



國立臺灣師範大學

NATIONAL TAIWAN NORMAL UNIVERSITY



# 漢語在線互動的有效性反映二語教師跨語言文化的溝通能力

Chin-Chin Tseng, National Taiwan Normal U  
(The effectiveness of online Chinese interaction reflects the ability of second-language teachers to communicate across languages and cultures)

# 摘要



- 本次演講是探討實習教師，可以如何透過與漢語二語學習者在線互動，提升跨語言文化的溝通能力。研究架構採用Eriksson的溝通模式來分析漢語在線互動的鄰近語對，並嘗試由語用功能及信息內容，分析漢語難點，並從可理解輸入及文化基模解釋造成溝通障礙的原因。

# 在線互動語料分析範例



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

- T : 所以，你会用中文跟他们聊天吗？
- S : (silence) communication barriers 溝通障礙
- T : 所以，你会用中文will you use Chinese聊天吗?  
communication?
- S : What do you mean though?
- T : My meaning is would you use Chinese to communication  
with your foreigner friends?
- S : 我...not to both ..I need to get more confidence ° I need  
to ...我不说中文，一点儿
- T : 嗯hm ° 没关系，我们上课的时候可以说 ° So in our  
class, just do your best to try to say Chinese, is that OK? 嗯  
hm
- S : OK, I will try.

Adjacency pair

語對



# Eriksson的溝通模式



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

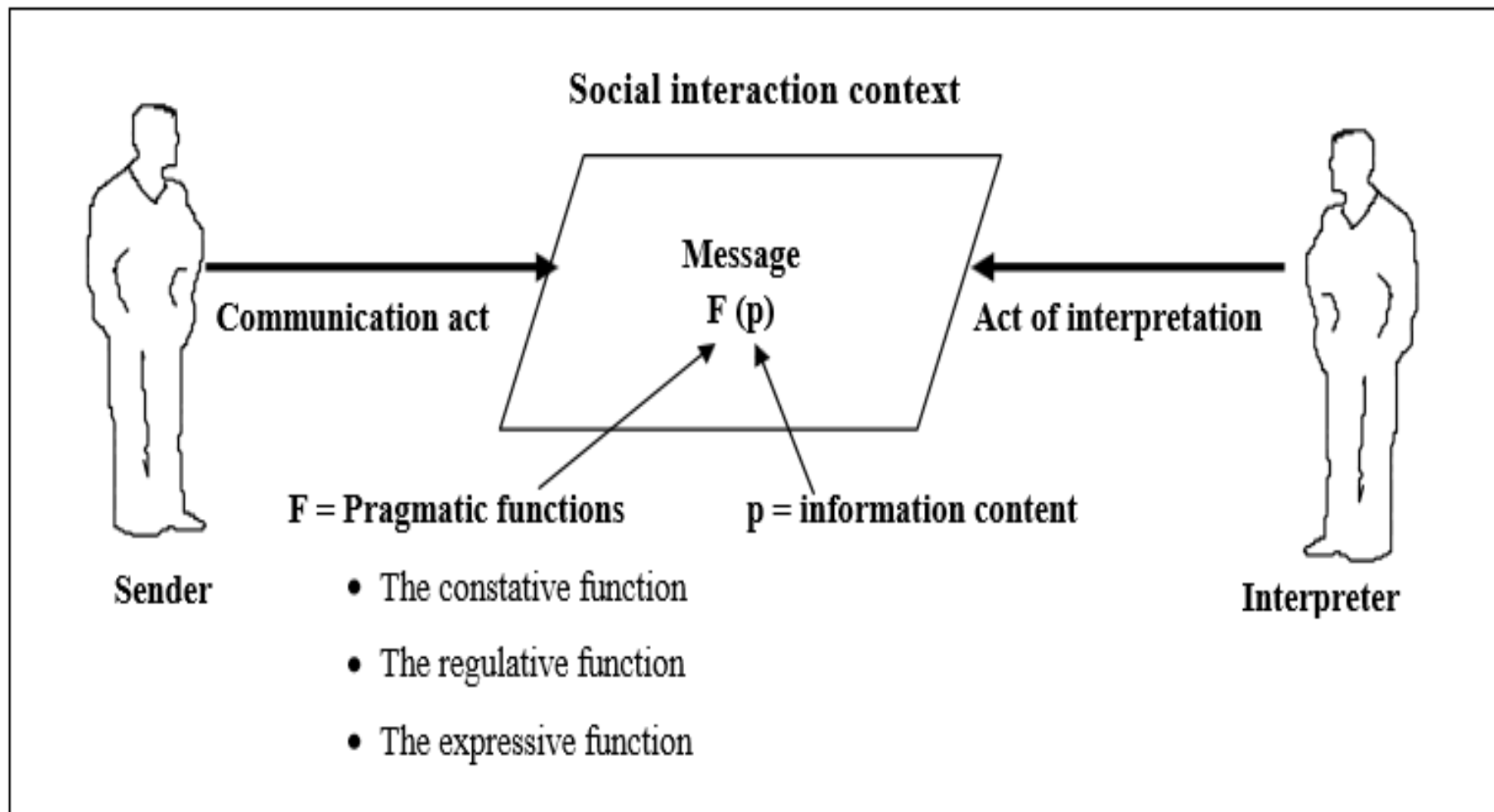


Figure 3 Communication model

# 語用功能



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

- **1. Constatives. 陳述**
  - For example, " T : My meaning is would you use Chinese to communication with your foreigner friends?" .
- **2. Expressives. 表達說話者的主觀情感、意願和信念的功能**
  - For example, " S : 我...not to both ..I need to get more confidence 。I need to ...我不说中文，一点儿 " .
- **3. Regulatives. 掌控對談者之間的互動, 如: 提問。**
  - For example, " 所以，你会用中文跟他们聊天吗?" .
- **4. Imperatives. 說話者用來要求聽話者達到說話者的預期，通常是對談人中擁有權力較大者所使用的功能。**
  - For example, " T : 嗯hm 。没关系，我们上课的时候可以说。" .

# 影響在線互動是否成功的要素



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

1. 理解度
2. 真誠度
3. 真實度
4. 預設因素
5. 情境因素
6. 文化價值框架 Normative rightness

# 在線互動溝通障礙如何分析



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

- 如何定義溝通障礙/溝通不良?
- 停頓、重複、不符合對話預期(誰的預期?)
- 人工判斷是否產生溝通障礙，溝通不良的因素可能是語言能力不足、對話預設準則不同等(文化普遍性及個人特殊性)。
- 基本分析單位為語對。可以分析語對內部及外部言談，包括：言談標記的使用、言談標記功能分析以及言談標記與溝通效果的關係。
- 需要收集談話者個人背景資訊、自我認同、語言學習歷程及語言使用現況。
- 在線教師是否受過華語文教學訓練以及教學資歷調查。

# 跨文化溝通能力 (Intercultural competence)

- **Interactional competence (互動能力)**
- **語用能力 (pragmatic competence)**
  - 有效掌握各種言語行為，如何致謝、道歉、詢問、提出要求、抱怨、說服等
  - 得體的溝通能力
  - 最早由社會語言學家Jenny Thomas提出。1983年 "Cross-Cultural Pragmatic Failure" (*Applied Linguistics*).
- **文化解碼, 怎樣算約會 (由語言與非語言訊息如何判斷)**
- **言行舉止，怎樣算符合中文的禮貌規範**



# 中介語語用能力



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

- In *Acquisition in Interlanguage Pragmatics* (2003), linguist Anne Barron offers this more expansive definition: "**pragmatic competence . . . is understood as the knowledge of the linguistic resources available in a given language for realizing particular illocutions, knowledge of the sequential aspects of speech acts, and finally, knowledge of the appropriate contextual use of the particular language's linguistic resources.**"



## conversation analysis (CA)

- *conversation analysis* is the study of the talk produced in ordinary human interactions.
- *talk-in-interaction* and *ethnomethodology*.
- Jack Sidnell, "**conversation analysis is a set of *methods* for working with audio and video recordings of talk and social interaction**" (*Conversation Analysis: An Introduction*, 2010)

# (相鄰)語對 *adjacency pair*



- an *adjacency pair* is a two-part exchange in which the second utterance is functionally dependent on the first, as exhibited in conventional greetings, invitations, and requests.
- 打招呼
- 表示感謝
- 邀請
- 提出要求
- 讚美

# 表示感謝



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

- 大恩不言謝
- 送禮的行為文化
- 曾金金. 2004. 由「謝謝」的使用談語言與文化教學. 第七屆國際漢語教學討論會論文選, p.695-705. 上海：復旦大學。



# 由「謝謝」的使用 談語言與文化教學



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

- 透過與高級漢語學習者訪談的方式，了解他們所觀察到在台灣地區使用「謝謝」的場合與情境，並與自身的語言文化進行對比。
- 以「謝謝」一詞出發，研究其語言文化網絡，推究「謝謝」的社會功能，反映的是人際之間「施」與「受」的關係，由語料中發現，透過分析「謝謝」的使用情境，可反映出該文化對於「上位」與「下位」的界定以及該文化的價值觀。此外，由於語境的關係，使得「謝謝」會因上下文而衍生出「婉拒」、「反諷」及充當「結束語」的功能。

# 外籍生觀察台灣人使用謝謝的情境(1)

- 受到他人協助的時候
- 請求他人幫助的時候
- 請你幫我倒杯水好嗎...謝謝。【日1】（拿到水之前）Would you give me a glass of water please?（拿到水之後才說Thank you.）【英】。此外，也曾有法國學生反映台灣同學在未得到物品或幫助時，便先說「謝謝」，情形類似上述「倒水」的情況。
- 受到他人贈與禮物的時候
- 別人請客的時候

# 外籍生觀察台灣人使用謝謝的情境(2)

- 受到他人讚美 / 誇獎的時候
- 女生比較常用 (語料需要標註性別)
- 在日本的話，不太說謝謝，大部份都是謙虛的回答，**沒有...不會啦...不要這麼說...**，台灣的話可以說謝謝
- 反諷式的讚美
- 我一個學長他說話比較直接，那有一次我幫他整理桌子的時候，不小心把他的杯子...破掉了，他很生氣跟我說...，謝謝妳幫我大忙。因為這...雖然他不是真的謝謝我...，他很想要罵我，但是他...一種委婉方式。

# 外籍生觀察台灣人使用謝謝的情境(3)

- 買東西的時候
- 老闆...在給錢的時候或...我把貨品收起來的時候，都會說謝謝，兩個都會說，老闆先說，我拿貨品的時候跟他說。
- 拒絕的時候
- 我跟我的室友說：你要不要喝咖啡？
- 她說：謝謝...不用了
- 甚至有一個人他不說不用了，直接說“謝謝”這個字（搭配不用的手勢）



# 外籍生觀察台灣人使用謝謝的情境(4)

- 去餐廳吃飯的時候
- 結帳以後，我回家的時候，老闆說：**謝謝光臨**，代表...意思就是...希望你再次來消費...
- 我上班的時候
- 有些那個廠商他們打電話找我們老闆，那我說：不好意思他不在位子上，請問你哪裡找？說完以後...掛電話的時候，他也會說：**謝謝**，再見...這樣子，“謝謝”就是結束語。
- 對別人的服務
- 對別人的照顧

# 線上互動首頁



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

## The Professional Development of Chinese Language Teaching and Teacher Education Models

### NTNU-UTA Online Language Exchange Autumn 2016

國立台灣師範大學 Guólì Táiwān Shīfàn Dàxué

曾金金教授

德州大學 University of Texas at Arlington

梁思彥教授

Date: 2016/10/04

Time: AM 08:00-09:00 (Taiwan)

PM 07:00-08:00 (U.S.)

# Q&A



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

- 在**線**互動語料需要哪些欄位標記?
- 如何計算語對?
- 如何判斷在**線**互動的溝通有效性?
- 如何處理地區性對話預設準則(語言形式及功能)不同的差異?
  - 兩岸差異/大華語地區使用差異，對於謝謝的回應，沒事兒/沒有/不會