞭解授課內容與在課堂裡的參與，6. 預備書面與口頭報告，7. 理解當地社會的風俗，8. 結交朋友，9. 物理環境的適應，10. 支援系統不足。

Chou(2014)調查106名來臺留學的國際學生，並訪談21名分布在三所大學的國際學生，發現國際學生在以下幾方面有適應上的困難：1. 理解上課教材，2. 與老師、職員、同儕的溝通，3. 理解臺灣的文化，4. 找到校內的各種支援服務。

綜合以上國際學生去英語系國家求學、與國際學生來臺灣求學時之適應議題的相關研究，可以發現有很多相同之處，但是相異之處也不乏其例，如果沒有將以上的艱難克服，這些適應問題很可能造成其身心產生疾病，因此，本研究根據以上學者的研究，草擬出外籍學生在臺灣的大學求學過程所可能遭遇的適應問題，並編製成訪談大綱，針對臺灣的時空背景逐一檢視以上研究結果的適用性。

二、語言障礙的問題

國際學生每天都要面對日常生活的語言問題與課業上的語言問題，因此便牽涉到他們所面臨的語言障礙。在Meloni(1986)的研究調查中，明白指出來到美國的留學生通常會遭遇到語言障礙的問題。在Coward(2003)的研究中，探討臺灣、中國、韓國、美國人在美國的研究所專題討論課堂裏的互動，發現這些東亞的學生一直努力要瞭解到底班上正進行到哪裡、他們甚麼時候可以說話、他們到底要扮演甚麼角色？這些或多或少是和外籍之生課業所用的語文素養不足所致。甚至有的研究還發現，有些程度不好的國際學生竟然聽不懂教授的英語在說甚麼(Kuo, 2011)。在各種適應議題中，又以語言流暢度與國際學生的生活適應、學業適應及人際關係等問題密切相關。

有些研究也顯示語言障礙確實存在於亞洲地區，林侑融(2010)以臺灣海洋大學的國際學生為對象所進行研究發現，國際學生雖然參加了一些初級中文的課程，還是不太瞭解授課老師中文講授的內容，不但需要私下請教同學，而且覺得授課老師及同學的講話速度太快了，所以不易聽懂。由此可知，在臺灣語言問題同樣會阻礙學習，還可能導致其他適應問題(如人際問題等)產生。蔡文榮和巫麗芳(2013)針對在臺灣的越南籍學生研究時，發現他們的語言障礙如下：(一)不管以前學了多久的中文，對自己語言程度的知覺與信心還是不足；(二)與本地人之間彼此不能適應說話的速度，而造成溝通不易；(三)彼此的口音影響溝通的效率，造成雞同鴨講的現象；(四)聽不懂臺灣人的方言；(五)繁體字與簡體字辨識上的差異；(六)日常需要的語文和課業需要的語文之難易度有差異。

Chou (2014) 的研究發現國際學生在臺灣的大學生活，因為在溝通上有語言障礙，因而導致課後無法和同學、教授或實驗室夥伴 (lab partner) 交談的情況，也因為無法流暢溝通，國際學生要結交當地朋友就變得不容易。目前臺灣的大學的教育環境正在朝國際化邁進，僅極少部分有開設全英語的學程課程，除大部分大學仍是中文授課的環境，再者，即便國際學生來臺之前有學習漢語，仍需要一段時間習慣，因為臺灣是少數採用傳統漢語（繁體字）的國家，上述外國文獻所指國際學生多是來自非英語系國家前往英語系國家就讀，與臺灣國際學生面臨情況略有不同，不過都同樣有語言障礙問題需要適應及克服。

三、學業適應的問題

李豐里 (1999) 的研究發現國際學生在過去六個月中，無論經驗及感受到的最困擾生活的壓力事件為學校課業。Ying (2005) 的研究也發現臺灣到美國留學的學生同樣地認為最大的挑戰是課業，相較於思鄉、氣候不適應等問題，教育問題才是他們最關注的，而學業問題會隨著第一學年從秋天到春天明顯地下降。國際學生來到臺灣就讀的第一學期必定會面臨學業適應問題，除了上述語言障礙需要克服，還要適應不同授課教師的教學方式及報告要求，在此過程當中便會產生一定的學業壓力。學業壓力包括學生知道求學過程所需要的知識根基，但自身卻沒有足夠的時間來培養出這種知識根基，這時候所產生出來的壓力就是學業壓力 (Carveth, Gesse, & Moss, 1996; 引自 Sodanine, 2009, 頁 11)。而國際學生的學業壓力來自於幾種常見的困擾，包括：(一) 理解教授的期望和評分方式、(二) 上課寫筆記、(三) 在申論性考試中表達自己的想法、(四) 不能及時讀完教科書的進度、(五) 理解教授上課的內容、(六) 上臺做口頭報告、(七) 向教授提出問題，以及 (八) 在專題討論課中與人互動等等 (Gebhard, 2012)。

四、人際關係的問題

Meloni (1986) 在研究國際學生的適應問題時，就發現國際學生在結交朋友、與異性建立關係、被大學校園內的兄弟會或姐妹會的社交圈所接納這三方面都有問題。不僅是外國文獻顯示國際學生不容易打入本地生的社交圈，國內的相關研究也有同樣現象，例如：蔡文榮、徐主愛 (2013) 的研究發現，大部份泰國國際學生的親密朋友都是來自泰國的同學，在生活方面不管是要一起去玩，一起去吃飯，他們都是常常跟著泰國同學一起。造成這些人際關係問題的可能解釋是，我們會把別人看作與自己是同類人，或者是非我族類；除了上述社會分類論 (social categorization theory) 的觀點，這也可能與社會認同論 (social identity theory) 有關，一個人的社會認同會參考自己所屬的社會種類之身分及其附屬的價值觀 (如女人、男人、亞洲人、黑人、白人、年輕人、老人) 等，而如此區分的結果就造成對所屬團體的偏愛 (Soldan & Bowyer, 2009)，而本研究乃是以馬來西亞

籍學生為研究對象，他們是否都與泰國籍學生一樣，多與同國家的學生結交朋友，則有待研究進一步去檢驗。

五、文獻綜合討論

從上述文獻資料提到的各種適應問題，可以發現國際學生去西方國家留學時，普遍都遇到語言流暢度、課業、社交、思鄉、財務之問題；而來臺灣留學的國際學生則有語文流暢度、文化適應、思鄉等問題。整合東西方的文獻，可以發現除了有語言、學業、人際關係等主要問題外，還包括衍生出來的其他深入的適應問題，而且問題本身又彼此之間產生某種交互影響，例如，語言適應直接影響到學業上的表現和人際關係之適應，人際關係之適應不良還會進一步導致思鄉。因此，研究者所設計的訪談題目應該要能夠包括這些適應問題，並針對馬來西亞籍的學生做深入訪談，才能瞭解他們在臺灣求學時所面臨的適應問題的實際情況。

參、研究方法

一、深度訪談法

本研究主要在探討馬來西亞籍的學生來中興大學修讀學位的適應問題，透過質性研究來探討研究問題，採取質性研究的原因，是因為它主張社會事件是由不斷變動的社會現象所組成，這些現象往往會因為不同的時空、文化和社會背景等因素而有不同的意義。研究者要融入研究對象的經驗世界中，深入體會其感受與知覺，從其立場與觀點來詮釋這些經驗與現象的意義。亦即從整體觀點對社會現象作全方位圖像（holistic picture）的建構和深度的瞭解（depth of understanding）的過程（潘淑滿，2003，頁 18-19）。

本研究採用質性研究領域中的深度訪談法（interviewing），做為收集資料的方式，亦即針對特定目的來進行面對面的談話之方式。具體而言，研究者透過預先擬定的訪談問題，可以從訪談中得知研究對象的想法，並觀察並記錄下其表情與肢體動作，讓所收集到的資料更豐富。

二、研究對象

本研究選取國立中興大學就讀的國際學生作為研究對象，國際學生是指攻讀學位的國際學生，不包括僑生、大陸港澳生、交換學生（exchange students）和專門修語言課程的學生，主要以馬來西亞籍學生為研究對象，這是因為馬來西亞的國際學生人數在各大學裏均居前三名，是值得研究的主要族群。本研究一開始是透過樣本學校之國際事務處所提供學生人數及華語課程授課時間表等資料，親自尋訪願意配合的對象，當時正在上華語課且主動提供聯繫資料外籍學生中並無馬來西亞籍學生，後來是透過印尼籍學生輾轉介紹下，才徵得馬來西亞籍學生同

意參與研究，原有 3 女 1 男願意參加，但在研究過程中 2 名研究對象中途退出。研究對象基本資料（如表 1）：

表 1

研究對象基本資料

研究對象	性別	年齡	來臺時間	系所	階段	中學階段之學習背景
A	女	18	2 個月	植物病理系	大學	就讀國際學校
B	女	23	3 年 2 個月	中文所	碩士	就讀華僑學校

資料來源：研究者自行整理

本研究最後的研究對象雖然都是女性，然而他們分別有不同的學習背景，就讀於不同的系所及學習階段別，研究對象 A 來自馬來西亞的大都市，才剛剛來到臺灣就讀大學一年級，對這裡還相當的陌生，由於過去在中學就讀的是國際學校，所以 A 除了可以用中文溝通之外，英文聽說讀寫也相當流利，相對地，其中文的閱讀及書寫能力就沒有英文好；而研究對象 B 則是來自馬來西亞的鄉間小鎮，中學時代選擇就讀的是華僑學校，在大學三年級時來到了臺灣就讀中文系，相較於 A 已經適應好一陣子，而且準備再一年的時間就要從研究所畢業離開臺灣，在中英文的語言能力方面，相較於 B 中文能力較好，而英文能力就比較沒那麼好。是故這兩位研究對象在學習階段別（大學部與研究所）、中學階段的學習背景（國際學校與華裔學校）、居住地區（城市與鄉村）、在臺灣時間的長短等層面上均不同，因而各有其代表性。

三、研究工具

（一）研究者

研究者為中興大學教師專業發展研究所研究生，在進行本研究之前，研究者有修過教育研究法、質性研究等課程，以及參考了質性研究論文和期刊文獻 20 多篇，練習批判過至少二篇以上的質性研究論文，在質性研究領域的基本素養上應當足以勝任研究。再者，研究者目前為國中歷史教師，熟悉馬來西亞的歷史與政經背景，多年擔任導師的工作中，有訪談學生家長的豐富經驗，對掌握訪談主題、氣氛、節奏等均有深厚的素養；除此之外，為了幫助訪談者瞭解問題，研究者能夠用簡單的英文溝通，唯訪談對象有華裔背景，大部分用中文溝通已足夠。

（二）訪談大綱

本研究依據 Meloni (1986)、蔡文榮和徐主愛 (2013)，以及蔡文榮和巫麗芳 (2013) 的研究結果來設計訪談大綱，以求能有內在效度，而在設計的過程中，為求能有外在信度，訪談草稿內容是從 10 人小組的多次討論開始，完整的訪談

大綱有經過授課教授的審閱提高專家信度，訪談大綱的題目內容共有 14 大項，分項概述如下：

1. 思鄉病(homesickness)：瞭解他們如何與家鄉的親友聯繫及多久聯繫一次？在臺灣會怎麼度過節慶？想家的時候通常會做甚麼事來排遣思鄉病？
2. 財務(financial support)：瞭解他們生活費及學費來源為何？消費水平、支出比例及困擾為何？是否足夠？若生活費不足夠如何增加收入或用什麼方式克服？
3. 租屋和飲食(housing and food)：瞭解他們想念家鄉的食物時會怎麼處理？喜歡不喜歡吃臺灣的食物？與家鄉的食物有哪些不同的特色？學校宿舍是否住的習慣？與室友的相處情形為何？生活適應上的經歷等等。
4. 語言流暢度(language proficiency)：瞭解他們來臺灣之前是否學過中文嗎？用中文表達是否會有困難？申請入學是否需要通過中文檢定或者其他語言門檻？在中文的聽、說、讀、寫上是否感到困難？或與別人的溝通和交流中遇到的困難是什麼？是否上過中興大學為國際學生開設的中文課程？這樣的中文課能否幫助日常生活的適應嗎？或者能幫助學業上的適應？
5. 瞭解授課內容與在課堂裡的參與(understanding lecture and participation in class)：瞭解他們在上課時教師是用哪一種語言而他們聽得懂幾成？是否勇於在課堂上提出問題？與分組組員之間有討論上的困難或障礙嗎？若是聽不懂如何克服？
6. 預備書面與口頭報告(preparing written and oral report)：瞭解他們在分組報告或討論時是否受到孤立或排擠？聽得懂別組的報告內容嗎？或是當報告時臺下同學的反應如何？是否曾經尋求過室友或同學的幫助嗎？在報告上臺灣和他們的國家有何不同？預備書面與口頭報告有何心理壓力或負擔以及如何克服？
7. 理解當地社會的風俗(understanding local custom)：瞭解他們對臺灣的文化感到有趣或奇怪的是什麼？臺灣的宗教活動、生活習慣、風俗民情與他們的國家有什麼不同？是否有不能理解的地方？他們是如何適應這些文化上的差異？
8. 結交朋友(making friends)：瞭解他們是透過何種方式認識自己國家、其他國家或臺灣的新朋友？通常會一起從事什麼活動？是否和友人一同居住及感情如何？當中常常聯絡的朋友大多是同國籍，同系所或外籍級生居多？學習上有沒有支持的夥伴或者能一同討論功課者？
9. 與異性建立關係(dating)：通常在何處跟異性較有互動？是否有遇到心儀的對象？是否參加自己的系所單位所舉辦的聯誼活動？有沒想要交一個臺

灣女友或男友？目前的交往的對象動機或出發點是甚麼？與目前的交往對象情況如何？

10. 被社交圈所接納 (being accepted by social network)：瞭解他們多久參加聚會一次？聚會時大多從事甚麼樣的活動？和班上同學相處的狀況如何，以及會參與哪些系上的活動？會不會常常覺得很孤單，有沒有人陪伴？又或者走在路上會不會被投以異樣眼光？
11. 種族歧視 (racial discrimination)：瞭解他們在生活、學習或居住的環境中，曾感受到別人的不友善、甚至是被歧視的感覺？是否曾因為國籍、膚色、口音、或宗教信仰，而感受到別人的異樣眼光、有不舒服的感覺、有不友善的態度？甚至是有輕視的態度或言語上的攻擊？或是有肢體上的攻擊？
12. 被誤解 (being misunderstood)：瞭解他們在什麼情況下容易被誤解？被誤解的原因是什麼？當被誤解時他們如何解決或尋求幫助？
13. 物理環境的適應 (adjustment of physical environment)：瞭解他們對於臺灣的氣候與原本居住的環境差異多大？覺得臺灣的污染嚴重嗎？在環境上是怎麼樣的不適應？
14. 支援系統 (support system)：瞭解他們是否知道中興大學提供國際學生的幫助有哪些？對於學校提供給國際學生的福利措施是否充足？覺得在哪方面最需要幫忙？或者還應該提供哪些幫助給國際學生？

(三) 訪談時間

表 2

本研究執行訪談之基本資料

訪談對象	訪談次數	訪談日期	訪談時間
A	第 1 次訪談	2014.10.29	120 分鐘
	第 2 次訪談	2014.11.23	120 分鐘
B	第 1 次訪談	2014.11.02	120 分鐘
	第 2 次訪談	2014.11.24	120 分鐘

資料來源：研究者自行整理

四、資料的編碼與分析

本研究採用的編碼方式分三個部分，依序第一部分代表訪談資料收集方式，第二部分代表訪談時間，第三部分代表訪談對象，例如「訪 A 20141120」就代表 2014 年 11 月 20 日以深入訪談方式對國際學生「A」所收集的資料。

本研究是透過類型學分析 (typological analysis) 的方式來進行資料分析的，類型學分析是將收集到的資料以「類別－內容」的方式來分析，也就是研究者將

所收集到的資料透過研究者的分類標準來分析，目的是要在某一個現象裡發展出一套彼此相關卻又能有所區別的類別（Given, 2008）。

五、研究倫理道德

在研究訪談開始之前，研究者先通過電話聯繫方式告知研究的目的及內容，徵得訪談對象的口頭同意參與研究後，於第一次見面時遞出正式的研究同意函，在閱畢內容並簽署完成後才開始訪談。訪談的內容除了以匿名處理，研究者會保證保密，不會讓其他人認出受訪對象是誰，並且在訪問資料整理繕打成逐字稿後，會再給當訪談對象確認文字稿內容。最後在研究成果的學術發表上，研究者會再三檢視報告內容已完全符合匿名的原則，使受訪者的個人隱私得到最好的保護。

肆、研究結果

本研究根據深入訪談收集 14 大項問題得到的資料，提取出三大方面的適應問題，包括生活方面的適應問題、語言及學業適應問題、社交與人際關係問題等，茲列舉如下：

一、生活方面的適應問題

國際學生都同樣提到了剛來到臺灣的種種不適應，包括氣候環境與家鄉不同、臺灣料理的口味不合、住宿環境及交通安全，讓他們在剛進學校時飽受身心的不適，茲分項說明如下：

- （一）氣候環境適應不良：馬來西亞一年四季都是夏天，沒有四季之分，氣溫介於 25 至 34 度之間，國際學生來到臺灣的時間為九月份，時節將從夏季進入秋天，白天天氣仍然十分炎熱，但是到了夜晚對他們來說相對較涼，到了十一月份進入冬季會更難適應。

臺灣的天氣變得很快，像現在早上及晚上天氣比較涼。可能是環境比較不適應，我現在身體不太健康，因為經期很不規律，可能是有課業壓力，而且最近睡得很不好。(訪 A20141029)
第一年來的時候，哇~冷死我了，我還穿兩條褲子耶！我也不知道我怎麼會冷到那樣，那時候還沒有羽絨外套，我還一次穿三、四件衣服.....上次有個朋友他有哮喘、氣喘之類的，他想要換住的地方，可能是冬天的關係，變得比較嚴重，因為他一直在晚上咳嗽，他就怕干擾到他的室友，他為了不要干擾到他們的睡眠，他就想一個人住。(訪 B 20141218)

- (二) 臺灣料理口味不合：馬來西亞料理跟東南亞其他國家相比，飲食的口味更加濃重，他們喜歡放咖哩與辣椒，因為當地氣候炎熱潮濕，吃辛辣食物可以排汗對身體較好。

馬來西亞的食物比較重口味，可能是這裡很重視健康，所以食物很清淡沒有味道，我有朋友從家鄉帶了一罐辣椒，什麼食物都放辣椒吃。基本上像馬來西亞、越南、印尼、泰國等國家食物都比較重口味，所以吃不習慣臺灣菜。(訪 A 20141029)

我們馬來西亞也吃火鍋，而且是戶外吃，不是在冷氣房裡面吃，因為我們覺得我們桌子都擺在外面這樣吃更有感覺，就算是夏天還是冒著汗吃，真是很厲害我們。.....剛開始覺得很油，然後腸胃發炎，很不舒服，現在還好了，適應了。(訪 B 20141123)

然而經過一段時間後，他們會慢慢地發展出解決與克服的方法，例如直接拒絕不吃的、想辦法改變調味、跟朋友一起烹飪、或者去外面尋覓家鄉味、合口味的食物。

有發現賣泰國菜的店，但是沒有馬來西亞餐廳，我們通常會看餐桌上有什麼調味料，然後自己加一加，把味道弄得重一點吃，但還是不是家鄉味.....我有發現一家我喜歡吃的店，我覺得是好吃的。(訪 A 20141029)

我是沒辦法接受鴨血、米血糕，還有豬耳朵、內臟那些，像火鍋會放鴨血、米血糕.....都是跟朋友去外面吃飯，或者是朋友煮給我吃，但是我自己也是有嚐試自己學煮，叫泰國的、越南的、馬來西亞的這樣子.....他們比較喜歡吃自己煮的，我的越南朋友他也是每天自己煮啊，他的理由是比較省，也比較習慣吃自己煮的.....(訪 B 20141102)

- (三) 住宿適應問題：剛入學的國際學生都被學校統一安排入住宿舍同一棟大樓某一樓層中，四人共同居住在一間房間，對於初次體驗團體居住生活的學生，會有很多需要適應之處，他們尤其對宿舍設備如無線上網等功能特別需要，因為手機通訊上網是他們跟家人、朋友聯繫的主要方式，而且可以節省長途電話費用。

就是用就是像 WECHAT 或是 LINE 這樣的東西，就是基本上用那個這樣講，有時學校網路有點問題.....宿舍的 WIFI 只要在房間就收訊不通，我房間外的走廊還可以收到，但有些地方就收不到，閱讀室有 WIFI 但是那邊是不能說話、發出聲音的，而整棟樓只有一間閱讀室，剛開始沒什麼人去，現在很

多人都知道了，房間裡面是有網路線，只能插電腦或筆電的那種，手機就不能用來上網了。(訪 A 20141029)

因為我媽其實不會上網，我弟弟最近有買一臺智慧型手機給他，有幫他在臉書設立帳號，還有 LINE、WECHAT 這些，或者打長途電話，我們那邊電信公司有那種打長途電話比較便宜的，我朋友通常是打 SKYPE 用打電話的。(訪 B 20141102)

- (四) 交通安全問題：研究者觀察發現，馬來西亞學生最基本的交通工具是腳踏車，如果去比較遠的地方通常會選擇搭乘公車等大眾交通工具，他們都提到騎腳踏車要特別小心。

我覺得交通很不好，除了在學校外，開車的好像都沒在看很危險，而且學校裡面也是，我之前騎腳踏車在學校差一點被撞，我是直行過馬路，對方是開車而且他是要轉彎，轉彎時不是都會比較慢嗎？但是他完全沒有減速，開得很快，我嚇一大跳還好沒有撞到。我有一個美國朋友，他真的被汽車嚇到就不敢再騎腳踏車了，改用走路上學。(訪 A 20141029)

喔！有從腳踏車跌下來受傷過，因為那時候土耳其朋友他說他要騎我的腳踏車，然後叫我坐後面，本來以為他會騎的，可是不知道為什麼他沒辦法控制，那個腳踏車就左斜右斜，我本來要叫他停了，可是要講得時候就兩個都跌下去了，結果手受傷、腳受傷、臉也受傷.....。(訪 B 20141123)

- (五) 財務問題：來自馬來西亞的學生有分兩種，一是僑生學費標準，比照本地學生，一是國際學生收費，比照國際學生，約貴兩倍的學費，一般情況學校會提供國際學生獎學金，如果沒有獎學金的話，則經濟負擔會相對沉重。

我本來以為申請獎學金應該沒有問題的，因為之前來的人成績比我差，但是都申請到獎學金，不知道是什麼原因？後來聽哥哥說可能是跟臺灣教育經費減少有關，我並沒有申請到獎學金，只能再用功、顧好學業，下學期再繼續申請。.....我有想過可以利用暑假打工，暑假時間比較長，有 3 個月，然後第一個寒假就可以回家過年，之後就不太可能回去了，因為機票很貴。(訪 A 20141029)

我那時來的時候是有獎學金，之後我就比較少跟我的家人拿錢這樣，可是生活費方面我都是自己解決的，可是近幾年的獎學金有減少，我們剛來那時候還算夠用。.....剛開始的前兩年蠻節省的.....有時候為了省錢就沒有去吃這樣，所以有時候就只吃一餐.....。(訪 B 20141102)

二、語言及學業適應問題

周祝瑛(2011)研究指出國際學生在臺求學遇到的困難，多數學生指陳無法理解大學老師的授課內容。在臺灣的大學教育環境，基本上老師大多是用中文授課，文字閱讀及書寫也多採用繁體中文字型，對於語文能力準備不足的國際學生形成學業上的最大挑戰，即便是中文能力相對較佳的馬來西亞籍學生，也會有學習困難與問題產生，尤其對剛入學的學生而言，研究結果發現茲列舉如下：

(一) 入學前的中文能力預備程度影響學習情況

由於中興大學申請入學條件中並沒有中文能力要求，相較於東南亞國家中泰國籍或是越南籍學生遭遇的學習困難(蔡文榮、徐主愛, 2013; 蔡文榮、巫麗芳, 2013)，馬來西亞籍學生因為在本國學校教育中已有中文學習的經驗，學習情況兩相對照之下問題比較不嚴重。

馬來西亞是多種族國家，所以我們會有很多機會接觸到其他語言，我讀的學校是國際中學，所以有學習英文、中文，也會聽、會說福建話，同學說的臺語我也聽得懂很像福建話，因為中學時班上有泰國同學，也會學一點泰語。(訪 A 20141029)

其實我們的父母都是華人，所以是從小就開始學，還有一些方言，像福建話、廣東話、客家話那些.....(因為我會中文)很多外國人都蠻依賴我的，可是還是會有一些用語上的不一樣.....然後你知道有個外國人跟我講：「因為你會講中文，我跟著你比較好」。(訪 B 20141102)

(二) 在繁體字的書寫及閱讀上較為困難

大部分的國際學生所學習的中文都是簡體字，然而繁體字除了筆畫較多之外，繁、簡體在字型上也有很大的差異。

(最困難是)寫，我覺得聽是比較容易，看字學也很快，而且我們會聽音調去猜他在講什麼，然後說...因為聽了就會說，而且我覺得...因為我們說不懂的話，我們會找一個方式像比手畫腳阿，用肢體上的語言，還是摻一些英文或是別的語言，然後就懂啦！讀...其實也是有一點難，可是我會找辭典，然後我會猜那個字是在講什麼，因為一句裡面我可能看懂三、四個字，然後我會猜這個可能是什麼字。(訪 A 20141123)

我只會覺得英文比較難，中文還好，可能是寫，還有文言文比較難吧！我比較習慣寫簡體，可是我必須寫繁體，繁體字我剛開始就不會寫.....如果是考試就一定要用手寫啊！如果是打字還比較好，因為真的很難寫.....(訪 B 20141102)

(三)老師上課及評量的方式對國際學生學習的影響

老師上課時，可能是為了配合其他(臺灣)同學，有些老師上課時用 PPT 是英文的，可是說的全都是中文，我覺得很奇怪，有些老師說到關鍵字會說英文，有些老師可能英文不是說的很流利，雖然老師已經盡可能用英文解釋，但我還是會聽不懂。(訪 A 20141029)

.....作業老師直接給分數，我也不知道到底寫得好不好，因為我們還有做分組報告，去訪問書法家，就是去訪問他的書法作品的理念，所以其實我也不知道我的作業寫得怎麼樣.....我好像覺得馬來西亞的比較嚴謹，而且老師會批，會評你這一份寫得好不好，他是很直接跟你講的。(訪 B 20141102)

(四)預備書面及口頭報告遇到的問題與壓力

如上提及國際學生在繁體字的書寫上最為困難，所以如果書面報告或考試的要求是僅能手寫中文將會造成國際學生的學習壓力，另外，口頭上臺報告也是國際學生的壓力源之一。

考試的時候可以用英文寫所以沒有問題，但是最近助教跟我說實驗報告一定要用中文寫，而且是手寫，可能我寫英文助教會看不懂，現在我壓力很大非常地困擾。(訪 A 20141029)
大學的時候要(分組報告)，可是他們都沒有安排我去，都是安排我做私底下的，可能他們怕我上臺沒辦法發表，而且我也不敢上.....(研究所)成績主要都落在報告上，就是要交一份書面然後也要上臺報告，會有一點壓力，因為我會覺得其他(臺灣)同學都比我優秀，因為會覺得他們報告的內容...哇！都是我比較沒有感覺得.....覺得好像蠻強的，然後會覺得自己上臺報告信心不夠，有時候就會怕自己報告得不夠好。(訪 B 20141102)

(五)選課過程中遇到的困難與問題

不管是本國或是外籍學生，新生在開學後最重要的，也是大家最關心的事情就是選課，訪談對象皆不約而同地提到選課系統的問題。

看不懂！.....他整個系統很奇怪，中文版跟英文版不一樣。.....因為我覺得說如果你要翻譯成英文，你就直接翻譯好來，如果你不要的話就不要有英文版，那如果你要國際學生的同學來唸得比較多，你要弄好你的系統，不能說你來不及做。(訪 A 20141123)

我剛來的時候有問學姊，哪一門課比較好，所以老師上什麼有先問，或者問他們有沒有課本可以借我，要不然就要自己買，就要問他們怎麼選課啊！要不然沒有人教我。.....或是選

課系統，英文的部分還是沒有做得很好，英文介面...上次我的那個(外國)朋友要填教學評量，全部都是中文，然後他就叫我一個一個幫他解釋，我就好難解釋喔！(訪 B 20141124)

(六)國際學生在課堂中的參與及互動情況

在傳統的單向式上課方式中，學生能參與及發問情況較低，相較於歐洲及美洲國籍學生，亞洲國籍學生較不主動發言問問題，而且老師也似乎不會主動積極鼓勵發問。

我上課比較少問，可是我也是有問，然後老師是有回答，可是有時候老師回答的我不知道他在講什麼？然後我有時候私底下找老師，有的還蠻好的，也好好解釋、慢慢解釋.....因為上課你不能一直叫老師停，上次我有朋友就是上課一直問老師，應該是美國的，然後就是這樣子，老師就很不開心這樣.....我是覺得，我這樣會拖延他們的進度。(訪 A 20141029)

上實驗課的時候會二人分組，還有通識課(國際語言文化與交流)的時候約 5~6 位同學一組，那時候比較有互相討論的機會，其他課程都沒有分組，只能在座位上聽課跟同學少有互動。(訪 A 20141029)

他(老師)要我們選一個人當我們的討論人，就是要討論我們這份報告如何如何？討論完之後他會問問題，之後開放給班上其他同學問問題這樣。可是有時候，問的問題我也不知道要怎麼回答，然後我也很少去問人家問題，我怕我問的問題...會不會不是重點，不懂，可能會覺得臺灣的同學基礎打得比較穩，所以會覺得有點擔心。(訪 B 20141102)

在課堂上遭遇的學習困難，經過一段時間之後，國際學生會發展出因應之道，這種積極主動的學習策略及心態上的調整，會使學習適應問題漸入佳境。正如同 Gebhard (2012) 的研究發現，國際學生為了要控制這些問題，他們會採取一些行為來促進對新文化的適應，促進型的行為包括適應策略、運用能支援的人力資源、觀察與模仿、反省等等。

因為我是讀科學的，所以很多報告都可以用英文，所以我以為沒有問題的，可是現在...就自己要改，慢慢查字典。..... 我覺得壓力是自己的問題，你不可能整天是壓力的，你要自己找自己的解決方式，你要克服這個問題.....要找自己的方式去解除這個東西，我是比較客觀的去面對他，我都來了...因為我相信因果。(訪 A 20141124)

以前(大學)不敢上，可是現在研究所也是要上臺報告，因為現在都是個人報告都是要自己做 PPT，自己上臺報告。(訪 B 20141102)

三、社交與人際關係問題

Meloni (1986) 的研究指出國際學生有時候也感受到整個社區對他們不友善，心中有一種社會孤立感。然而這種孤單、寂寞的感覺會隨著參與學校活動、理解當地文化、結交朋友等等慢慢的消逝，本研究結果發現國際學生認識結交的朋友大多是同為外籍的學生，相反地，與本地生雖然在課堂上有較多的見面、接觸的機會，然而進入到熟識的階段者較少，探究其原因可能有以下三點：

(一) 國際學生較難打入本地生的社交圈

訪談結果發現國際學生無法與本地生熟識的原因，他們都提到了沒有共同的聊天話題，或者話不投機，即話題的內容不覺得有趣，這可能跟不同的文化背景、生活經驗有關係。

家族開學的時候有迎新聚餐，以及最近還有一起吃飯，但是就是大一大二的坐一起，大三大四的另外一桌，可能是沒有人主持，還是害羞的關係，我們沒有什麼互動，只記得他們聊少女時代最近發生的新聞聊得很起勁。(訪 A 20141029)

可能說因為班上到處都是臺灣人，因為他們很多東西都知道阿，我也不知道他們在講什麼？我們會在班上聊天可是就比較少，我跟室友(國際學生)比較多..... 除了他(實驗夥伴)，可能只有我坐的地方周圍的朋友，他們會問我問題這樣，在我的教室，因為我是固定坐一個位子的，就是上上下下那個地方。(訪 A 20141124)

因為那時候我大三過來.....所以剛來的時候我也不知道教室在哪裡？所以我要去問說這裡是上課的地方嗎？待會兒要上什麼課？然後他們有自己的小圈子，好像突然插進去他們的圈子會怪怪的。.....我覺得可能也是他們很忙吧！我也不好意思問說：你們要不要一起去吃飯啊？一下課就都走了，所以那時候就會覺得怎麼會這樣。(訪 B 20141102)

(本地生)可能 10 根手指頭數得出來，而且可能是認識，但大部分都是點頭之交吧，好像我的朋友都會說：好像他們會覺得笑點不一樣，就可能臺灣人講得很開心，可是我們聽就會覺得，恩...有那麼好笑嗎？(訪 B 20141123)

再者，本研究發現國際學生與本地生之間的人際關係，主要是建立在學習需要上，例如分組報告、實驗夥伴 (lab partner) 等等。

(本地生)有，我的 lab partner，我們一起做實驗，因為首先我們不認識，然後他也沒有一個搭檔，我也沒有，然後就一起阿！.....下課會一起去吃飯吧！尤其星期一我們做完實驗就一起吃飯，然後一起回教室讀書。(訪 A 20141124)

只是剛開始我會害羞、是會有一點點害怕，所以剛開始我在班上也是獨來獨往的，可是後來因為要做報告，還是要鼓起勇氣問旁邊的人。.....只有做報告的時候比較會，其他的時候我比較會跟馬來西亞的朋友，就是國際學生。(訪 B 20141102)

(二) 國際學生比較容易與同為國際學生結交朋友

訪談結果發現國際學生與國際學生容易熟識的原因有兩點：一是國際學生的個性影響，如訪談對象 A 認為外籍學生會比較開放，訪談對象 B 也同樣提到外國學生比較熱情、主動；一是學校單位有專門為這些外籍學生安排活動，使他們更容易有機會見面認識；另外，國際學生們也會自行舉辦定期的聚會活動聯絡情誼。

我等一下要去大買家(賣場)買萬聖節的禮物，這是國際事務處為國際學生舉辦的活動，還有 IPG(學生組織)會為我們辦活動。(訪 A 20141029)

走來一看到他就認識啦！有時一起出去，像我們昨天去日月潭就認識更多，有時是之前看過...可是就不是很熟，之後我們就一起講話，我覺得我們國際學生會比較開放，就是見到會說 HI(嗨)，然後問：你從哪你來？然後問他：你叫什麼名字阿？是什麼系？(訪 A 20141124)

好像比較容易跟外國朋友混熟耶！因為外國朋友比較熱情，而且比較主動，就會主動跟你聊天，就會很開心、嘻嘻哈哈...，而且有一些很熱情地還會肢體接觸，臺灣的就會比較慢，比較需要一點時間建立一段關係吧，可能是東方人比較含蓄吧。(訪 B 20141123)

國際事務處今年也會辦聖誕，他去年也是有辦，萬聖節是今年有辦，第一次辦.....我們聖誕節也是會有 party，一個印度朋友他每年都辦，他之前都是辦在我的家.....像去年有五、六十個朋友來我家，那我們會講你可以自己煮東西，也可以自己買，所以還蠻開心的，我們都會自己找活動聚一聚。(訪 B 20141102)

(三) 國際學生認為本地生對馬來西亞籍學生不感興趣

馬來西亞籍學生對本地生的觀察認為，本地生對於非同種膚色國家的外籍學生較感興趣，所以比較會主動想要去認識他們。

我覺得同學比較喜歡日本人，好像是他們長得比較不一樣，可能就是對他們比較感興趣，會想要主動找他們交朋友，對我們就沒那麼主動。(訪 A 20141029)

因為我看起來跟臺灣人沒有差，因為剛好我也是華人，可是我那個朋友，是美國人，因為他黑而且他的頭髮會綁辮子，

然後其他人就會覺得很奇怪阿！哇~好特別阿！那臺灣人就會覺得很特別很想認識他們，他們就講：哇~好 cool 喔！（訪 A 20141124）

可能是我們不是歐洲人，我感覺好像比較多人喜歡跟歐洲人聊天吧！臺灣同學看到歐洲的面孔會比較興奮，我是無所謂啦！（訪 B 20141102）

根據上述三大適應問題的研究結果發現，國際學生確實在生活方面的適應問題、語言及學業適應問題、社交與人際關係問題等面向需要相關支持系統提供協助，目前學校提供的支援是否足夠，或者有哪些方面是國際學生最迫切需要幫忙的，透過深入訪談資料的收集，觀察出幾點重要發現茲列舉如下：

（一）各系學伴及國際事務處志工的支援功能

儘管有學伴、志工等協助學生適應生活與學習的設計，然而支援功能十分有限。

我們系上有安排學伴，還有家族，學伴就是知道一下而已，平常沒有什麼互動.....(訪 A 20141029)

我那時候剛來時，國際事務處有分配每一個國際學生有一個志工(現在就沒有了)，可是我那個志工是沒有理我，.....可是有另外的外國學生的志工有約我會跟我聊天，就變得跟我蠻好的.....(訪 B 20141102)

（二）學校宿舍樓長、教官及其他的支援功能

從訪談發現宿舍樓長與國際學生同住一起，是困難時刻最直接能夠幫助他們的人。

學校宿舍有樓長，他是臺灣人會說英文，是大二的學姊，很多事情都是麻煩他、請他幫忙，像是一些規定、公告都是寫中文的要請他翻譯，比起學校的行政部門樓長實際幫助我們更多。(訪 A 20141029)

我是覺得...我們還沒有來臺灣的時候，樓長有寫信給我，我以為他是整個宿舍的負責人，因為我的學校就是有一個宿舍的老師，.....我還以為他是...原來不是，我們還問他一些不是宿舍的問題，我覺得是他自己去國際事務處問他們的，我覺得他很幫忙我們。(訪 A 20141124)

.....我很煩惱，有想要跟女宿駐點的教官反映，但是打他門口留下的電話都沒接，我可能會去輔導中心說一下我的煩惱。(訪 A 20141029)

（三）學校行政單位的支援功能

國際學生期待學校行政單位能給予協助，然而在效率及語言溝通上顯然有些問題亟待克服、解決。

學校的行政部門很冷漠，比方說問他問題他會說不是他們管的，然後就沒有了，都不會告訴我們要找誰問，我們那邊不是這樣的，一定會打電話問別的部門，然後給你一個答案。(訪 A 20141029)

(對行政單位的抱怨)有，可能就是傳 E-MAIL 回覆的時間比較慢啊！如果親自去問，也是要等啊！我幫他們問的話，還可能盡量幫他們問到比較好的答案這樣。.....國際事務處工作的應該都會講英文，反而是其他單位吧！他們常常會打電話說：有外國學生來，可是他們聽不懂，就需要國際事務處幫忙代為聽，或者翻譯一下。(訪 B 20141123)

(四) 提供給國際學生的獎學金及其他福利措施

本研究從訪談之中發現，國際學生最關心的事情包括獎學金、接機、住宿、選課及其他福利等等，茲分述如下：

1. 獎學金方面：學校是否有提供獎學金為外籍學生最重要的經濟考量，甚至是能否持續在學就讀的關鍵因素，學校在申請制度及金額分配的規畫變動性讓外籍學生感到不安。

(申請制度)就不是很清楚，可是因為他說我這個學期不可以申請，我就想：沒有得就沒有得阿，我問了很多次了，我來之前就問了，來之後又問，有好幾次的，可是他們就說：沒有！(訪 A 20141124)

我來之前學長姊就會跟我說這邊有獎學金可以申請，我會先看有沒有獎學金，如果沒有獎學金比較難...繼續唸這樣子，獎學金還蠻重要的。.....我朋友說獎學金減少了。他們(學校)是覺得好像有點負荷不來，他們是說經費不夠.....然後我的朋友說：他成績考到第一名也沒有用啊！他還是給那麼低的生活費，.....或者說是如果工作，反而會耽誤到讀書的時間，那就會覺得那很難取捨！所以他們也是蠻煩惱這一點的，因為我們也不是有錢才來念書的。(訪 B 20141123)

2. 接機方面：從訪談中意外地發現，雖然這些外籍學生都已經是滿 18 歲的成年人，一般預期他們應該可以處理從機場到學校的交通問題，然而研究者卻強烈地從言談中感受到他們覺得一個人來到異地、人生地不熟的不安全感。

尤其是剛剛到的時候，我剛來是沒有接的(接機)，那些僑生有學長姊幫他們阿，我就是自己來這樣子，尤其是那種人生地不熟，如果不會講中文的，我覺得會很慘阿，而且有時我們又不知道是遇到好人還是壞的。.....僑生都有僑委會在幫忙，國際學生好像都沒人理，像剛到時已經很晚，到宿舍都晚上 11 點了，還好有樓長幫忙我。(訪 A 20141029)

(接機)我覺得很重要，可是我不知道為什麼...說沒有了，因為我是還好我會講中文，可是如果對於那些不會講中文的，他們就不知道要怎麼來吧！.....而且會覺得比較親切，有人特地上來接我們，就會覺得...哇！很不錯，一來我們不用煩惱怎麼去，二來就可以節省交通費。(訪 B 20141123)

3. 住宿方面：與接機問題類似的情況，雖然他們已成年應可以自己處理好住宿問題，但是因為初來乍到對環境不熟悉卻要立刻去找房子，在心理上確實會產生恐慌感。

因為以往新生方面一定會保障床位給你，可是這學期竟然有新生沒有床位耶！那時候有一個馬來西亞的、一個越南的，他們沒有床位，那時候就問我可不可以幫他找屋子.....因為我覺得我們是國外的學生，你要體諒我們沒辦法一下機就馬上找到住宿的地方。(訪 B 20141123)

4. 選課方面：外籍學生感覺到自己在選課權益上受損，不能夠與其他同學一樣在初選時就能一起選課。

我覺得選課，不要像今年這個樣子，他們有一個叫做初選的，可是我們初選的機會都沒有，都是最後一個這樣子阿，.....我們沒有學號，那個不是國際事務處管的，是學校還沒有弄好，所以我們只剩最後不好的課。(訪 A 20141124)

5. 其他福利方面：學校為外籍學生安排的旅遊及節慶活動，讓已經來臺灣 4 年的訪談對象 B 尚能一一細數、留下記憶，如前述這些活動也成為外籍學生發展人際關係與認識臺灣風土民情的重要媒介。

每個學期都有提供出去旅遊吧！.....跟他們有去過日月潭、九族文化村，然後就是鹿港，鹿港他是免費的，還有去哪裡？我也忘了耶！就是有去過幾個地方，都不會去很遠，都是一天來回這樣。還有去過高美濕地，清水休息站.....學校每個學期都會辦，還有迎新辦 Welcome Party，之前有辦送舊，最近好像沒有，之前端午節有剛好配合送舊，包粽子之類。(訪 B 20141123)

四、研究結果之討論

從不同國籍學生來臺灣求學所遭遇的適應問題的研究(如表 3)結果發現，不同國籍來臺灣求學的學生有程度不同的情況，例如泰國、越南籍的學生由於中文語言能力較差，除了都有語言障礙問題，也連帶影響到課業上的適應問題，包括無法了解授課內容、較少課堂參與，且有預備書面及口頭報告的困難等等(蔡文榮、徐主愛，2013；蔡文榮、巫麗芳，2013)；日本籍學生則是在課堂上的參與較低、鮮少發言等(鍾國強，2013)，相較之下，馬來西亞籍學生有較佳的

中文語言能力，雖然都有課業上的壓力，但是在學習上的適應問題比較不嚴重。除此之外，在結交朋友方面，與泰國、越南、日本籍相互比較之下，馬來西亞籍學生比較容易與同為國際學生結交朋友，較難打入本地生的社交圈，而泰國、越南籍學生則較少結交朋友，大多是與同鄉聚在一起活動(蔡文榮、徐主愛, 2013; 蔡文榮、巫麗芳, 2013)，所以泰國、越南、日本、及馬來西亞籍學生在與本地生交朋友上都遇到困難，其原因不全部跟中文語言能力有關，本研究發現可能跟不同的文化背景、生活經驗有關係，從表 3 可以知道泰國、越南、日本籍學生在理解當地社會風俗上有困難，而馬來西亞籍學生也是如此；除了這些共同點之外，他們同樣有財務上及適應飲食習慣的困難。

表 3
外籍學生來臺灣求學所遭遇的適應問題之對照表

適應問題	相關的文獻	蔡文榮、徐主愛(2013) (泰國學生)	蔡文榮、巫麗芳(2013) (越南學生)	鍾國強(2013) (日本學生)
1 思鄉病		√	√	
2 財務		√	√	√
3 租屋和飲食		√	√	√
4 語言流暢度		√	√	
5 瞭解授課內容與課堂上的參與		√	√	√
6 預備書面與口頭報告		√	√	
7 理解當地社會的風俗		√	√	√
8 結交朋友		√	√	√
9 與異性建立關係				
10 被社交圈接納			√	
11 種族歧視			√	
12 被誤解				
13 物理環境的適應		√	√	
14 支援系統不足		√		

資料來源：研究小組整理

伍、結論與建議

一、結論

本研究以個案研究的方式切入，深度訪談二位馬來西亞籍的學生在中興大學就讀的親身體驗，最後歸納出國際學生在適應上有三大方面的問題：

(一)生活方面的適應問題

- 1.氣候環境適應不良
- 2.臺灣料理口味不合
- 3.住宿適應問題

4.交通安全問題

5.財務問題

(二)語言及學業適應問題

1.入學前的中文能力預備程度影響學習情況

2.在繁體字的書寫及閱讀適應上較為困難

3.老師上課及評量的方式對國際學生學習的影響

4.預備書面及口頭報告遇到的問題與壓力

5.選課過程中遇到的困難與問題

6.國際學生在課堂中的參與及互動情況

(三)社交與人際關係問題

1.國際學生較難打入本地生的社交圈

2.國際學生比較容易與同為國際學生結交朋友

3.國際學生認為本地生對馬來西亞籍學生不感興趣

二、建議

(一)給大學相關部門的建議

根據上述三大適應問題的研究結果發現，以及探討學校提供的支援系統是否足夠等問題後，建議各個學校在幫助國際學生適應時，至少要包括：

1. 加強學習夥伴及志工的培訓工作

在明尼蘇達大學 Duluth 校區所創始的「學習夥伴方案」有相當成功的範例 (Meloni, 1986)，各大學可以結合原有的傳統及各種資源，召集這些各系所學生組成的學習夥伴，或是有意願協助國際學生的志工朋友，進行一段長時間的培訓，根據本研究發現結果幫助學伴及志工們很快地瞭解國際學生的適應問題，並且在每學期結束前再次召集他們，透過一個階段的回饋、分享及討論建立更多經驗，並且把這些經驗傳承給未來有意願參與協助國際學生的學生，這是一個可以在原有基礎之上做得更好的方法。

2. 增加國際學生住宿樓長人數並建立諮詢專線

各大學外籍新生來到臺灣就讀，宿舍生活就是一開始最獨特的體驗，雖然發生任何問題可以隨時跟室友分享、討論，然而都是初來乍到的新鮮人，對於如何克服與解決這些問題，最直接的便是求助於宿舍的樓長，這些樓長需具備一定的英語文溝通能力，且至少是大學二年級以上學生擔任，建議增加人數的原因是可以輪值協助國際學生處理問題。除此之外，各校國際事務處需與這些樓長們建立良好的溝通管道，並設立諮詢問題的專線電話，做為國際學生與學校各級行政單位溝通、協調者的角色，使本研究中發現的問題有管道可以反映並得到改善。

3. 加強學校行政單位及網站的國際化功能

臺灣的國際化仍處於初期階段，對於國際學生有關的福利及困境的處理經驗仍稍嫌不足，教職員指導與處理國際學生問題的能力，皆需要持續的努力及改善

(周祝瑛、陳榮政，2012)。從馬來西亞籍學生的訪談資料中，我們的確發現學校在國際化的支持系統上還有很大的努力空間，其中包括學校行政人員英語溝通、解決問題的能力需要加強，以及學校網站英文版面功能還不夠完善，這些都是各大學可以努力的目標。

4. 保障外籍新生住宿優先權利並將接機服務納入考量

Lin 和 Yi (1997) 提出幫助亞裔學生適應的四階段方案中，建議初抵達留學國 6 個月內最好能提供接機、搬家、找房等協助。所以保障新生住宿優先權及提供接機服務，除了是考量到國際學生剛到臺灣人生地不熟等因素，透過接機、安排住宿、介紹樓長、迎新活動、新生訓練等等一貫作業流程，可以使國際學生來臺的前幾個月的生活適應問題得到妥善解決，並且讓這些國際學生感受到被歡迎、溫暖，有賓至如歸的感覺。

(二) 給來臺求學的國際學生的建議

來臺求學前，最好在本國修習相關中文語言能力，才能不受限於語言能力、提升學業成就表現，而且考量到各大學給予國際學生的支援、幫助並不相同，最好能將可能遇到的情況列入來臺灣前的準備事項，包括事先了解臺灣氣候、飲食、風俗習慣、財務上的預備、住宿找房、交通問題等等，並且與國際事務處保持密切聯繫，或者知道在緊急情況下可以找哪一個單位尋求協助，這些都是來臺求學前應該要做好的準備，當然許多的預想可能與真實狀況並不相同，所以出發前也要做好心理上的建設、調適。

(三) 給未來研究的建議

1. 研究對象

本研究之研究對象只有兩名，未能涵蓋不同的學院、系所，在樣本的代表性上有改進的空間，故建議未來研究可以擴大樣本人數，以比較不同學院之間是否有差異存在。此外，本次研究的樣本均為女性，未來可以進一步探究不同性別的學生在各方面的適應是否有差異。最後，本研究之樣本為中部某大學的馬來西亞籍學生，未來可以考慮擴大研究對象至臺灣的其他區域，以比較區域和學校可能造成的差異。

2. 研究方法

本研究係以質性研究的方式來蒐集資料，固然能夠對馬來西亞學生的適應議題有深入之探討，但對於其普遍現象之瞭解，仍有待以問卷調查來補本研究之不足。此外，本研究並未訪談研究對象之師長與同學，未來可以加上這一部份的訪談，以使資料更周延。最後，本研究並未踏入研究對象之教室以觀察其上課情況，也未透過社交軟體（如 Facebook 等）來蒐集文字資料，未來也可以將這一類的觀察、文件資料納入。

參考文獻

一、中文部份：

- Cheers雜誌 (2015)。大學校長互評辦學績效，第一名是...。取自：
<http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5065052#>
- 中央研究院 (2014)。跨國研究顯示超低生育率在臺灣可能導致生活水準降低。
取自：http://www.sinica.edu.tw/manage/gatenews/showsingle.php?_op=?rid:7047
- 王雲東 (2004)。政府必須正視台灣當前少子化現象所帶來的巨大衝擊。取自：
<http://old.npf.org.tw/PUBLICATION/SS/093/SS-C-093-072.htm>
- 李豐里 (1999)。外國學生生活適應及其相關因素之調查研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林侑融 (2010)。探討外籍生在臺灣就讀的經驗 (未出版之碩士論文)。國立臺灣海洋大學，基隆市。
- 林曉雲 (2010)。招生名額外再加一成 / 外籍生來台就學辦法教部大鬆綁。取自：
<http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/387104>
- 周祝瑛 (2011)。臺灣地區國際學生調查研究。世界教育信息(北京)，289(24)，41-47。
- 周祝瑛、陳榮政 (2012)。國際教育。收於吳清山主編，我國教育政策綱領之研究，臺北市：國家教育研究院，頁 203-215。
- 教育部 (2011)。「高等教育輸出—擴大招收境外學生行動計畫」。取自：
<http://www.ndc.gov.tw/dn.aspx?uid=10556>。
- 教育部 (2014)。**103** 學年度大專校院正式修讀學位之外籍學生人數統計。取自：
<http://www.edu.tw/pages/detail.aspx>。
- 教育部 (2014)。外國學生來台就學辦法。取自：
<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL009279>
- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與應用。臺北市：心理出版社。
- 蔡文榮、石裕惠 (2015)。日本籍國際學生在臺灣中部大學適應議題之個案研究。
台中教育大學學報，29(2)，1-37。
- 蔡文榮、巫麗芳 (2013)。越南籍學生在臺灣的大學適應議題之研究：以中興大學為例。中臺學報 (人文社會卷)，24(4)，75-96。
- 蔡文榮、徐主愛 (2013)。外籍學生在臺灣的大學適應議題之研究：以中興大學之泰國學生為例。教育科學期刊，12(2)，88-119。
- 劉藍芳、許添明 (無日期)。吸引國際學生來台留學的動力。取自：
<http://www.ed.ntnu.edu.tw/~tmsheu/online%20publications/appeal%20to%20interSt.pdf>
- 鍾國強 (2013)。台日異文化接觸之研究—以「第一科大」日籍學生為例 (未出版之碩士論文)。國立高雄第一科技大學，高雄市。

二、英文部分：

- Akanwa, E. E. (2015). International students in western developed countries: History, challenges, and prospects. *Journal of International Students*, 5(3), 271-284.
- Berry, J. W., Kim, U., Minde, T., & Mok, D. (1987). Comparative studies of acculturative stress. *International Migration Review*, 21(3), 491-511.
- Chou, C. H. (2014). *International students' learning experience in Taiwanese higher education* (Unpublished doctoral dissertation). California State University, Fullerton, California.
- Coward, F. I. (2003). *The challenge of "doing discussions" in graduate seminars: A qualitative study of international students from China Korea, and Taiwan*. Dissertation acts International, 64, 1-A.
- Gebhard, J. G. (2012). International students' adjustment problems and behaviors. *Journal of International Students*, 2(2), 184-193.
- Given, L. M. (2008). *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods*. New York: Sage.
- Kuo, Y. (2011). Language challenges faced by international graduate students in the United States. *Journal of International Students*, 1(2), 38-42.
- Laughlin, W. (2014). International student flow to and from Canada. *Journal of College Admission*, Summer, 25-27.
- Lin, J. C. G., & Yi, J. K. (1997). Asian international students' adjustment: Issues and program suggestions. *College Student Journal*, 31(4), 473-479.
- Meloni, C. F. (1986). *Adjustment problems of foreign students in U.S. colleges and universities: Q&A*. ERIC Document Reproduction Number: ED276296.
- Roberts, A., Chou, C. P., & Ching, G. S. (2010). Contemporary trends in East higher education: Dispositions of international students in a Taiwan university. *Higher Education: The International Journal of Higher Education and Educational Planning*, 59(2), 149-166.
- Sodanine, S. (2009). *An investigation of international student's learning performance affected by stressor, living support, adjustment in Taiwan* (Unpublished master's thesis). National Cheng Kung University, Tainan, Taiwan.
- Soldan, Z. & Bowyer, K. (2009). The influence of individual factors on cognitive process variables within a diverse group context. *International Journal of Business and Management*. 4(6), 3-12.
- Ying, Y. W. (2005). Variation in acculturative stressors over time: A case study of Taiwanese students in United States. *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 59-71.

A Case Study on Collegial Adjustment of Malaysia Students in Taiwan

***Wenrong Tsay**

*Associate Professor

Institute of Professional Development for Educators

****Jia-Ling Dong**

**Graduate Student

Institute of Professional Development for Educators

Abstract

After Taiwan joined WTO in 2002, in order to cope with global competition and the trend of low birth rate, Ministry of Education implemented policies to recruit foreign students and thus brought international tastes into various campuses in Taiwan. These foreign students encounter adjustment problems including living, academic and interpersonal aspects. This study adopted in-depth interviewing, participant observation and document analysis to collect qualitative data of two Malaysian students and it lasted for five months.

It was found that Malaysian students had three adjustment issues:

1. Living adjustment: maladjustment in climate, foods, housing, transportation safety and financial needs.
2. Language and academic adjustment: poor preparation in Chinese, difficulties in reading and writing traditional Chinese characters, unfamiliar evaluation style, pressure in preparing written and oral reports, difficulties in registering process, and participation in classes.
3. Social and interpersonal adjustment: difficulties in social connection with domestic students, strong bond with co-nations, and feeling of being ignored by domestic students.

Based upon the findings, there are four recommendations for colleges with foreign students and two for future research.

Keywords: foreign student, adjustment issue, in-depth interview, case study

Email: wtsay@dragon.nchu.edu.tw

Manuscript received: August 19, 2015; Modified: December 31, 2015