

提高在越南台灣企業翻譯員交際能力

——以越南平陽省台灣企業為例

摘要

近年來，越南經濟發展迅速，成為受世界關注的亞洲新興國家。越南自 1986 年實行經濟新政策以來，尤其是進入 20 世紀 90 年代末期以後，經濟發展突飛猛進，經濟的年增長率平均達 7% 以上。外國資本對越南的投資是越南經濟迅速發展的動力之一，其中台灣對越南的投資在推動越南經濟發展中起了重要作用。位於越南南部重點經濟區——是全國最具活力的發展地區，平陽省具有勞動人口豐沛、完善的基礎設施等優勢，已成為全越南投資商優先選擇的目的地之一。累計至 2018 年 12 月 31 日，平陽省有 3,522 個外國直接投資項目，投資總額達 323 億美元。就投資金額而言，在平陽投資的 64 個國家和地域的投資者之中，台灣企業排名第一。全省現有 828 個台灣投資項目，投資總額達 53 億美元。

對在越南投資的台灣企業而言，會中文的員工，尤其是翻譯員，是企業中重要人物之一。他們不只是企業內部台灣幹部與越南員工的翻譯人員，而且還是企業與外方的溝通橋樑。因此，企業對翻譯員的要求也相當高，特別是語言與交際能力方面。可是實際上，在台灣企業負責翻譯工作的人員能力未達到企業的要求。作為平陽省外事廳的人員，同時也從事漢語教學工作，本人將省內台灣企業翻譯員實際狀況進行深入研究，從此找出提高翻譯員交際能力的一些措施，希望對台灣企業有所幫助，對台灣越南經濟文化交流有一定的貢獻。

一、研究背景、動機與目的

（一）研究背景與動機

台灣企業來越南投資時最直接同時也是最棘手的問題就是語言與溝通方式。而企業中最重要的就是具備高度穩定性以及競爭力的員工，因此企業主管與員工之間的溝通方式就格外的重要。因為語言的障礙，大多數在越南投資的台灣企業事事都依賴翻譯員。從此可見，在台灣企業中，翻譯員的作用極為重要。

因為諸多原因，台灣企業中翻譯員的語言與溝通能力不完全滿足企業的需求，因而經常導致台灣企業與越南員工、客戶以及當地政府的溝通失敗。作為

越南平陽省外事廳專門負責台灣企業管理的專員，本人對台灣企業翻譯員的許多問題有很深的了解。此外，本人同時也從事漢語教學工作，所以就意圖深入台灣生活，親自了解台灣語言與文化特徵，從此找出提高台灣企業翻譯員交際能力之方法。

（二）研究目的

本研究的目的旨在全面與透徹地了解台灣語言與文化特徵，在此基礎上探索提高在越南台灣企業翻譯員交際能力之措施。總之，本研究主要解決以下幾個問題：

- （1）翻譯員在台灣企業中所起的作用及重要性。
- （2）影響翻譯員交際能力之因素。
- （3）提高翻譯員交際能力之措施。

二、文獻評論

關於言語行為之研究，越南國內外的學者們已經從不同角度進行探討研究。Saussure 指出，人類的語言活動涉及語言的體系和語言的使用兩方面。首先提出語言使用問題並進行認真研究的是英國哲學家 J.L.Austin。他在“*How to Do Things with Words*”一書中不僅首先探討了語言使用問題，而且系統、具體地研究了其中的一個問題，那就是說話本身為何就是一種行動。

言語行為理論認為人們在以言行事。言語取效不僅是文字句法的語義問題，而且還涉及到語用問題。因此，言語行為理論已成為當今語用學的重要內容之一。其來源於以下假設：人類交際的基本單位不是句子或其他任何表達手段，而是完成一定的行為。比如：陳述、請求、命令、提問、道歉、祝賀等行為。言語行為的特點是說話人通過說一句話或者若干句話來執行一個或者若干個上面列舉的行為，而且，這些行為的實現還可能給聽者帶來某些後果。Austin 認為，說任何一句話時，人們同時要完成三種行為：言內行為、言外行為、言後行為，也有學者把它們稱作話語行為（或說話行為）即以言指事（the locutionary act）、語現行動（或施事行為）即以言行事（the illocutionary act）、語導行動（或取效行為）即以言成事（the perlocutionary act）。

美國哲學家 J.R.Searle 將言語系統化，闡述了言語行為的原則和分類標準，提出了間接言語行為與直接語言行為。一個人直接通過話語形式的字面意義來

實現其交際意圖，這是直接的言語行為；當我們通過話語形式取得了話語本身之外的效果時，這就稱作間接言語行為。間接言語行為在言語交際中是非常普遍的，陳述句不是陳述，祈使句不是祈使，疑問句不是疑問的情況比比皆是。有時候，發話者說出一句話，藉此表示該句字面意思，但同時又表達字面之外的其他意思，也就是說，話語意義與語句本身意義不完全一致。

關於越南漢語學習者及越南漢語翻譯員語言交際能力之研究，雖然越來越受到學者們的關注，但是研究成果尚未充分。較為重要的研究成果有阮黃英的《跨文化交際課程與越南漢語教學中跨文化交際能力培養》，譚群瑛、言秀華、謝小玲的《漢語和越南語稱謂語語用對比探究》，段明海的《越南漢語口語教學研究》等。總的來看，大多數研究中所提到的漢語都針對中國大陸所使用的漢語而沒有將中國大陸與台灣漢語與文化方面進行對比。此外，各研究結果也不太注重文化差異對漢語使用所產生的差異。

關於本研究所提到的台灣企業翻譯員漢語交際能力，到目前為止，我們還沒找到相關的研究成果。可見，該方面的研究還是一片空白。這雖然給本人在研究過程中帶來一定的挑戰，但同時也留給本研究一個可創造的空間。

三、台灣企業翻譯員

(一) 翻譯員在台灣企業中所起的作用及重要性

談到翻譯員的作用及其重要性，我就從外事廳專門負責解決省內台灣企業問題的角度說起吧。每年我們單位協助解決至少五個關於台灣企業內部矛盾、罷工之類的案件（這只是向我們申報的企業，實際上這類矛盾經常發生在各個外國企業中）。其中，主要原因都是因為企業和勞動者溝通不良而造成的。

目前，每家企業中一般需要至少一名專門負責翻譯的員工，另外有的企業除了翻譯員，其他會中文的員工也參加翻譯工作或者直接跟領導溝通，有的沒有翻譯員而每個文房員工都會中文，可以兼任翻譯任務。根據本人的調查，在 50 個受訪者之中，翻譯工作狀況如下：

負責翻譯工作的人員	調查結果	比例
只有翻譯員	11 家公司	22%
翻譯員+其他會中文的員工	23 家公司	46%
會中文的員工負責翻譯	16 家公司	32%

表 1

另外，本研究也將公司翻譯員的工作內容進行更深入地調查。這部分內容的調查分為三個對象：（1）只有翻譯員之企業；（2）有翻譯員和其他會中文的員工之企業；（3）會中文的員工負責翻譯之企業。結果如下：

（1）只有翻譯員之企業

翻譯員的工作內容	調查結果	比例
書面中越文互譯	50 家公司	100%
口語中越文互譯（協助台灣幹部跟越南員工溝通）	50 家公司	100%
口語中越文互譯（協助企業跟政府人溝通）	38 家公司	76%
使用書面或口語方式協助聯絡客戶，商討未澄清的事宜	44 家公司	88%
陪同客戶，現場翻譯	37 家公司	74%
聯繫供應商，進行訂貨	22 家公司	44%
參與施工現場外方工程師翻譯工作	13 家公司	26%
完成日常文職工作（使用中文記錄並整理會議紀要）	48 家公司	96%
其他不屬於翻譯工作	37 家公司	74%

表 2

（2）有翻譯員和其他會中文的員工之企業

翻譯員的工作內容	調查結果	比例
書面中越文互譯	50 家公司	100%
口語中越文互譯（協助台灣幹部跟越南員工溝通）	45 家公司	90%
口語中越文互譯（協助企業跟政府人溝通）	32 家公司	64%
使用書面或口語方式協助聯絡客戶，商討未澄清的事宜	05 家公司	10%
陪同客戶，現場翻譯	04 家公司	08%
聯繫供應商，進行訂貨	02 家公司	04%
參與施工現場外方工程師翻譯工作	02 家公司	04%
完成日常文職工作（使用中文記錄並整理會議紀要）	03 家公司	76%
其他不屬於翻譯工作	07 家公司	14%

表 3

（3）會中文的員工負責翻譯之企業

負責翻譯員工的工作內容	調查結果	比例
書面中越文互譯	33 家公司	66%

口語中越文互譯（協助台灣幹部跟越南員工溝通）	35 家公司	70%
口語中越文互譯（協助企業跟政府人溝通）	07 家公司	14%
使用書面或口語方式協助聯絡客戶，商討未澄清的事宜	45 家公司	90%
陪同客戶，現場翻譯	35 家公司	70%
聯繫供應商，進行訂貨	48 家公司	96%
參與施工現場外方工程師翻譯工作	37 家公司	74%
完成日常文職工作（使用中文記錄並整理會議紀要）	44 家公司	88%
其他不屬於翻譯工作	50 家公司	100%

表 4

從上邊的調查結果可以看出，台灣企業大部分沒有特別重視翻譯員的重要性及專業性。只有 22% 受訪企業有專門負責翻譯工作的翻譯員（表 1），而且在這些公司，翻譯員除了擔任屬於翻譯工作之外，翻譯員還要兼任其他不屬於翻譯工作的任務（75%，表 2）。另外，許多公司既有翻譯員又有其他會中文的員工同時擔任翻譯任務。這類公司的翻譯員主要負責書面語翻譯和口語翻譯（協助台灣幹部跟越南員工溝通，企業跟政府人溝通），對於需要翻譯的其他業務由其他會中文的人員負責。因此，在這些公司工作的翻譯員不需要具備其他業務，只要培養語言能力，做好單純的翻譯工作就能滿足公司的要求。第三種就是沒有專門負責翻譯的人員，而其他人員都需要具有中文能力，能夠直接跟台灣幹部溝通，跟台灣客戶、供應商溝通，同時也能當公司領導跟越南員工、越南政府人的橋樑。對於這類員工，本研究也把他們當作為翻譯員。

（二）翻譯員的漢語水平及交際能力

本研究把翻譯員的漢語水平和交際能力分為兩個重要調查內容。以下是調查結果（共 50 個受訪者）：

（1）翻譯員漢語水平

漢語水平	掌握詞彙量	有證書的		沒有證書的		合計
初級	500 - 1,000	0	0%	0	0%	0%
初中級	1,200 - 2,500	03	6%	17	34%	40%
中級	2,500 - 5,000	13	26%	10	20%	46%
高級	5,000 - 8,000	05	10%	02	4%	14%

表 5

從表 5 可見，大部分翻譯員具有初中級和中級的漢語水平，而且沒有漢語水平證書的人員佔 58%。

(2) 翻譯員的交際能力

交際能力	企業對翻譯員交際能力的滿意度			
	非常滿意	滿意	不太滿意	不滿意
翻譯員跟領導溝通能力	4%	50%	32%	14%
翻譯員公司內部翻譯能力	18%	48%	24%	10%
翻譯員跟外方交際能力	6%	40%	26%	28%

表 6

研究結果表明，企業對翻譯員滿意度從 40% 至 50%，非常滿意比例從 4% 至 18%，可不太滿意（24% 至 32%）和不滿意（10% 至 28%）的比例相當高。從此可見，目前在台灣企業翻譯員的交際能力未達到企業的要求。翻譯員交際能力直接影響到翻譯員工作效率、效果以及公司的生產、營業，所以本研究最終目的是找辦法提高翻譯員的交際能力。

(三) 影響翻譯員的交際能力之因素

翻譯員的任務就是當台灣企業跟越南人的溝通橋樑。談到翻譯員的交際能力主要談到跨文化交際。跨文化交際指本族語者跟非本族語者之間的交際，也就是任何在語言和文化背景方面有差異的人們之間的交際。除外，個人因素也是影響交際能力的因素之一。

1. 文化背景的差異

文化背景的差異既是指不同文化圈之間的差異，也是指同一文化圈內部的亞文化之間的差異。對於翻譯員而言，所說文化差異主要指不同文化圈之間的差異，尤其是台灣和越南文化差異。翻譯員在完成任務的過程中，由於文化背景的差異容易導致交際失誤，引起衝突。越南受漢文化影響頗深，所以越南和台灣文化方面有很多相同之處。可是，兩者之間必然也存在著很多差異，而翻譯員如果對台灣文化的了解不夠深就容易導致溝通失敗。因此，在翻譯的過程中，翻譯員要努力了解語言背後的文化內涵，將對方所說的話聽得清清楚楚，沒有任何語言文化的隔閡。

2. 語言能力的影響

漢語是翻譯員的第二語言，因此其漢語水平直接影響到交際能力，溝通效果。從上邊所呈現的研究結果可以看出，目前平陽省台灣企業翻譯員的漢語水平不高，主要屬於初中級和中級水平。因為漢語水平有限，所以他們難以滿足翻譯工作的要求。對越南翻譯員來說，漢語水平就是影響交際能力的重要因素，因此提高漢語水平就是提高交際能力的主要措施。

3. 個人因素

影響翻譯員交際能力的個人因素主要包括：年齡、身體狀況、個性及自我觀念等。

年齡和身體狀況雖然不是固定的因素，可是也會影響到個人的交際效果。所以考慮翻譯員的交際能力，也要注意這兩個因素。

個性品質或人格特徵是直接影響翻譯員交際能力的因素之一。人在現實人際交往中所表現出的行為傾向性、人格、氣質、能力等個性品質，影響人際關係的建立與發展。有些個性品質容易導致人際吸引，諸如：助人為樂、坦誠無私等行為傾向，就有利於良好的人際關係的建立、維繫和發展。

四、提高在越南台灣企業翻譯員交際能力

在上邊所分析影響翻譯員交際能力的三個因素之中，個人因素是難以改變的，所以本研究只提出改善翻譯員的漢語水平以及文化了解之措施。

(一) 提高翻譯員漢語水平

1. 提高省內漢語教學單位的教學質量

平陽省目前有 8 所大學，6 所中專學校和 49 家語言培訓中心。在 8 所大學裡，只有 2 所設有中文系。從大學中文系畢業的畢業生中文水平相當高（中級及高級水平），可是畢業人數較少，未能滿足平陽省台灣企業的需求。大部分台灣企業翻譯員都從省內語言培訓中心學漢語。根據調查，只有 40% 語言培訓中心的老師具有中文本科畢業證書，大部分教師是懂中文的華人或者在大陸、台灣公司上班會中文的人，沒有外語教學證書，甚至有的只會說，不認字。語言培訓中心的教師水平不高，教學質量不被重視，所以教出來的學生漢語水平不高，語言能力差，大部分只學口語，不學漢字。

從管理的角度而言，平陽政府要加強對語言培訓中心的管理，提高教學質量的要求，尤其對教師的水平要有一定的標準。為提升人才培養水平、增強翻譯員語言能力、服務台灣企業的人力需求、推進越南台灣經濟的交流，全面提高語言培訓中心的教學質量，本研究提出如下意見。

(1) 進一步提高對漢語教學工作的認識

目前平陽省有 49 家語言培訓中心，具有 4,000 多學生。語言培訓中心的蓬勃發展是符合社會發展趨向，可是教學質量還不被重視。為提高翻譯員語言能力，提高漢語教學國際化水平，從政府管理角度而言，平陽省對語言培訓中心教學質量、教師漢語水平和教學能力要有科學性的要求。人力語言培訓是省內國際化戰略的重要組成部分，是提昇平陽經濟社會發展的有效途徑，對越南台灣文化經濟交流發揮著積極的促進作用。因此，全省各級領導要充分認識到人力漢語教學工作的重要性，要及時轉變工作理念，切實履行好各相關的管理項目工作，各語言培訓中心要充分發揮其語言培訓工作中的主體作用，提高語言培訓中心與各職能部門的協同合作，加強教學的管理。

(2) 進一步建立健全漢語教學管理體系

建立健全語言培訓中心領導小組運行機制。領導小組每年至少召開一次會議，加強對漢語教學工作的科學規劃、統籌協調、宏觀管理，加強漢語教學工作指導，負責與漢語教學及教學管理相關的政策研究與設計，統籌協調並解決教學工作中出現的問題。

各語言培訓中心要加強校內教學、外事的協同合作及管理工作，具體負責學校教學工作的組織與實施。

(3) 進一步加強教師質量

每個語言培訓中心根據自己的狀況建立數量上相當、素質上與教學相吻合的教師隊伍。根據政府規定，語言培訓中心的教師要有本科以上的學術業務水平。除外，隨著世界科學技術日新月異，新知識和新技術不斷出現，知識更新成為現代教育必鬚面對的問題。面對教師專業發展現代化的要求，教師必須不斷提高教學和科研的創新能力，新時期的教師培訓則為解決教師的知識更新、提高教師素質、提高教學創新能力提供了有力保障，也是提升人才隊伍建設、適應科技進步、順應時代發展的重要途徑。

教師從事漢語教學工作，只有千方百計解決學生學習上的困難才能提高學生的漢語水平。一個漢語教師如果具有職業精神，努力追求美的教學語言，美的教學態度，不斷給學生美的印象，那師生將處於一個和諧美的統一體中，學生必然會羨慕、信賴和模仿教師。漢語教師再給學生投去激勵的目光，傾注期望的感情，便可在漢語教學方面收到事半功倍的效果。

教師的教學應以課堂教學為軸心，教師應使課堂教學富有知識性、趣味性，語言要有激發性，更要有激情，教師上課有精神，學生也會有精神。教師要為課堂渲染一種氣氛，營造一種與文章內容相一致的情境，使學生置身於特定的情境中，形成一定的情感基調，從而使學生集中注意力上好每堂課。提高課堂效率，教師應採用各種方式、手段，用較少的時間和較少的精力，取得盡可能多的教學效果，實現特定的教學目標。

(4) 進一步提高教材質量

教材是課程標準的具體體現，是實現課程目標，組織教學活動的主要憑藉和依據。根據調查，大部分省內語言培訓中心都使用《漢語教程》（社會科學出版社）。這套教材雖然課題豐富、接近生活，可是內容編寫不夠準確，缺乏科學性，較少介紹中華文化。進行對比越南在使用的一些漢語教材，本人比較贊同《漢語口語速成》（胡志明市綜合出版社）。這套教材包含五冊，內容豐富、詳細，有系統性、實用性、邏輯性。這套教材特別注重兩個技能：聽力和口語，比較符合以翻譯工作為學習目標的學生。此外，本人也鼓勵各語言培訓中心研究採用台灣流行的《實用視聽華語》（正中書局股份有限公司）。這套教材包含五冊，每冊包括課本、教師手冊、學生作業簿、語言補助教材，是針對母語非華語的人士所編寫的。對進台灣公司上班為目標的學習者來說，使用這套教材是最合適的。《實用視聽華語》不止提供最地道的台灣華語，而且還可以展現最接近生活的台灣文化特色。

新教材在教學內容、素材選擇、教學要求和呈現方式等方面與原教材相比都發生了較大的變化。教材的變化促使教師必須走進新教材，必須認真研究、深刻理解新教材的編寫意圖，切實把握教學的總體目標與階段性要求，只有如此，才能找對方法，激發學習興趣，挖掘學習潛能，調動學習積極性、主動性。

2. 企業要想做好培訓規劃

企業想做好培訓規劃必須重視培訓規劃。只有從思想上重視一件事才能把它完成得出色。對於企業來說，想要通過培訓達到提高員工漢語水平及交際能力的目的，就必須從根本上重視培訓體系。制定符合企業翻譯員工需求的培訓規劃並不是一件容易的事情，這個需要對企業的翻譯員情況有細緻認真的分析。把培訓規劃看成可有可無的事情，不僅不能提高業績反而會浪費大量資源，加重企業的負擔。只有從思想上重視培訓規劃，才能夠正確對待培訓規劃，也才能夠制定出有效有用的培訓規劃。

企業要做好培訓規劃必須落實相關部門。任何規劃到底終歸是要實際落實的。因此為培訓規劃做好物質保障是一個重要的環節。在進行規劃實施時，其關鍵是落實責任人與責任部門。要明確參與培訓規劃的每個部門和人員的具體分工，為培訓的順利進行提供必要的人力物力保證。同時要協調與好參訓培訓部門關係，在不影響企業正常運轉的情況下確保培訓計劃的實施。

要翻譯員漢語水平與交際能力達到企業的要求，除了在選取人才的過程中要注意應聘者的漢語水平和其他影響交際能力的因素之外，企業要有規劃性、長期性、穩定性地組織漢語培訓。培訓期間要從六個月以上，有層次性地安排課程。同時，也要注意負責培訓教師的水平，確保教學效果能滿足企業的要求。

（二）加強文化意識培養

語言是文化的載體，語言和文化在外語教學中是互相依賴、難以分離的。但是歷來的外語教學在一定的程度上都忽視了語言中的文化因素。文化教學直接影響到語言學習的目的——交際，也是外語教學成敗的關鍵。廣義上的文化是“人類創造的不同形態的物質所構成的複合體”，狹義上的文化則是“作為一種行為方式的規約”。對企業中翻譯員而言，我們不能把全部的文化教授給他們，加之我們的教學對像是成年人，就要求我們教會學生文化學習的方法，主要通過對比分析母語文化和目的語文化的差異，從而理解和實踐目的語。

既然越南文化和台灣文化很接近，但畢竟每種文化都有其特點，兩種文化之間既像又不像，有些方面甚至會有衝突。因此，面對目的語文化時，翻譯員容易會感到緊張、無所適從，從而導致交際的失敗。在這樣的情況，教師要適當地引導、刺激他們對漢文化的興趣，使他們快速適應漢文化環境。

此外，課外學習也非常重要。為了加強翻譯員對台灣文化的了解，企業要考慮採取以下措施：

(1) 鼓勵員工尤其翻譯員主動深入了解台灣社會文化（企業可提供相關資料）

(2) 組織台灣幹部與越南員工語言、文化方面的交流（可在企業內部舉辦或者在台商會企業之間交流）

(3) 營造機會給員工去台灣體會台灣風土人情。

五、結語

本研究將提高越南平陽省台灣企業翻譯員交際能力進行了初步研究。研究結果指出提高台灣企業翻譯員交際能力是一件不簡單的事，需要政府、企業以及各個從事漢語教學的人士一起努力。通過分析實際情況，本文找出了翻譯員漢語水平及交際能力所存在的問題，並試圖提出一些提高交際能力的建議。

由於一些客觀和主觀條件的限制，本研究還存在一些待改進之處：

（一）研究對象

由於客觀條件有限，接受調查的企業數量較少，這無疑會在某些程度上影響了調查的可證度。

（二）研究範圍

台灣企業翻譯員漢語水平與交際能力所存在的問題還可以更詳細地分析，提高翻譯員交際能力的措施可以加以具體分析。由於時間有限，本文對這些問題還沒有徹底地解決，因此要待進一步深入研究。

六、參考文獻

- [1] 陳新宏：《你儂我儂的跨文化管理—越南台商企業的個案探討》，商業類研究，胡志明市台灣學校，2017年。
- [2] 阮黃英：《跨文化交際課程與越南漢語教學中跨文化交際能力培養》，河內國家大學，2015年。
- [3] 趙金銘：《教學環境與漢語教材》，北京語言大學對外漢語研究中心，2009年。

- [4] 鄧建才：《影響口譯的文化差異與跨文化意識的培養》，遼寧工業大學學報，2009 年。
- [5] 段明海：《越南漢語口語教學研究》，“50 年漢語教學與研究”，國際研討會論文，2009 年 10 月。
- [6] Đào Hồng Thu, “Phân tích đối chiếu ngôn ngữ trong việc dạy và học tiếng”, Kỷ yếu Hội thảo Quốc tế Ngôn ngữ học Liên Á lần thứ VI, 2005.
(陶紅秋：《語言對比分析對語言教學的影響》，《聯亞語言學國際會議紀要》2005 年第 6 期)。
- [7] 顧曰國：《禮貌、語用與文化》，《外語教學與研究》1992 年第 4 期。
- [8] 張黎：《言語策略與語言教學——中高級漢語教學向語用擴展》，《語言文字應用》2002 年第 2 期。
- [9] Đỗ Hữu Châu: Đại cương Ngôn ngữ học (Tập II. Ngữ dụng học). Hà Nội: NXB GD, 2001.
(杜友珠：《語言學大綱》(下冊：語用學)，河內：教育出版社，2001 年)。
- [10] Nguyễn Tài Cẩn: Một số vấn đề ngôn ngữ học Việt Nam. Hà Nội: NXB.ĐH&THCN, 1981.
(阮才瑾：《越南語言學若干問題》，河內：大學與中專出版社，1981 年)。
- [11] Austin, J. L: How to Do Things with Words, New York: Oxford University Press, 1962.