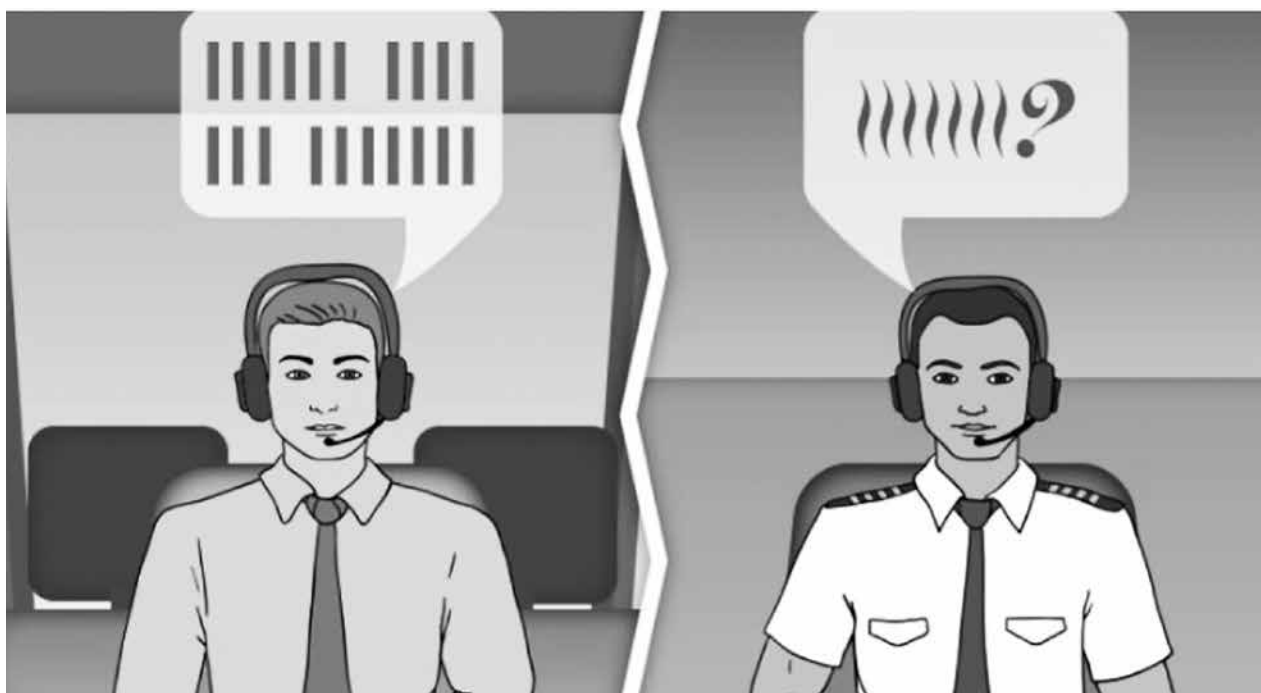


# 做好語言溝通

英文母語者可變化遣詞用字與採取其他說話習慣，以幫助非英文母語者瞭解語意

蕭光霽 譯



圖片：合成影像(Susan Reed提供)；機師與航管員(Goderuna/iStockphoto提供)

研究發現英文母語者(native English speaker, NES)與非英文母語者(non-native English speaker, NNES)交談時，由於通曉其母語上特定與簡單事物，在增進彼此瞭解與順利溝通上具有大幅優勢。

飛航組員與航管人員在使用航空無線電(radiotelephonic, RT)對話時，只能依賴語音交談，欠缺一般在面對面場合許多常用之暗示(舉例而言，如面部表情、姿勢與對談時遠近距離等；譯註：原文 paralinguistic cues 字面譯為副語言提示，略指語言外，表達意

見的作法)。針對過去事故之研究與調查報告顯示，英文母語者與非英文母語者於無線電通話時，的確會發生誤解，且嚴重到威脅飛安。

有份 2009 年研究說明，英文母語者欠缺體會非英文母語者在溝通的努力，有時恐會影響航空安全。

是項研究引述 2006 年某次事件，當時中國國際航空(Air China)一架波音 747 型機機師與紐約甘迺迪(Kennedy)國際機場

地面管制員溝通不良，機師苦於瞭解管制員的滑行指示。是項研究將中方機師的英文表達，列為「無法理解」；但文中亦補述，以英文為母語的地面管制員一再「無法使用標準辭彙與機師溝通，欠缺體會中方機師所遭遇之困難，亦顯示一定程度的溝通無能」。

該次事件中無人受傷，但研究中另提及發生於 1977 年 3 月 27 日，一架荷蘭皇家航空 (KLM) 波音 747 型機與另一架泛美航空 (Pam Am) 同型機，在加那利群島 (Canary Islands) 特內里費 (Tenerife) 市之洛司羅迪歐 (Los Rodeos) 機場跑道上撞機，造成 583 名人員喪生。事件報告指出，當荷航副機師向航管報告：「We are now at takeoff。」數秒之後就發生撞機。航管員認為荷航副機師是說飛機就位，即將起飛，但荷航副機師的英文夾雜荷蘭語文法，係指開始起飛的過程。

英國《民航文件 1375 號》(Civil Aviation Publication 1375) 羅列類似之溝通問題，該文件列舉覆誦 (readback)/ 監聽 (hearback) 錯誤之常發案例、呼號混淆，以及與語言相關的狀況掌握疏失，結論指出飛航組員與航管員皆需要加強英語流利程度。

### ◎ 問題與務實之解決作法

如何做才稱得上務實？以英文為母語的飛航組員與航管員能運用何種特定策略，以協助語言流利度較低的非英文母語者？下文列舉數項問題與可能之解決作法。

**問題一縮讀 (Contraction)：**英文母語者通常說話都會縮讀—用語精簡是表達流暢的重要指標之一。但是，縮讀可能會構成誤解，因為並不是所有能說英語者，與使用流利英

語的母語者交談時，都能瞭解縮讀。再加上交談時，會有反應緊迫與情緒壓力，就會增加彼此誤解的機會。

**解決作法：**英文母語者說話時不要連字。應避免說 gonna、wanna、won't 等縮讀連字語。流利度較低的英文說話者，恐不瞭解英文母語者使用縮讀表達之意義，所以連字對彼等恐有理解上困難。若彼等本身說話時不用縮讀，情況更是如此。

**問題一複合動詞：**複合動詞是由動詞 (如 look、go、stand 等) 與介系詞 (如 under、up、around 等) 所組成。

舉例而言，動詞 look 具有特定意義，但增加一字如 over、up 或 out，意義即會改變。這種動詞與介詞搭配的結構對其他語系者格外困難，因為其中並無公式或規則可循。流利度較低的英語說話者可能只聽到 look 一字，就誤解訊息涵意。

**解決作法：**使用單字動詞可有所幫助。舉例而言，與其說 I'll look into it，可以改說為 I'll investigate，這種說法對拉丁語系說話者而言，更容易瞭解。

**問題一片語：**以片語為形態的表達用語，當各組成字眼拆開時，片語表達之意義就幾乎消失殆盡，如 beat about the bush、sit tight 或 in hot water。英文母語者對這些一般表達用語都能瞭解，但對流利度較低的英語說話者恐有理解困難。

**解決作法：**平鋪直述的用語，要比片語或不同措辭更易於理解。與其說 sit tight，不如說 stand by。與其說 once in a blue moon，不如說 not very often。前述片語皆取材自英文母

語者與非英文母語者間的實際航管錄音。發生溝通不良的可能性顯而易見。

**問題一俚語：**曾有報導指出，某位以英文為母語的機師在歐洲一個主要國際機場對塔台管制員說道他已「ready to crank」。有多少人懂得其意義為何？

此係該名機師回報時的慣用語，意思是飛機已「準備後推與開俾」。俚語通常與特定族群或地方有關，可以讓人對其身份或所屬群體產生聯想。俚語亦可視為是用語言措辭，在交談時把某些人士排除在外（與避免透露交談內容）之作法。

另一案例是「It's like Clapham Junction down there！」這是「交通狀況擁塞」或「繁忙區域」的俚語說法，而僅有來自英國特定地區人士才能理解。在表面是國際交流空間上使用俚語，可令人聯想到對其出處之理解與認識。但對一位來自巴西的機師或來自越南的管制員來說，「It's like Clapham Junction down there！」恐令人摸不著頭緒。

解決作法：若某地很繁忙，就照直說。試著不要用個人當地用語，來包裝一個聽來簡單的訊息。

**問題一字字相串：**英文對於語言流利度較低者另一項難處，即英文只語者會將幾個單字串起來發音，就像一個單字的發音一樣。

例如「juwannit？」更清楚發音來說，就是「do-you-want-it？」（你要這嗎？）；以及「watyerdoin？」更可理解為「what are you doing？」（你在做什麼？）。

另一個相關問題係為不熟悉之口音。研究發現，人們頭腦與耳朵要適應不熟悉口音，需要一點時間。由於飛航交流溝通時機上，常無法容有更多時間，因此需要各方悉心投入，以達成彼此通盤瞭解與成功溝通。

解決作法：對英文母語者或許有些驚扭，但若能清楚正確說出每個字，非英文母語者會更易理解彼所傳達之訊息。

**問題一換個說法：**若某人要求發話者覆誦訊息，尤其在非常態的溝通互動時機，很可能是受話者並不瞭解發話者所言。此時，沒必要再用「相同」方式、「相同」字眼、「相同」語調、「相同」速度再說一次。發話者必須儘可能讓受話者聽懂所言。

解決作法：說話慢一點、清楚一點，並採用不同，最好是較淺顯易懂的字眼。

**問題一複雜單字：**複雜單字通常使用率不高，抑或專業程度過高。航空領域中當然有許多經常使用之專業用語。但緊急情況發生時，人們承受巨大壓力，因此其使用母語外之語言的思考與說話能力恐會受到影響。此種壓力構成之影響在前文的特內里費市機場跑道撞機事件中可見一斑，當時荷航班機副機師用英文說話，卻是用其母語語法（句子中單字排列方式）。

解決作法：堅持使用簡單單字，並依據受話者理解程度，試著調整措辭。舉例而言，若受話者使用「dump fuel（放油）」，就不要換用「jettison（拋棄；排放）」，堅持使用受話者顯然能夠理解的單字。

**問題一訊息過長：**內容過多的過長訊息，恐

令人費解，尤其對非英文母語者而言。

解決作法：若受話者聽取發話者所言內容上有所困難，請將發出訊息切割成更小部分來傳達。與其一次說出三項訊息，不如一次說一項，並等待對方聽取後覆誦。記憶處理能力對語言流利度更相重要，然非英文母語者恐無法處理資料含量較高、內容較長之訊息。

**問題一不用標準辭彙：**非英文母語之飛航組員與航管員最常抱怨的是，英文母語者說話時不用標準的無線電專業辭彙，即便是一般或日常作業時亦是如此。若必須說出內容中已有專業辭彙可資表達，就用專業辭彙。除非真有必要，請勿在專業辭彙上添油加醋或改變用法。

若真有必要改變專業辭彙，請考量以上所提建議。英文母語者在使用標準無線電用語上有所偏差，係因為彼等認為無線電用語，等同於通俗易懂的說法。

然而兩者並不相同。無線電用語是在有限適用範圍與特定情況下使用，係有其侷限性之用語。通俗易懂的說法則不在此限，而我們會在事件發展異常時才這麼說。

無線電用語或通俗說法上，未納入「please (請)」與「thank you (謝謝)」等禮貌性用語。雖然人們在許多交談場合中會表示禮貌，在航空領域溝通交流上，不必要以請與謝謝來增進飛航組員與航管員間之溝通。

解決作法：若發話者欲表達之訊息，在標準無線電用語已有對照辭彙，請用標準用語，勿用非標準措辭。

## ◎ 英文不是英文母語者專利

最後，英文母語者畢竟是少數。7 英文母語者不「擁有」英語，也不擁有英語應該如何使用之權利。再者，英語本身具有其多樣性（如英式英語與美式英語），不必然是遍布全球的非英文母語者最易於上手的語言。

航空業專業人員生活作息皆在此全球村之中。英文母語者須努力理解，至少要遷就非英文母語者。英文母語者應瞭解，非英文母語者彼此間用英文溝通，有時要比與英文母語者交談情況更佳。英文母語者應調整說話習慣，俾為達成航空安全整體目標貢獻已力。

英文母語者與非英文母語者交談時，可以也應該做出許多改變。多加練習更能駕輕就熟，語言用以溝通萬物，尤其是在如同航空領域一般，利弊得失高場域中，更需要正確使用語言。 —

作者：Tyrone Bishop 目前在萊斯特 (Leicester) 大學以本文研究主題進行博士研究，亦是英國 Lenguax 公司的語訓教師、施測員與研究員；Barbara Clark 博士是英國《民航文件第 1375 號》作者，現職為語言人類學者暨研究員，並經營「You Say Tomato」顧問公司。

譯自 *Aero Safety World* 2022 年 12 月號