

外語學習者遭遇溝通障礙時採取之解決策略 —非語言溝通之肢體動作為中心之實例研究—

曾怡華*

摘要

日本慶應義塾大學於 2004 年將與台灣師範大學華語文教學研究所合作之一對一對話活動融入華語文教學活動中。參加者表示，在活動中，常因過於緊張而無法順利表情達意，若對話母語者能察覺語言溝通之外的非語言溝通行為的話，相信活動能進行地更順暢。

平時在說話時，我們會常運用許多肢體動作傳達欲表達之意。對外語學習者而言，詞彙量不足常造成溝通困難。在此情況下，外語學習者常使用肢體動作來表達欲傳達之意，肢體動作可謂是種重要的溝通工具。本文針對六名日本中文學習者參與遠距對話活動之過程進行研究，將對話活動全程錄影並將發言內容全部轉寫。採言談分析與事後訪談之分析手法，對學習者遭遇到詞彙量不足而造成表達困難上所採用之解決對策進行研究。眾多種解決對策中特別闡明使用肢體動作時之心理狀態。

研究結果發現，遠距離對話環境和面對面對話環境中，在不同的環境下，學習者所採用之解決策略亦不同，但仍以使用肢體動作來解決溝通障礙之比例為最高。

本文藉日本中文學習者之實例研究，探討學習者因詞彙量不足造成表達困難時所採用之肢體動作的解決對策，期待能闡明學習者運用肢體動作時之心理狀態。以期將來進行對話活動時，除了語言溝通外，母語者亦能多方面觀察學習者之肢體動作，體察其藉肢體動作傳達之意，適時給予協助，相信對話活動能進行地更加順暢。

關鍵字：一對一遠距對話活動、語言學習解決策略、非語言溝通

*曾怡華現為日本慶應義塾大學湘南藤澤分校政策媒體研究科之研究生，E-mail:

iua526@hotmail.com

**Tactical resolutions implemented by learners of a foreign language when
challenged by the communication barrier
—Empirical study focused on the none-verbal communication
techniques delivered through means of body language—**

ABSTRACT

When Keio University incorporated its one-on-one remote dialogue exercise which it had collaborated with the National Taiwan Normal University since 2002 into the Mandarin instruction course during the 2004 academic year. Many participants had pointed out that, the emotional intensity of the exercise had often prevented them from delivering accurate messages to their partner. However, a phenomenon was found that if the mother-tongue speaker can perceive the body movements along with other none-verbal communications of the novice and offer sensible assistance. The novice would have a much greater chance to complete the exercise without hindrance.

One's body gestures often transmit a noticeable amount of messages throughout the interactions of our everyday life. For someone who learning an unfamiliar language, this channel of communication become even more vital as the use of gestures could repeatedly make up the predicaments caused by the lack of one's vocabulary. By study the behaviors of the six Mandarin learners who participated in the remote-dialogue exercise via the means of comprehensive video and sound documentary. Investigator was able to analyze the psychological state of the participants during their struggle to overcome the problem of insufficient delivery of intended connotations. The use of interview analysis and aftermath visits analysis were also used to support and elucidate the state of mind of the participants when body languages were used as an alternative problem solving tactics.

According to the research result, it was found that despite the different circumstances between remote-communication and face-to-face exchange. Participants of the remote dialogue exercise still utilize body languages to make up insufficient verbal skills, even though several other countermeasures were also implemented during the

exercise.

This paper makes use of the example of the Japanese Mandarin learners to study their problem solving tactics during the struggle to overcome inadequate vocabulary, it is intended to elucidate the underlying mind state of the participants during their use of body gestures. The findings of this research will assist the mother tongue speakers to comprehend the body languages of the novice and offer timely support during their conversation. It would also contribute to the smooth-running of the direct dialogue exercise through long distance video-conferencing.

Key words : Long distance video-conferencing 、 Strategy 、 Nonverbal communication

壹、緒論

日本慶應義塾大學湘南藤澤分校於 2004 年將與台灣師範大學華語文教學研究所合作之一對一少人數對話活動融入華語文教學應用當中。參加該活動之學習者表示，在參加對話活動時，常會因為過於緊張而無法順利表情達意，若對話對方能察覺到自身語言溝通外的肢體動作及其他非語言溝通（nonverbal communication）行爲，並且適時地給予幫助，相信活動能進行地更順暢。

我們平時在說話時常用許多肢體動作來傳達欲表達之意。對外語學習者而言，詞彙量不足的問題常造成溝通困難。在此情況下，外語學習者亦常會使用肢體動作來輔助表達欲傳達之意，肢體動作可謂是種重要的溝通工具。在一般對面會話的環境中，我們能夠充分地運用肢體動作或表情等工具來傳達欲表達之意，對話者也能夠即時地根據對方的反應來對會話活動內容做適時的調整。但在遠距對話環境中，由於影像和音訊傳遞略有延遲，加上鏡頭拍攝的範圍有所限制，最多只能顯示上半身的部分，因此對於觀察對方的表情和肢體動作等方面略微產生阻礙。異於一般面對面對話環境的遠距對話環境中，學習者如何傳達自身欲表達之意，在本文中欲探究外語學習者在遠距對話活動中遇到溝通障礙時所使用之非語言溝通行爲，在眾多種非語言溝通行爲中，特別探討使用肢體動作時之心理狀態。

本文針對六名日本中文學習者參與遠距離對話活動之過程進行研究，將活動全程錄影並將過程全部轉寫（transcript）。採言談分析（discourse analysis）與事後訪談（follow up interview）之分析手法，對學習者遇到詞彙量不足而造成表達困難上所採用之解決對策（strategy）進行研究。在眾多種解決對策中特別闡明學習者使用肢體動作時之心理狀態。

本文藉由日本中文學習者之實例研究，探討學習者因詞彙量不足在表達困難上所採用之肢體動作的解決對策，期待以本文闡明學習者運用肢體動作時之心理狀態。將來在進行遠距線上對話活動時，除了觀察對方之語言溝通外，並多方面觀察對方之肢體動作，體察其藉肢體動作傳達之意，適時給予協助，相信對話活動能進行地更加順暢。

貳、文獻探討

關於非語言溝通有許多學者下了定義。本文參照八代京子等人（2003）的定義，綜合地歸納非語言溝通行爲，非語言溝通包括下列幾項：

種類	學術用語	具體內容
身體動作	Kinesics	動作、姿勢、表情、眼球運動（視線交集）
身體特徵	Physical characteristics	魅力、體味、口氣、頭髮、皮膚顏色
空間距離	Proxemics	對人距離
接觸動作	Haptics	撫摸、敲打、拍擊、擁抱、握手
準語言	Paralanguage	聲音的特徵、沉沒、對話間的停頓
人工物品	Objectics	衣服、化妝品、香水、飾品
環境因素	Environment Factor	建築物、室內裝潢、照明、顏色、溫度
時間使用	Chronemics	物事的同時進行性、優先順序

圖 1 The rule of Mehrabian

美國行動心理科學家 Mehrabian (1971) 曾經發表「The rule of Mehrabian」(可稱為「三 V 法則」; 或「7-38-55 規則」), 其意思為在面對面的非正式的溝通環境中, 必須完全依賴話語和非文字表達的情境下, 人和人在進行溝通活動時 7% 是依靠語言溝通, 剩餘的 93% 則是依靠非語言溝通。而非語言溝通其中的 55% 是來自視覺情報(Visual), 包括了外觀、表情、肢體動作、視線交集等方面的視覺情報, 而 38% 是來自聽覺情報(Vocal), 包括來自聲音音質、說話速度、音量大小、發音等的聽覺情報。而 7% 則來自語言情報(Verbal), 即為該詞彙本身所代表之意涵。

非語言溝通行為在溝通中佔了極高比例, 而在日本文化裡「以心傳心」的觀念是很重要的, 對日本人而言, 欲表達之意不會說得過分清楚, 而是憑藉著其他的非語言溝通來進行交流, 由此更可以知道非語言溝通的重要性。

除了一般社會上的溝通中, 非語言溝通行為佔了極高比例外, 在課堂中的非語言溝通亦極為重要。麻生貴美(2004)以留學生為研究對象, 針對課堂中留學生和教師之間藉著非語言溝通行為中之頭部動作所進行的互動關係進行研究, 藉由內省法來檢驗留學生之頭部動作之涵義, 探討頭部動作所傳達之意。研究結果表示留學生藉由頭部動作除了確認自身之理解程度之外, 也藉由視線的移動來告知教師自身之理解程度。可知學生藉著非語言溝通行為中之頭部動作傳達了許多重要訊息給教師。

Peter Clayton(2004)表示「一般正常之情況下，正常的說話速度約為每分鐘 100-120 字。但在相同時間裡，平均每個人能夠思考約 800 字。而身體語言就適這些沒有被說出來的思想和感情的流露形式。如果我們能夠讀懂對方之身體語言並且擅用自身之身體語言，便能夠改善工作效率和人際關係。」

由上述研究可以知道非語言溝通之重要性。在一般面對面的情況下，可以接收到較多來自視覺情報的訊息，我們能夠及時根據對方的反應來適時地調整自己的反應，但在遠距離對話活動的情況下，由於影像和音訊傳遞遲延，視覺情報量減少，對學習者必定也造成影響。曾怡華(2005)對於遠距離會話環境中和一般會話環境中日籍中文學習者使用肢體動作之頻率的研究中指出，由於遠距會話環境中有鏡頭範圍的限制，及場面氣氛傳遞困難，和其他心理緊張因素的影響之下，學習者使用肢體動作解決溝通障礙之比例降低。儘管如此，對學習者而言，肢體動作仍是個重要的溝通工具。

現今視訊系統廣泛地運用在各種交流活動中，不單僅只應用於外語教學活動中。綜合來看，一般面對面對話環境和遠距離對話環境之差異，及在各種環境下所使用之語言學習解決策略、在遠距對話環境中遇到溝通障礙時所使用之語言學習解決策略都尚未明確。因此本文針對外語學習者在遠距會話環境中學習者所使用之肢體動作進行比較和研究。

參、研究設計與實施

(一) 研究方法

本實驗之目的為比較學習者在遠距對話活動和對面對話活動中採取之語言學習解決策略之差異，因此本文以應應義塾大學湘南藤澤分校(以下稱 SFC)2004 年秋學期參加一對一遠程會話活動之六名日本中文學習者為對象進行研究。此外為求對話母語者相同，因此以 SFC 三名台灣留學生為母語對話者進行此實驗。

本實驗之目的是為了比較學習者在利用遠距離視訊系統的溝通環境中和一般面對面的溝通環境中，遭遇溝通障礙時採取之語言學習策略之差異，因此將實驗環境分為遠距離溝通環境和一般面對面溝通環境進行研究。本實驗將學習者參與遠距離對話活動和一般面對面對話活動之對話活動內容全程錄影、錄音並將學生在發言過程中的內容全部轉寫 (transcript)。由筆者以身為母語者之視點角度先將對話內容用言談分析 (discourse analysis) 進行初次分析，將對話內容中可能發生溝通障礙之處

加以標記，之後採用事後訪談（follow up interview）之分析手法，針對筆者標記出可能發生溝通障礙之處對學習者進行訪談，確認當時之情況與學習者之心境。之後由學習者表達陳述之意見再對學習者在遠距環境中和對面環境中使用之語言學習解決對策（strategy）進行深度比較與研究。

（二）對話母語者

參與此活動之對話母語者為 SFC 在學之台灣留學生。母語者(Native Speaker 以下稱 NS)NS1 和 NS2 於 2004 年春學期起均擔任一對一對話活動協助者之職。3 名中文母語者在課餘時間均經常使用一對一遠距通訊系統。中文母語者之背景資料如表 1 所示。

表 1 中文母語對話者之背景資料

	NS1	NS2	NS3
性別	女性	女性	男性
年齡	20 歲前半	20 歲前半	20 歲前半
出身國家	台灣	台灣	台灣
母語 (L1)	中文	中文	中文
日文學習經歷	6 年	6 年	3 年
所屬科系	政策媒體研究科 碩士 2 年級	政策媒體研究科 碩士 1 年級	總和政策學部 2 年級

（三）實驗對象

關於本研究之研究對象之選擇基準，由於為避免初次使用一對一通訊系統而產生緊張與不適應之感，因此本文之研究對象均為 2004 年春學期參加過此一對一對話活動並於 2004 年秋學期再度參加之學習者。本文中以此六名日本中文學習者 (Non-Native Speaker 以下稱 NNS)於 2004 年秋學期參加一對一遠程會話活動之實例進行研究。日本中文學習者之背景資料如表 2 所示。

表 2 日本中文學習者之背景資料

	NNS1	NNS2	NNS3	NNS4	NNS5	NNS6
性別	女性	女性	女性	男性	男性	男性
年齡	20 前半	20 前半	20 前半	20 前半	20 前半	20 前半
母語 (L1)	日本語	日本語	日本語	日本語	日本語	日本語
中國語學習 經歷	2 年	2 年	1 年半	1 年半	2 年	2 年
中國語圈留 學經驗之有 無	有 一個月 北京	有 一個月 北京	有 一個月 北京	有 一個月 北京	有 一個月 北京	有 一個月 上海
所屬科系	環境情報 學三年級	環境情報 學三年級	環境情報 學二年級	環境情報 學二年級	總合政策 學三年級	總合政策 學三年級
備註	歸國 子女	一般生	一般生	一般生	一般生	一般生

(四) 實驗實施時間和討論主題

為製造出一個和一般會話環境最相似的會話情境，本實驗中學習者所談論的話題均為和日常生活息息相關之題目並且在過去的課堂中均已經學習過和該話題有相關之字彙。而本實驗之對面會話活動之實施時間和討論主題及遠距會話活動之實施時間和討論主題分別如下列之表 3 和表 4 分所示。

表 3 對面會話活動實施時間和討論主題

	NNS1	NNS2	NNS3	NNS4	NNS5	NNS6
實驗日期	2004- 10-15	2004- 10-26	2004- 10-26	2004- 10-26	2004- 10-28	2004- 10-27
母語者	NS2	NS2	NS 1	NS 3	NS 1	NS2
討論主題	暑假	興趣	旅行	中文學習 經驗	旅行	旅行

表 4 遠距會話活動實施時間和討論主題

	NNS1	NNS2	NNS3	NNS4	NNS5	NNS6
實驗日期	2004- 10-28	2004- 11-09	2004- 11-09	2004- 11-02	2004- 11-04	2004- 11-02
母語者	NS2	NS2	NS 1	NS 3	NS 1	NS2
討論主題	旅行	旅行	旅行	學校 生活	日常 生活	興趣

(五) 實驗實施環境

本實驗之遠距離對話環境設定於 SFC 之 λ 研究室和 π 研究室中。學習者和母語者分別位於兩處不同之研究室中使用遠距離視訊系統來進行對話活動。而面對面對話環境則設定於 λ 研究室，學習者與母語者共同位於 λ 研究室中進行對話活動。遠距離對話活動與面對面對話活動之對話時間均各為 30 分鐘。

肆、研究結果與討論

(一) 遠距會話環境和對面會話環境中學習者使用之語言學習解決策略之探討

本實驗對語言學習解決策略進行觀察時，將學習者在遭遇溝通障礙時所採用之語言學習解決策略分為下列三大項「純語言」—例如變化成母語或其他外語來表達、採用類似語之說法等依靠語言來解決之方式；「肢體動作」—例如用肢體動作揣摩欲表達之物地形體、使用表情傳遞等；「其他」—例如放棄該話題、繪圖、書寫文字等。根據筆者之分析與對學習者進行之事後訪談結果，將各項語言學習解決策略逐一分類並統計其使用次數，計算該項語言學習解決策略在整體語言學習解決策略中所佔之比例。學習者在遠距會話環境和對面會話環境下，不同的環境中也分別使用不同的語言學習解決策略，而統計之後所得結果如下列表 5 所示。

表 5 遠距會話環境和對面會話環境中學習者所使用之語言學習策略較表

	NNS1		NNS2		NNS3		NNS4		NNS5		NNS6	
	對面	遠距	對面	對面	遠距	對面	遠距	對面	遠距	遠距	對面	遠距
純語言	5.56	30.43	12.28	29.41	21.57	50.00	22.39	37.80	5.00	53.49	9.68	22.86
肢體動作	91.67	67.38	63.16	48.53	74.51	47.14	70.15	52.44	95.0	46.51	80.64	71.43
其他	2.78	2.17	24.46	22.06	3.92	1.43	7.46	9.76				

由上列表 5 結果可發現由上表顯示，學習者在參加遠距離會話活動，遭遇溝通障礙的情況下，使用肢體動作的比例降低，而憑藉語言表達來解決溝通障礙的比例增加。

在遠距離會話環境中，肢體動作的使用量減少，而憑藉語言表達來解決溝通障礙的比例增加。根據對學習者進行之事後訪談結果，本文中主要由物理原因和心理原因兩方面來探討造成「使用語言比例增加，肢體動作頻率降低」此種變化之原因。

1、物理原因

一般面對面會話環境下，能夠及時察覺對方的反應並適時調整自身的反應，但在遠距會話環境中，由於影像和聲音的傳遞有些許延遲，藉由肢體動作或表情來表情達意會產生些許不調和的感覺。為避免發生不調和的感覺，因此學習者對於肢體動作的使用量會有所控制。並且由於遠距視訊系統所能拍攝的範圍有所限制，至多只能顯示上半身的影像。此外學習者由於擔心會話對方看不見自身之肢體動作，因此盡量使用口語表達來解決溝通障礙。

2、心理原因

在遠距會話的環境中，電腦螢幕顯示的不單是對方之影像，同時也會看見自己的模樣，這是種和一般的面對面會話完全不同的會話環境。由於也能夠看見自己的影像，因此學習者在進行遠距對話活動時，除了注視對方外，也會不時注視自己的影像，在意自身之表情動作是否得宜、肢體動作是否過多，因而刻意控制肢體動作之使用，造成遠距會話環境中肢體動作的使用頻率降低。

由於本實驗在一般的研究室中進行，進行遠距對話活動時，有時會有其他母語者或非中文母語者在場。學習者感覺在旁人注視下，自己一個人對著鏡頭手舞足蹈甚為尷尬，因此即使遇到溝通障礙也避免使用肢體動作來解決，以減少尷尬的感覺。

在運用視訊系統進行會話活動時，最大的困難點就是無法了解對方環境的氣氛，因此憑藉聲音傳遞的溝通更顯重要。如果在雙方沒有發言的情況下，會感覺不舒服。因此必須依靠兩地之間不斷發出聲音，以減少不舒服的感覺。憑藉語言或聲音來溝通之使用頻率因此提高。

再者肢體動作會因各各國家而有不同的解讀狀況，學習者表示由於不了解台灣對肢體動作的使用頻率、及解讀方式，因此擔心若使用了錯誤的肢體動作表情達意，可能造成文化衝突。為了避免此狀況發生，因此對於肢體動作的使用量也有所控制。

由上述種種原因可以得知學習者在遠距對話環境中會減少使用肢體動作來解決發生的溝通障礙，而是憑藉語言方面的解決策略。但整體來看，肢體動作的使用比例仍然居高。可以知道對學習者而言，肢體動作是一種重要的溝通工具。

本文中之語言學習解決策略 (strategy)，根據 R.Oxford(1990)的分類和定義，可分為直接語言學習解決策略(Direct Strategies)和間接語言學習解決策略(Compensation strategies)。

直接語言學習解決策略包括下列三項：

1. 記憶解決策略 (Memory strategies)
2. 認知解決策略 (Cognitive strategies)
3. 補償解決策略 (Compensation strategies)

間接語言學習解決策略包括下列三項：

1. 高次認知解決策略 (Metacognitive strategies)
2. 情意解決策略 (Affective strategies)
3. 社會性解決策略 (Social strategies)

而根據 R.Oxford(1990)的分類和定義，所謂的補償語言學習解決策略為「針對知識不足而採用之解決策略。學習者在不知該使用何種字彙或不知如何表達時，使用肢體動作；委婉的說法；避開某些話題等方式來解決。不僅是初級者會使用，上級者或是母語者亦經常使用。即使學習時間不長，字彙與語法量不足，但此解決策略若能適時適當地應用，有時在溝通方面的表現能超過字彙或語法量較多的學習者。」由此可以知道補償語言學習解決策略為外語學習者遭遇溝通障礙時所採用之解決方式，若能運用得宜可收及高之效果。

具體的補償語言學習解決策略可分為下列八項：

- 1、變換成母語
- 2、請求協助
- 3、使用肢體語言動作
- 4、避開部分或全部內容
- 5、選擇話題
- 6、調節並修正情報內容
- 7、創造新詞彙
- 8、使用類似與或委婉的表達方式

根據對學習者所進行的觀察中，我們發現學習者在遠距對話活動中雖然肢體動作的使用量減少，但不論學習者是在使用何種語言補償學習解決策略時大部分仍會加上肢體動作加以輔助說明。在下節中將藉由學習者在遠距離對話過程中實際發言之例文來深入探討學習者所使用的補償語言學習解決策略。並根據事後訪談之結果探討學習者當時之心理狀況。其中特別針對第三項「使用肢體語言動作」之補償語言學習解決策略進行研究，並探討肢體動作對學習者之意義。

(二) 對話例文分析

首先介紹的 4 段對話例文中，可以發現學習者在使用補償語言學習解決策略時，並非單獨地只使用某一項策略，而是綜合性地使用。並且均會以肢體動作加以輔助表達。

例文 1

NNS1:恩、我慶應的考試完了之後、馬上去上海。九月份的學期開始的。前 恩。開始まるすぐまえ。我回國。恩。所以沒有時間

(1)補償語言學習解決策略:變換成母語，使用肢體動作

(2)對學習者之事後訪談內容：我知道現在我應該用中文說話，不可以用日文，可是實在不知道該怎麼用中文說，我怕我一直講不下去，對話會中止，因為不想讓對方一直等，所以我就直接用日文說了，真是不好意思。我也想用肢體動作表示「剛開始之前」的意思。

例文 2

NNS1:他跟我們說、他回台灣的時候、他買。何だっけ恩。ぼ。恩。パイナップル。怎麼說

NS2:喔、鳳梨酥

NNS1:對對。鳳梨。的。恩。蛋糕

(1)補償語言學習解決策略：變換成母語，使用肢體動作，使用類似與或委婉的表達方式

(2)對學習者之事後訪談內容：鳳梨酥我只有吃過，可是說法一直記不住，嘗試幾次想把拼音想出來，可是就是想不出來，因為我知道對方也會說日文，所以就用日文說了「パイナップル」，請對方告訴我該怎麼說。我還把鳳梨酥小小的樣子比出來，我想這樣對方應該更懂我想說什麼吧。

例文 3

NNS1:所以只有這黑色的顏色的話、恩。比較。〔哭泣狀〕恩。

(1)補償語言學習解決策略：使用肢體動作

(2)對學習者之事後訪談內容：日本人穿著黑色禮服的時候大部分都是去葬禮的時候，黑色禮服對日本人來說是難過的印象，可是我不太知道怎麼用說的，所以我裝做在哭的樣子，來表達葬禮上大家都哭的感覺。

例文 4

NS2:社團

NNS6:是什麼

NS2:club

NNS6:喔。參加過。我小學時、中學時 參加了足．．足球社投。

NS2:社團

NNS6:社團。高中時參加了網球

NS2:恩。社團

(1)補償語言學習解決策略：避開部分或全部內容，使用肢體動作

(2)對學習者之事後訪談內容：之前對方說了一次「社團」，可是我沒有記的很清楚，第一次重複想說「足球社團」的時候好像說錯了，被對方糾正，第二次要再說「網球社團」的時候，我怕我又說錯，所以乾脆不說。用打網球的動作來告訴對方我要說的是打網球的意思。

(三)肢體動作之功能

根據對學習者進行的事後訪談結果，下段針對肢體動作之功能進行探討。肢體動作具有下列功能。

1. 調節溝通

(1) 調節發言權

訪談結果：

NNS：藉著手的動作，不但可以讓我自己不要這麼緊張，也想告訴對方，我現在在思考，我還想要說，請給我點時間，或請告訴我該怎麼說。

學習者藉由肢體動作傳達了很多意涵，在會話活動中學習者會藉由肢體動作表達仍想繼續發言之意，或是表達放棄發言。肢體動作傳達了欲將發言權轉遞給對方，或是希望保留發言權，和希望對方注意自身的發言之意。

(2) 強調自身發言

訪談結果：

NNS：有時我不知道為什麼自己會有一些動作出現，邊說邊動的話，或許可以加強對方的印象吧。

學習者在表達的時候即使對發音或是文法上都有信心，但在運用外語發言時，有些學習者會產生些許心理壓力，擔心對方無法明白自身之發言，因此在說話時，會不自覺、無意識地就出現某些動作來輔助強調自身所欲表達的意思。亦藉此強調自身之發言。

2.簡化複雜之內容

訪談結果：

NNS：我沒有辦法用說明的來表達日本一些詞彙的時候，我用肢體動作來表現。與其用語言說明，我覺得用肢體動作一定更容易表達。

此種將複雜的內容簡化的例子是最常見的，學習者遭遇不知如何表達的狀況時，常會運用肢體動作來輔助說明。由於對談的話題都是日常生活中的經驗，日本學習者用肢體動作來傳達意思，台灣的母語者因為也有相同經驗，因此運用肢體動作來溝通並不會造成障礙。反而是一種很好的溝通工具。

3.情緒調整

訪談結果：

NNS1：如果我遇到不會說的單字的時候，我會很緊張，這時候手就開始無意識地動起來。

除了有意圖地運用肢體動作解決溝通障礙外，學習者在無意圖間也運用很多肢體動作來傳遞自身的訊息。例如說在聆聽對方發言過程中、對方發言完結時，學習者會自然地附和或點頭，來表示有在聆聽。學習者自身發言時，也因為看到對方有附和或點頭，而感覺安心。

由於是運用外語在溝通，學習者會感到緊張。我們也發現學習者在發言中，雙手會有左右擺動或畫圓圈的狀況。在訪談中學習者表示，由於自己的中文能力沒有

自信心，藉由此種動作不但能夠舒緩緊張的情緒，也能刺激自己發言和思考，如果雙手不能自由擺動，發言時也會受到影響，發言會變的不順暢。

(四) 學習者訪談內容

以下是學習者在事後訪談中表達對於肢體動作之相關意見。

NNS1：我覺得肢體動作是個很好的溝通工具，在進行會話活動的時候，難免會遇到沒辦法順利表達的情況發生，這時候如果我中斷會話去查字典或是問身旁的人該怎麼表達，我覺得會話的氣氛會變的很奇怪。而且我覺得動作是種共通語言(Universal Communication Tool)，對方可以明白我想表達的意思。所以我會選擇用肢體動作來表達。

NNS2:我碰到不知道如何表達的時候，我會先想想看有沒有別的字彙可以代替使用，或是用英語或日文說說看，看對方有沒有辦法理解。如果對方還是沒辦法理解，我會用肢體動作和表情來表現自己要說的東西。不過有時候對肢體動作的解讀方式，也許會因為國家而不同，所以我覺得使用肢體動作的時候要很注意，才不會發生不必要的誤會。不過實際使用下來，我覺得台灣和日本在解讀肢體動作上並沒有太大的差異，肢體動作運用的好的話真的是個很方便的溝通工具。

NNS3:當我碰到想說的字不會表達的時候，我第一個想到的就是用肢體動作來表現。雖然說日本和台灣也許解讀方式會有不同，不過我覺得適時的運用肢體動作來表達，是個很好的表達方式。如何在適當的時間適時的運用肢體動作是很重要的一個課題。

NNS4:我覺得肢體動作很重要，外國人也可以明白，但使用肢體動作的時機相對的也很重要，如果過分使用的話我覺得不好。但是邊說話邊用肢體動作來表達，感覺比較輕鬆，我想對方也比較懂我要說的話吧。

NNS5 我會想用表情和肢體動作來告訴對方一些訊息，不單是我自己藉著動作來表達，我想對方看到我在肢體動作方面的表現，應該也會有一些其他聯想，我覺得這才是最自然的溝通活動，藉由肢體動作來進行溝通感覺比較沒有壓力。

NNS6 雖然我會想用肢體動作來表達，但有時會覺得用了動作是不是讓對方更難理解呢，因為文化上也許有點不同。但是我還是覺得用肢體動作來表達有一定的效果的，也比較輕鬆。

伍、結論與建議

由本文結果可得知肢體動作在我們平時說話表達的過程中佔了極重要之角色，除了實際上可幫助我們將欲表達之意思傳達得更為清楚易懂之外，也對於說話者情緒緩和減少緊張與減低壓力上有所幫助。無形中也發揮了在對話過程中調節發言權和強調自身發言之功能。讓我們的對話能夠進行的更加順暢。雖然肢體動作是一個很好的溝通工具，但肢體動作的解讀方式會因為各各國家的文化背景的不同而有差異，所以在使用肢體動作時必須非常謹慎小心，以避免不必要的誤會發生。

不可否認的是肢體動作的確是溝通上一個非常重要的工具，並且根據針對學習者事後訪談的內容可以知道，即使會話雙方擁有不同國籍和不同文化背景，但學習者碰到字彙量不足而造成的溝通障礙時，最常使用的仍是利用肢體動作來傳情表意告知對方自己欲表達之意。

現在隨著科技技術的進步，利用視訊系統進行即時遠距線上會話已非難事。但對外語學習者而言，使用外語交談時仍避免不了有心理壓力，字彙量不足的問題再加上不習慣遠距離線上對話環境，因而容易造成溝通障礙。遠距離對話的環境中，由於鏡頭範圍有所限制的條件下，雖然學習者使用肢體動作的頻率降低，但學習者仍透過各種肢體動作來傳達自身欲傳達之意。所以將來進行對話活動時，對話雙方除了注意彼此語言上的溝通外，並應該多方面觀察對方之肢體動作，體察其藉肢體動作傳達之意，適時適度地給予協助，相信對話活動能進行地更加順暢，亦能將線上學習的效果發揮至極。

参考文献

- 伴野崇生・重松淳(2003)將遠程 TV 會議方式應用於實際華語文教學上的幾個問題—與北京大學共同舉辦的 TV 會議的事例分析與研究。第三屆全球華文網路教育研討會論文集。
- 曾怡華・重松淳(2005)。華語文學習者遭遇溝通障礙時採取之解決策略——慶應義塾大學一對一遠距對話活動之實例研究。第四屆全球華文網路教育研討會論文集。
- JV ネウストプニー,宮崎里司(2002)。言語研究の方法。くろしお。
- M.L.パターソン(1998)。非言語コミュニケーションの基礎理論。誠信書房。
- レベッカ L・オックスフォード著、宍戸通庸, 供紀子訳(2001)言語学習ストラテジー 外国語教師が知っておかなければならないこと。凡人社。
- マジョリー・F・ヴァーガス(1987)。非言語コミュニケーション。石丸正訳。新潮選書。
- 西川一廉(1990)。コミュニケーション：話すことと聞くことを中心に。二瓶社。
- 斉藤洋典, 喜多壮太郎(2002)。ジェスチャー・行爲・意味。共立出版。
- 喜多壮太郎。(2002)。ジェスチャー：考えるからだ。金子書房。
- 大坊郁夫(1998)。しぐさのコミュニケーション。サイエンス社
- 石井敏, 岡部朗一, 久米昭元編(1987)。異文化コミュニケーション新・国際人への条件。有斐閣。
- 宍戸通庸(1996)。表現と理解のことば学。ミネルヴァ書房。
- 鍋倉健悦編著(1990)。日本人の異文化コミュニケーション。北樹出版。
- 林進(1988)。コミュニケーション論。有斐閣
- 八代京子,町絵理子(2003)。異文化トレーニング。三修社。
- 斉藤洋典,喜多壮太郎(2002)。ジェスチャー・行爲・意味。共立出版。
- 麻生貴美(2004)。講義場面における留学生のインターアクションに対する調整行動—非言語行動としての頭部動作を中心に。
- 重松淳(2003)。双方向・小規模 遠隔会議授業の試み。外国語遠隔授業の今日と明日。
- 砂岡和子(2003)。早稲田大学 CCDL, Cross-Cultural Distance Learning と中国語遠隔

授業の現在。外国語遠隔授業の今日と明日。

線上検索日期：2005年4月25日。言語学習ストラテジーとは。

網址 http://www.geocities.jp/erika_kamo914/strategy.html