

我國新住民通譯人員培訓與機制發展- 以澳洲國家級通譯認證制度 NAATI 為借鑒 之研究

新住民發展基金補助研究報告

中華民國 110 年 3 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

我國新住民通譯人員培訓與機制發展- 以澳洲國家級通譯認證制度 NAATI 為借鑒 之研究

接受補助單位：開南大學

研究主持人：陳嘉怡

協同主持人：張 箴

研究助理：呂智勇、陳虹蓁

新住民發展基金補助研究報告

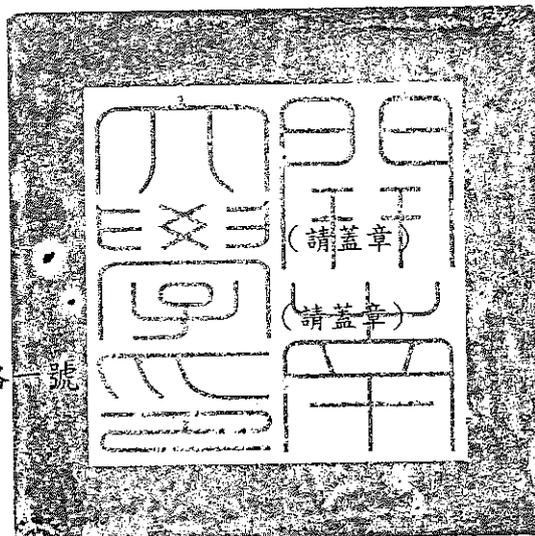
中華民國 110 年 3 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

著作權授權書

茲同意授權內政部將本研究成果「我國新住民通譯人員培訓與機制發展-以澳洲國家級通譯認證制度 NAATI 為借鑒之研究」，進行典藏與無償再製利用，並得不限時間、地域與次數，以紙本或數位方式發行和出版，或進行數位化典藏、重製、透過網路傳輸，進行公開散布，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、瀏覽、下載或列印，以利學術資訊交流。

立授權書
機關(團體)：私立開南大學
負責人：校長：林珮秀
地址：33857 桃園市蘆竹區開南路一號
電話：03-3412500



中 華 民 國 110 年 3 月 10 日

目次

表次	V
圖次	VI
摘要	VII
第一章 緒論	1
研究緣起與背景	1
第二章 文獻探討	5
第一節 我國通譯需求與通譯人才發展	5
第二節 各國與我國司法通譯制度介紹與分析	7
第三節 各國與我國司法通譯制度異同及比較分析	11
第四節 我國醫療通譯、移工通譯及教育通譯現況與需求	14
第五節 社區通譯專業及制度化模型	18
第六節 政府跨部會執行通譯人才管理現況及建議	23
第三章 研究方法	27
第一節 訪談問卷設計及內容	29
第二節 訪談對象選定	29
第三節 訪談方式	29
第四節 訪談結果分析	30
第五節 第二階段的課程設計	30
第六節 學習評量與學生對課程之評價	38
第七節 通譯口試測驗設計	44
第八節 口譯技巧問卷	47
第四章 研究結果	51
第一節 第一階段訪談結果	51
第二節 第二階段教學研究結果	62
第五章 結論與建議	107
附錄一：40筆命題的中-越題目	121
附錄二：通譯表現評分表	125
附錄三：1091通譯課程問卷	127

附錄四：口譯技巧問卷.....	133
附錄五：跨文化技能課程的練習活動	137
附錄六：道德守則測試題目範例	143
附錄七：NAATI 與我方協議信	147
附錄八：Recognised Practising Interpreter 證書範例	151
參考書目	153

表次

表 二-1 台灣高等法院高雄分院 107 年度特約通譯教育訓練課程表 ...	12
表 三-1 命題清單範例：命題類別題目與語言	42
表 四-1 來台灣多久了？（平均值：15.02 年）.....	52
表 四-2 來自哪國？	52
表 四-3 第二階段參與者之基本資料.....	62
表 四-4 擁有通譯經驗之參與者統計（N=12）	66
表 四-5 口譯面向的 Cohen's Kappa	90
表 四-6 學生組和資深組的學員在實務口試的各項目之差異	92
表 四-7 性別在實務口試的各個面相之差異	93
表 四-8 不同的通譯經驗學員在實務口試的各個面相之差異	94
表 四-9 不同年齡的學員在實務口試的各個面相之差異	97
表 四-10 學生組和線上通譯組對課程的滿意度.....	102
表 四-11 命題類別、通譯總分、華測等級與通譯經驗上的表現	104
表 四-12 通譯分數跟通譯命題類別、測試者華語文程度與測試者通譯經驗之相關性	105

圖次

圖 二-1 汝明麗 (2009) Tesng 專業化社會學模型修正圖	20
圖 二-2 Tseng 專業化社會學模型	21
圖 二-3 Ho & Chen (2014)專業化社會學模型(Ho & Chen 2014).....	23
圖 三-1 研究架構	28
圖 三-2 The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment.	32
圖 三-3 華測會華語文能力測驗與 CEFR、HSK 比較	33
圖 三-4 NAATI 通譯分級華語文能力對照表	40
圖 三-5 TOCFL 華語詞彙通畫面	43
圖 四-1 通譯時常用的技巧	98
圖 四-2 資深組使用通譯技巧的排序	100
圖 四-3 學生組使用通譯技巧的排序	100

摘要

關鍵詞：通譯、制度、培訓、認證

一、研究緣起

截至 2020 年 3 月底，台灣新住民（外籍配偶）、外籍移工及其他外來人士等外僑居留總人數已達 80 萬人，外來人口已成為台灣不容忽視的一部分。許多外來人口，在台生活因語言障礙且不甚了解社會規範及法令，而產生社會或司法問題，故通譯之角色格外重要。

本研究將根據現有臺灣通譯現況，針對通譯人員及通譯需求機構進行深入個案訪談及焦點團體訪談，佐以相關文獻、通譯人才資料庫數據資料、法規制度探討，以了解本國通譯現況與困境，並參照他國通譯制度，提出可能解決方案。本研究在第一階段發現，我國目前缺乏兼具通譯能力與素養之課程以及通譯評鑑制度。本研究在第二階段，針對本國最大新住民族群-越南新住民，設計澳洲 NAATI 國家通譯機構認可之通譯課程。並首創符合 NAATI 要求之華語文-越南語文通譯命題以及通譯表現分析量表，以實驗設計測試與分析此通譯評鑑之可行性與通譯課程施行之效能，期望本研究結果提供可行亦有效之通譯證照制度之雛形與施行建議。

二、研究方法及過程

本計畫依研究目的，採量化與質化並行的研究方法。本計畫第一階段包括訪談及焦點團體，佐以相關文獻、通譯人才資料庫數據資料、相關法規制度等，來了解現今本國通譯需求及通譯人員培養與運用的現況與需求。

本研究團隊對我國的 43 位通譯人員和 8 個新住民通譯之使用\需求單位進行焦點小組或個人訪談。訪談目的如下：(1) 界定通譯語文能力之門檻級別 (2) 了解通譯使用需求

單位之通譯員工作內容與技能要求 (3) 了解現今通譯品質之查核機制(4)了解通譯人才培訓現況（如課程、內容、評鑑等） (5) 了解現今通譯人才培訓與管理的困境。本報告將呈現第一階段的研究成果。

本計畫第二階段，依據第一階段的研究成果，了解本國通譯人才需求與通譯培訓的現況，佐以相關研究文獻與參照 NAATI 通譯分級制度。我們參考 NAATI 制度，設計符合 NAATI 要求之通譯命題，並分析命題可行性與分級。我們研發出一套通譯口試分析量表測量學員之通譯表現，來了解通譯課程之教學成效。細節請見後續研究方法一節。

三、重要發現

經過本研究團隊對我國之通譯市場，人力和培訓現狀的研究探討，以及對通譯分級分領域的類型文獻和實驗分析結果，本研究團隊對於本國通譯現況有以下幾點重要發現與解決成果：

（一）缺乏通譯素養課程且無通譯評量機制

第一階段之新住民通譯的訪談研究結果發現，目前國內通譯培訓課程缺乏通譯實務演練與通譯素養（如倫理、跨文化等）教學。大多通譯表示通譯課程缺乏成效，且無一適當之通譯評量機制，如分級之測驗、該課程評量與教學分析式評量，前二者是行政機關了解通譯課程成效之工具，後者則給予通譯學員各項的反饋，讓學員了解自己的長處在哪一項，而短處在哪一項，增進自己通譯能力。

（二）研發與施行 NAATI 認可通譯課程

本研究團隊依據 NAATI 通譯課程要求，設計 40 小時通譯課程。此課程已得到 NAATI 之認可。並依據現有通譯需求，設計兩班，面對面和線上通譯課程各一，經量性與質性分析結果顯示，所執行的面對面和線上通譯課程達到所預測的成效。1)高完成率：此課程完成率，面對面和線上通譯課程皆是百分之百。2)高滿意度：近九成學生認

為此課程有效幫助學習通譯能力與素養。3)提升文化處理能力：大多數學員認為本課程老師經驗分享舉例及演練提升其跨文化問題處理能力。4)提高通譯實務能力：透過情境演練，大部分學員都感覺提升了實務經驗，也發現了一些自己本身應該加強的部分，如表達能力、語速...等。5)提升華語文能力：所有的學生覺得本通譯課程可增加華語文能力，尤其是提升華語文詞彙。

(三) 研發出信度與效度兼具之通譯表現分析量表

本研究團隊根據澳洲 NAATI 通譯守則研發之口譯表現分析量表。此量表使用結果分析發現，此量表之信度與效度在可接受範圍內，為有效與可靠之口譯表現測量工具。

(四) 研發出可行性與分級性兼具之通譯命題

本研究團隊參照 NAATI 通譯口試命題設計與要求，首創二十組華文-越南文之通譯口試命題，並分析命題可行性與分級。對十二名命題測試者施行命題結果發現，本研究團隊之通譯口試命題施行順利，測試者訪談亦證實其可行性。分析亦顯示，命題難易度顯著差異，可作為分級使用。

(五) 我國通譯制度設定的門檻起點為華語文 B1

經過以上研究分析，本研究團隊得到結論，通譯入門門檻可從華語文能力 B1 開始，特別在社會通譯方面。在醫療和司法通譯的領域，B2 以上的華語為起點為好。

四、 主要建議事項

根據研究發現，本研究針對我國新住民通譯人員培訓與機制的發展提出下列具體建議。以下分別從立即可行建議及中長期建議加以列舉。

● 立即可行，短期建議：

建議一：.通譯課程領域不應侷限於司法通譯

建議二：通譯課程活動宜增加通譯練習

● 中長期建議與解決方案

建議一：成立專業協會（預計可執行年度：2021 年）

建議二：繼續發展和教授面對面和線上教學培訓課程（預計可執行年度：2021 年）

建議三：擴展命題範圍（預計 2021 年執行）

建議四：設計與建立道德及跨文化知識的考試和準口譯及口譯認證考試（預計可
2021 年執行）

建議五：設計和建立醫學口譯專業認證考試和法律口譯專業認證考試（預計 2022
年執行）

建議六：製作口譯訊息包

建議七：建立評估專家小組（2021 年執行）

建議八：建立平臺（2021 年執行）

建議九：與我國大學合作開辦 NAATI 認可的口譯課程

建議十：口譯測試驗證研究

第一章 緒論

研究緣起與背景

因應科技發展及全球化之趨勢，世界人口流動頻繁，造就四海皆一家之概念，使國與國之間之人口流動日漸頻繁。而臺灣身為島國，具有高度人情味，擁有高生活品質，且經濟能力需求，吸引許多外國人士來台，內政部移民署的統計資料(內政部移民署，2020)，截至2020年3月底，台灣新住民(外籍配偶)、外籍移工及其他外來人士等外僑居留總人數已達80萬人，儼然外來人口已成為台灣不容忽視、不可或缺的一部分。

外來人口來到台灣，除了需要適應台灣文化風俗及了解基本法律與權利外，最重要莫過需要克服語言之障礙，雖然台灣針對外籍配偶等新住民制定一套進入台灣或是進行國籍歸化時需要參加72小時的華語課程，讓新住民學會基礎生活會話以因應生活需要。但針對外籍移工及其他外來人士，並無適切的華語教育及法律相關課程，使其在台生活因不了解臺灣法令及相關權益與風俗民情，而產生許多不必要之糾紛，造成許多民、刑事等訴訟問題。根據Phillipson等人(1994)提出，當牽涉至司法相關權益時，如果在公開正式場合使用母語權利加以限制時，則可以視為對基本人權的迫害，故本國為尊重國家多元文化之精神於2019訂定國家語言發展法，根據國家語言發展法第11條規定政府機關(構)應於必要時提供各國家語言間之通譯服務，並積極培育各國家語言通譯人才。因此在外來人士具有語言障礙時，需要由通譯擔任翻譯人員進行翻譯，協助陳述當事人具體事證，故通譯之角色，格外重要。

台灣因應需求，從中央政府到地方縣市開始並持續培訓通譯人才，並執行多項通譯培訓研究，並建立全國性通譯人才資料，可見政府投入通譯培訓資源不遺餘力，且不斷力求通譯人才擁有更高效率的能力發揮及運用效率。在107-108年羅秉成政務委員聯合跨部會持續舉行了多次關於改善口譯和法律口譯員資料庫的會議。會議中除了要求調查線上法律口譯的可行性之外，也針對通譯員經費的狀況進行討論。自108年開始，移民

署、警政署、海巡署、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、衛生福利部、司法部、勞動部及農業委員會等行政院部會調查了各個部門的口譯需求，並向羅政委提出報告。

從這些政府部門報告中可以得出以下結論，希望透過以下做法提升通譯人才管理效率以及建立一套完整性通譯人員培訓架構及管理系統：**(一) 建立通譯人才管理機制：**希望透過移民署通譯人才資料庫優化方案，或建置全國性司法通譯組織，建立專業訓練及認證標準，提供各司法機關選任適當的通譯人員。**(二) 需要建立全國性通譯能力鑑定標準並建置專責通譯機構：**根據警政署 108 年 12 月 27 日的通譯情況盤點報告指出，翻譯的件數年年成長，其中以移工案件最多。預計將來的年度成長率也可能越來越高。因此通譯之預算編列需求也會逐年增加。現行員警機關處理涉外案件之通譯費用，除外籍移工案件可由勞動部補助外，一般外國人案件，由各員警機關業務費支應，各地方政府並無編列專款支應，且通譯費用標準與法務部及司法院給付標準不同，影響通譯人員協助通譯意願，建議建置專責通譯機構及核撥通譯費標準，並由中央統一專款支應。

(三) 需要建立統一通譯費標準：各警政機關現行通譯費用支給，係參照勞動部「地方政府辦理非營利組織陪同外國人接受詢問作業要點」所訂標準，除外籍移工案件可由勞動部補助外，一般外國人案件，由各警政機關業務費支應。但是因為勞動部支給是勞動部僅一年三次撥付警政署，因此通譯經費將由各警政機關先行代墊給通譯人員。警政署建議將來可以請中央編列預算支應(警政署, 民 108)。**(四) 辦理通譯培訓工作：**目前各地方警政機關持續延攬人才，並於每年或每兩年辦理通譯講習，107 年辦理 16 場，108 年至 11 月為止辦理 13 場，目前員警機關收編列冊通譯人員達 1,538 人，因一般外國人通譯案件與日漸增，辦理通譯培訓課程著實重要。**(五) 線上翻譯執行之可行性評估：**在醫療領域，臺灣部分醫院目前已結合科技公司開始運用真人線上口譯 APP 提供通譯服務之具體作法，透過線上口譯軟體及電話三方通話服務協助外籍病患，使醫病溝通上有相當之助益。此作法不僅可大幅減少通譯人員差旅費用，也可讓通譯人員減少舟車勞頓，以最佳的精神狀態做好通譯工作，大大提升通譯品質。

本研究將根據現有臺灣通譯制度針對通譯人員及通譯需求機構進行深入個案訪談及焦點團體訪談，佐以相關文獻、通譯人才資料庫數據資料、法規制度探討，了解現今臺灣在教育、移工、醫療、司法四大方面之通譯需求及通譯人員養成與運用的現況進行需求分析及提出改善建議。並參照他國通譯人員制度（如澳洲國家翻譯認證局, National Accreditation Authority for Translator and Interpreters, NAATI、美國譯者協會, American Translators Association, ATA 等），提出一通譯分級評鑑制度，試圖界定通譯人員所應具備之通譯能力、通譯人員必須具備之素養（職業倫理、數位、跨文化、溝通技巧等）、並設計相關通譯能力素養課程以及通譯能力素養之分級評鑑。本計畫將針對現有通譯人員進行培訓課程，並試行此通譯分級與評鑑制度，並探討分析此通譯制度施行之效能與可行性，以提供一套可行亦有效之通譯證照制度之雛形與施行建議。

我國新住民通譯人員培訓與機制發展-
以澳洲國家級通譯認證制度 NAATI 為借鑒之研究

第二章 文獻探討

本報告將由以下幾個面向來探討，(一)我國通譯需求與通譯人才發展、(二)各國與我國司法通譯制度介紹與分析、(三)我國醫療通譯、移工通譯及教育通譯現況與需求分析、(四)社區通譯專業及制度化模型、(五)政府跨部會執行人才管理現況及建議進行文獻探討。

第一節 我國通譯需求與通譯人才發展

根據內政部移民署的統計資料(內政部移民署, 2020), 截至2020年3月底, 台灣外僑居留總人數已達80萬人, 從原屬國籍來劃分, 印尼為24萬, 而越南為21萬居首。在臺居留的非中文母語人口總數已高達73萬人(內政部移民署, 2020)。而台灣新住民的主要組成為移工、外籍配偶與留學生, 而來自東南亞地區之外來人口為台灣新住民大宗。

然而根據2017年報導, 台灣之東南亞語言的通譯人數明顯不足, 無法因應眾多台灣第三大族群-新住民之需求。例如只有471名印尼通譯, 卻要服務25萬的印尼勞工與近三萬印尼籍配偶。且使用過的人表示不能直接媒合, 而城鄉差距也使得通譯人才也呈現兩極化的差異(蔣宜婷, 2017)。

而我國政府也體察此通譯人才之需求, 從中央政府到地方縣市開始並持續培訓通譯人才, 並建立全國性通譯人才資料, 目前通譯人才之數量達2000餘人, 其中通譯人才所執行之任務依照其情境與場所, 分類為司法通譯、醫療通譯、移工通譯、教育通譯等。而在國際上, 不論是司法通譯、醫療通譯、移工通譯或是教育通譯, 皆統稱「社區通譯」。

根據Pöchhacker(2004)年提出之定義, 「社區通譯」是指為在地居民提供日常所需的口譯服務。近代社區通譯的出現於美國、加拿大、澳洲等這些移民發展蓬勃之大國,

大批移民形成當地多元種族語言社會，為了接納非英語母語移民，社區通譯服務因應而生。

「社區通譯」與「會議口譯」雖同為翻譯，但兩者在場合，服務對象，溝通內容與方式上有極大差異。「會議口譯」：顧名思義為場合為較正式的會議或演講，服務對象為與會成員，將與演講內容對與會成員進行長時間單向翻譯。「社區通譯」：場合為社區，服務對象多為移民，需要翻譯服務的雙方互動較多，例如通譯員在醫生與病患間，對其雙方往來的問答進行翻譯，故口譯員的語言翻譯方向便為雙向。因為兩者有極大的不同，所以翻譯培訓機構大多將社區通譯的訓練與會議口譯分別開設課程進行培訓。

另外，會議口譯歷史悠久，會議口譯早已是翻譯培訓機構的主流課程。而社區通譯培訓的教學還沒有形成系統化之培訓模式。各國社區通譯培訓方式多受各國歷史與文化因素影響（如移民政策和語言政策）以及培訓主導機構，如大學，公共服務部門，地方政府，或民間團體等的影響（Kelly & Martin, 2009）。而社會對社區通譯人才之迫切需求，傳統課室授課無法滿足其實際需求，興起各式各樣新型態之社區通譯培訓方式與管道，如線上教學，繼續教育，共通單語課程，多機構合作等（Kelly & Martin, 2009）多元化管道。另外，社區通譯教學不同於傳統會議口譯教學的是授課內容重點：會議口譯培訓多強調口譯技巧，社區口譯培訓則較重視口譯場合（如法庭或醫療）運作方面的知識，以及跨文化溝通技巧（Kelly & Martin, 2009）。

社區通譯可由其情境與場所，粗略分類為司法通譯、醫療通譯、移工通譯、教育通譯等。其中法律情境與場所包括警局、法庭、看守所、移民署等地，凡於上述場所發生並需通譯參與之司法權益等相關事件，比如警察詢問與偵訊、律師與當事人間之會議、法庭聽證會、審判等等，皆可稱之為「司法通譯」（Hale, 2011）。因為司法通譯有其第一線的迫切需求，各國通譯制度發展大多以司法通譯制度為主線，司法通譯制度略具規模後再拓展，往其他類型之通譯服務，如醫療、教育通譯制度的建立。故本研究亦依此

脈絡，參考已具規模各國司法通譯制度，提出本國醫療通譯與教育通譯等認證制度發展可借鑑參考建議。

第二節 各國與我國司法通譯制度介紹與分析

國際公約公民與政治權利國際公約(International Covenant on Civil and Political Rights)第十四條第三項提到「審判被控刑事罪時，被告一律有權平等享受下列最低限度之保障：(一) 迅即以其通曉之語言，詳細告知被控罪名及案由；(二) 給予充分之時間及便利，準備答辯並與其選任之辯護人聯絡；(三) 立即受審，不得無故稽延；(四) 到庭受審，及親自答辯或由其選任辯護人答辯；未經選任辯護人者，應告以有此權利；法院認為審判有此必要時，應為其指定公設辯護人，如被告無資力酬償，得免付之；(五) 得親自或間接詰問他造證人，並得聲請法院傳喚其證人在與他造證人同等條件下出庭作證；(六) 如不通曉或不能使用法院所用之語言，應免費為備通譯協助之；(七) 不得強迫被告自供或認罪。其中第(一)(四)(五)(六)都提到通譯在公民與政治權利上之重要性。

隨著外籍移工、外籍配偶以及國際學生增加，法院通譯已成為各國政府語言服務中越來越重要的一部份。法院通譯的部份，各國針對刑事通譯皆以國際公約為原則進行大致相同的規範。以下針對美國、澳洲、日本、加拿大等國家司法通譯制度進行介紹，並敘明我國司法通譯制度執行現況。

一、美國司法通譯制度

1978年美國國會通過法庭通譯法(Court Interpreter's Act) (Courts, 2020)。該法規定，於刑事案件或美國政府為其中一造的民事訴訟，若主審法官判定當事人或證人不通曉英語或為聾啞人，以致不了解程序進行或無法與法官、律師溝通，應使用具有通譯證照之通譯。若無上述通譯可用，應選用適任之通譯 (鄭家捷:戴羽君, 2006)。

美國聯邦法院通譯共分三類，簡述如下：

第一類為聯邦法院認證合格通譯員(Certified interpreters)，該員須通過聯邦法院針對法庭通譯而舉辦之認證考試「The Federal Court Interpreter Certification Examination program(FCICE)」。此考試由聯邦法院行政管理部(Administrative Office of the United States Courts)主辦，然因西班牙語占司法通譯案件 90%以上，近年則只剩下西班牙語通譯考試。考試分為筆試與口試兩大部分，需先通過筆試，才可參加口試。筆試無法律內容，以測驗受試者的語言理解能力為主，合格率約在 22%左右。口試則有視譯、同步口譯、交互詰問之同步與逐步口譯三大部分，合格率大約 7-10%。美國各州法庭皆對此認證司法通譯表示肯定。

第二類專業通譯人員(Professionally qualified interpreters)，僅適用於西班牙語、那瓦約語、海地克羅奧爾語三種語言以外之語言。只要該員通過：1.美國務院會議或研討會等級之英文及外語通譯考試者(不包括導覽考試)；2.聯合國通譯考試；3.取得特定國際通譯人員協會會員資格者(AIIC)、美國語言精通人員協會會員資格者(TAALS)；4.手語通譯需具已登錄法律專家認證聽障通譯之資格者(Specialist Certificate: Legal of the Registry of interpreters for the Deaf)，均可取得專業通譯人員資格。

第三類語言精通人員或選任通譯人員(Language Skilled/Ad Hoc interpreters)則指未具前二類之通譯資格，但經法院確認具有擔任法院通譯之能力者。

除 FCICE 外，某些司法通譯需求量大的州政府與外來人口較多的都會區，亦會舉辦法庭通譯認證考試，包括加州、麻州、紐澤西州與華盛頓州等。以及芝加哥、洛杉磯、邁阿密及鳳凰城都有獨立的法庭通譯認證考試。其中發展法庭通譯認證考試較具規模的是加州、紐澤西州與華盛頓州三州。

各州主辦的認證考試所考測的語言也因各州居民組成不同而相異。例如，在紐澤西州的考試則提供西班牙語、海地語及葡萄牙語種的考試。而加州的認證考試，有提供西

班牙語、阿拉伯語、廣東話、日語、韓語、葡萄牙語、塔加拉族語及越南語的語種考試。

各州法院間也經常合作，在認證考試的內容與要求統一，好讓通過不同認證考試之法庭通譯也可以跨州服務，增加通譯員參加認證考試之意願與經濟效益。(Courts, 2020; 沈美真、李炳南與楊美鈴, 2012)。

此外，美國學術單位亦開設受地方政府認證之通譯課程或學程，提供長期、正式的通譯教育與訓練課程，增進學員通譯之應用與技巧。

二、澳洲通譯制度

NAATI (National Accreditation for Translators and Interpreters, 全國口筆譯認證署) 是由澳洲聯邦政府於 1977 年所設立，總部位於澳大利亞首府坎培拉，是國際公認的口譯及筆譯資格認證機構，也是澳洲唯一的翻譯專業認證機構。2012 年在 NAATI 的資助下，新南威爾士大學，西雪梨大學，莫納什大學和 RMIT 大學執行了一個名叫：「NAATI 測試項目的改進」的項目 (Sandra Hale 等人, 2012)。本計劃從「NAATI 測試項目的改進」的項目中的 17 建議中受益匪淺。

Hale 等人 (2012) 建議所有候選人都必須完成必修的教育和培訓，才有資格參加認證考試，被選為本計劃的參加考試最低標準。也接受該報告中的第 6 個建議，即是建議非專業口譯員認證，和以下專業：法律，醫學，會議和商業的專業口譯認證。本計劃也在執行中，除了現場進行口譯測試以外，也為候選人提供了通過視頻的考試 (Hale 等人, 2012)。

NAATI 認證主要可透過下列五個方法取得：(1) 通過 NAATI 所舉辦之認證考試。(2) 完成 NAATI 所認證之澳洲高等教育機構所提供之翻譯課程。(3) 取得 NAATI 認證的海外高等教育機構之翻譯學歷證明。(4) 具備由 NAATI 認可之國際口/筆譯專業協會之成員身分。(5) 提出資深口筆譯經歷證明。(http://NAATI.com.au)

NAATI 頒發之口筆譯認證主要分為四等級，其中口譯等級分別為：資深會議口譯員(前身為五級)、會議口譯員(前身四級)、專業口譯員(前身三級)、準專業口譯員(前身二級)。其中準專業口譯員與專業口譯員認證，可藉由通過 NAATI 認證考試取得，資深會議口譯員與會議口譯員認證則需經過審核始可頒發。

目前澳洲多數司法通譯之認證資格多落在 NAATI 專業口譯員(前身三級)。NAATI 曾於 1998 年公布一套司法通譯專業訓練課程綱要，要求已具備專業口譯員認證之會員接受另外 60 小時之專門訓練。然因該份綱要之規定並無強制力，無此訓練者仍可接洽司法通譯案件，故成效有限(沈美真、李炳南、楊美鈴, 2012; Hale, 2011)。但具有 NAATI 資格認證者，可以就業通行於世界所有英語國家。

三、日本通譯制度

日本選用司法通譯員採登載名冊方式。此方式廣為日本檢警單位、法院和律師協會採用。首先在 1988 年，日本警察廳建置「偵查階段之通譯制度研討委員會」，其要務有三：

(1) 調查與掌握全國警察單位使用通譯情況 (2) 提高員警外語能力，培育部內之國際偵查員警與通譯要員 (3) 加強委外通譯體制，建立警方內部通譯名冊，增進各府縣間之通譯相互派遣支援合作。

另檢查廳亦於 1994 年統整全國高檢和地檢所有的通譯員名冊於電腦資料庫中。最高法院則自 1989 年起統籌建立其通譯員名冊，並於每年 4 月補充更新名冊內容。律師協會部分，東京三個律師協會統合建立通譯名冊分送各協會，其他地方協會則多自行建立通譯名冊(闕文三, 2005)。

四、加拿大通譯制度

加拿大是以加拿大口譯和筆譯工作者委員會(Canadian Translators and Interpreters Council; 簡稱 CTIC) 此機構來實施全國統一標準的翻譯職業認證考試。CTIC 下有一認

證委員會負責指定認證標準和實施考試，其委員會的組成為筆譯、會議口譯、法庭口譯和術語學方面的專家。1975年後，加拿大設立了筆譯考試與會議口譯考試，考試資格是具有200個工作日或同等經歷的專業口譯者。

在加拿大司法通譯需求量大的地方政府，亦有自己的司法通譯認證制度，如在安大略省，想成為安大略省認證的通譯，必須要滿足以下幾個條件：(1) 參加通譯認證考試的準備課程（由政府出資，免費）；(2) 通過雙語或英語法庭通譯考試 (3) 參加通譯訓練與通過法庭程序與通譯道德倫理課程。(4) 通過個人背景審查。

另外，如同美國學術單位開設受地方政府認證的通譯課程，加拿大亦有類似學術單位通譯認證課程，以加拿大西門菲沙大學的法律口筆譯證書課程為例，課程可分為三大部分：(1) 法律相關必須科目-法律口筆譯員與加拿大法律須知、法律口筆譯員與中國法律須知、法律語言與法律術語管理、法律筆譯、法律口譯 (一)：交替傳譯、法律口譯 (二)：視譯、法律口譯 (三)：同步傳譯、(2) 通譯倫理道德科目-法律口筆譯員的職業道德和行為準則、法律口筆譯員自由接案和職涯規劃須知 (3) 實地考察觀摩教學。

為期10個月的課程，實務口筆譯課程總時數為180小時，而90個小時的法律知識除加拿大法律知識外，亦有他國法律須知一門課，顯示該法庭口譯訓練，考量到不同語言者國家的法律背景。該證書課程嚴格，結業者可直接成為受法院認可第2級法院通譯。

第三節 各國與我國司法通譯制度異同及比較分析

多數國家認為司法通譯是口譯的特殊規格，其人才須經專門訓練，並依照資格遴選。美國法院網站法院通譯認證考試提到：「法院通譯需要高度精通英語和另一種語言」(Highly proficient in both English and the other language) (法庭用語和傳譯語言)；同時須精通同步口譯 (法庭最普遍之傳譯模式)、逐步口譯和視譯 (Courts, 2020)。

而根據我國監察院報告（民 101）美國、歐盟、香港法院通譯考試多以口譯能力、法律知識和法庭用語等三項指標作為考試項目，此種考試亦為各國發展法院通譯專業化的方向。

我國司法通譯考試制度

我國各高院依據法院特約通譯約聘辦法，每兩年舉辦一次教育與遴選特約通譯，每次 2 至 3 日共約 24 小時，經口試通過後列冊兩年，其教育訓練課程表，如下表：

表 二-1 台灣高等法院高雄分院 107 年度特約通譯教育訓練課程表

高雄高等行政法院	107 年度特約通譯教育訓練課程表		
臺灣高等法院高雄分院			
訓練期間：107 年 8 月 20 日至 107 年 8 月 22 日（共三日）			
日期	第一天	第二天	第三天
08:10~09:00	民事法律常識	民事法律常識	傳譯之專業技能 及倫理責任
09:10~10:00	民事審判程序	少年及家事審 判程序	
10:10~11:00			
11:10~12:00			
13:30~14:20	行政訴訟法律	刑事法律常識	刑事審判程序
14:30~15:20	常識		
15:30~16:20	行政訴訟審判	法院業務簡介	口試
16:30~17:20	程序		

資料來源：台灣高等法院高雄分院

我國現有通譯培訓課程引來外界質疑聲浪，首先，二十幾個小時的法律課程過於薄弱，二來，國內外通譯課程多以實務練習為主要課程。如美國司法學院法院通譯：州法院通譯政策與實施指導一書，提到短期課程的講師資格：工作坊是為了提供實務教育，而非理論。講師對學生而言須有可信度、講師需有大量該領域實務經驗，並針對不同情況提估可行建議。在法院通譯領域中，由於實務案件種類變化多元，各類案件差異大，故實務練習重於理論。

而課程內容應該包括相關場域之知識、相關情境與流程通譯技巧、通譯倫理、實務演練與實習。如美國與加拿大司法通譯訓練課程都同樣包括法律相關知識，法庭流程與情境場合、通譯倫理、以及實務演練等科目。而加拿大更提供他國法律課程，讓通譯學員以跨文化角度比較分析兩國的法律與民情差異。

而美國司法學院法院通譯：州法院通譯政策與實施指導一書亦指出，美國通譯訓練需要兩種課程：第一種是，相對短期、費用低、高度聚焦的工作坊，以應對司法通譯專業和法庭特殊要求。第二種相對長期、正式的教育與訓練課程，增進通譯應用、精通口譯技巧。通常由學術單位辦理此通譯課程或學程。對比前述文獻所舉之加拿大大學通譯課程即是第二種，但我國少有高等學府辦理此通譯認證課程。

我國於民國 102 年設立法院通譯倫理規範，可能各高分院的通譯課程架構取美國制度，學術單位未接上長期訓練，而其後的承辦人和接手主事人誤以為兩日工作坊為主要教育選用課程。美國亦有眾多學術單位進行此種訓練課程，通常學術單位才有能力承辦此種訓練與認證（傅玟玲，2019）。

培訓課程科目與內容是本研究訪談通譯最關切的主題。以上制度比較分析結果與本研究多數通譯對各級政府通譯課程之看法相同，亦即政府安排通譯培訓課程並不適合通譯需求，缺少倫理、情境與實務練習。初具規模的司法通譯尚且如此，更遑論他類社區通譯，如教育通譯與醫療通譯。而國家教育研究院我國翻譯發展策略及人才培育之研究子計畫「美加翻譯發展策略及人才培育之研究」報告(2016)提到：「法庭傳譯直接攸關人

民生命福祉，由政府直接介入很有必要，也似乎是比較有效的做法。美國聯邦政府介入法庭口譯考試機制是一個值得參考的例子。」此報告建議我國中央政府介入社區通譯機制，建設一社區通譯管理機構。

第四節 我國醫療通譯、移工通譯及教育通譯現況與需求

除了司法通譯外，社區通譯更因場合分類為醫療通譯、移工通譯及教育通譯等。此節將分項簡述我國各項通譯的現況與需求。

一、醫療通譯

Thompson、Hartel、Manderson、Stirling 等人 Kelaher (2002) 提出語言溝通障礙為影響新住民心理健康的主因。倘若外籍人士不懂華語文，在面臨己身的醫療需求，常因無法理解醫師的訊息，而影響他們己身健康與醫病關係。近年來，台灣已意識到通譯之重要性且積極培訓通譯員，但台灣醫療通譯的發展仍面臨相當的挑戰。范明瑛 (2011) 以新北市衛生所通譯員為例，所做的醫療通譯現況調查，發現通譯員欠缺醫療與語言專業的通譯訓練、考評制度仍不完善等情況。而 Buendia (2010) 也提到仍未重視社區通譯專業（例如醫療口譯）的國家，由缺少通譯培訓與認證之概念，當遇到緊急的通譯需求時，也以略懂雙語而非專業的通譯員應急。使用者對於通譯員的介入，並沒有正確或適當的期望。而在我國推行通譯培訓多年，至今醫療通譯培訓與考核制度尚未完善，可見我國的醫療通譯仍未獲重視（吳佩玲，2018）。根據報導，國內各大醫療院所目前普遍缺乏東南亞語醫療通譯。醫療院所目前僅有國立成功大學醫學院附設醫院設有專職通譯人員。其他醫療院所仍以略通外語（多是英文）的醫事人員協助通譯，上述現況反映出臺灣在醫療通譯上，東南亞語系通譯的短缺現象（方炳超，2017a，2017b）。

而顏芳姿在 2013 研究發現，台灣的通譯受訓時數明顯低於英美國家。英國醫療通譯的訓練時間長達一年共 154 小時，美國波士頓的公立醫院，通譯受訓時數亦達 60 小

時。而台灣的醫療通譯在與醫療相關的職前訓練卻只有 6 小時，內容聚焦在婦幼照護和優生保健。如此醫療通譯訓練充其量只能算是「生育保健通譯員」，是為了方便新住民生育管理而非為促進外籍人士之醫病溝通而設。綜合以上，可見台灣醫療通譯在培訓、制度與人才缺乏的窘境。

二、移工通譯

根據行政院資料，台灣新住民主要由移工、外配、與國際學生組成。勞動部統計資料顯示，截至 2020 年 5 月底，在臺工作的外籍勞工已高達 70 萬人，國籍以越南語印尼籍為最大宗(勞動部，2020)。

政府自民國 78 年 10 月開放引進外勞，外籍移工來自不同國家，來台首先面臨的即是生活、文化、社會及工作等各種適應問題，而因此引發的種種外勞問題，也常為世人所詬病。在台灣，雇主若要聘僱外籍勞工，常需倚賴外國移工仲介公司的協助。而外國移工仲介公司之服務內容包山包海，從申請外籍勞工引進國內後的生活適應，勞雇雙方的溝通協調，直到聘僱許可期滿後外籍勞工離境等作業，外籍移工仲介公司皆扮演非常重要角色。雇主少了人力仲介公司的居間處理，便如同缺了手腳且易觸法受罰。而移工通譯就是外籍移工仲介公司派來擔任雇主、外籍移工仲介公司、外籍移工三者之間的中介，少了這個中介者，以上三者將無法傳達訊息解決問題。因此，外籍移工問題仰賴移工通譯甚巨。而移工通譯往往除了扮演翻譯者外亦扮演協調者角色。外籍勞工的管理層面上，移工通譯具有不可或缺的地位。

如研究發現，外籍移工仲介公司藉由移工通譯為企業(雇主)和外籍勞工提供服務。因為所處中介溝通者的位置，移工通譯往往必須站在人力仲介公司角度，同時滿足企業(雇主)與外籍勞工之需求來解決問題。而黃立德(2010)進行研究，了解台灣外籍勞工之海外適應、人力仲介公司服務滿意度在移工工作滿意度上的影響。研究結果發現(1)移工對仲介公司服務滿意度，與移工海外適應呈現正向顯著之影響。(2)移工海外適應情況

對工作滿意度的各項構面均呈現正向顯著性的影響。(3)移工仲介公司服務滿意度對工作滿意度各構面呈正向顯著之影響。

吳文龍(2018)對台灣北中南地區之移工通譯、雇主、仲介公司進行研究,結果發現移工通譯之職能展現與工作績效有明顯關聯性。移工通譯對職能表現的自我評價與移工仲介主管、雇主的他評有明顯落差。而雇主大多認為移工通譯之語言與溝通能力等職能表現良好,但對市場敏感、產業知識等職能上表現較弱,盼政府能給予仲介公司對於移工通譯之職教育訓練強化與改善之協助。

在我國引進外籍勞工的當下,如何做到保障國內合法雇主、合法仲介公司、合法外籍勞工的生存權和工作權,並在移工問題採取發生前預防、當下處理與事後的補救措施。而移工通譯對於移工問題預防處理與補救具有重要性。如何招募、培育出優秀的移工通譯便是外籍移工管理上極重要的一環。

三、教育通譯

自一零七學年起,教育部將國際外籍生納入各大專院校的註冊率。依據內政部戶政司(2018)的統計資料顯示,高等教育正面臨嚴重的少子化衝擊,民國84年出生人口數三十二萬人,民國107年出生人數降至十八萬人,出生人口減少甚巨。在台灣本地學生數逐年減少的情況下,本國各等教育機構皆受到衝擊,面臨台灣本地招生不足或學生素質下滑的困境。為了提升國家競爭力,我國教育(尤其是高等教育)面臨校園國際化與招收國際生的迫切需求。而吸引國際生至本校就讀,為本國現今重要的教育發展政策之一。

目前107學年境外生以華語文中心學生2萬8399人(人數排名為日本、越南、印尼,45%)、修讀學位外國學生2萬8389人(人數排名為越南、印尼、馬來西亞,合占63%)為主(<http://stats.moe.gov.tw/statedu/chart.aspx?pvalue=36>)。

國際學生由海外來到台灣，往往因文化、語言、溝通適應等問題影響學習動機與就讀意願，但目前我國各級學校極少使用教育通譯，來協助國際生順利適應我國校園生活。近期最常使用教育通譯反而是新住民二代所在的中小學校。根據聯合報（2019）報導，教育部發布最新統計，國內從幼兒園到大專的新住民二代學生已超過 31 萬人，其中過半念國中小，多數是東南亞新二代。近期從海外歸來的新二代數量激增，使得中小學內教育通譯的需求者眾。根據賽珍珠基金會（2017）長期對跨國婚姻家庭與兒童的觀察，新二代可分為三類。1.土生土長新二代：臺灣出生長大，因為沒有多國語言學習環境支持，通常不熟悉、或未曾學習新移民家長的母語。2.跨國海外隔代教養新二代：家長因工作經濟條件等因素，被送回新移民母國由公婆照顧的新移民家庭子女。3.繼親家庭新二代：隨父母再婚、家庭結構轉變的新二代。而其中第二類與部分第三類家長將孩子送回母國父母隔代教養。如此的隔代教養跨越國界，送到海外的孩子需經歷不同文化背景的照顧環境、教育環境，且家長不一定能經常探視。而家長會在孩子學齡前後送孩子回台就學。依據這群新二代回台就學情況又可分為「海歸返臺灣轉銜就學」與「持續滯留海外未歸」兩種狀態。

賽珍珠基金會發現，需要學校通譯服務的學童，尤以小學畢業後返臺者日益增多。新二代在返臺之後，往往因文化、語言、溝通問題、學習與人際適應等考量，導致往往必須降級，或是有跟不上學業進度的情況發生，在銜接中文學習環境上確實遇上重重困難。基金會安排通譯到校的服務方式，提供新移民子女返臺之「在校伴學」服務，使學童更順利銜接中文學習環境、適應更順暢。但基金會也發現，海歸新二代所需「通譯在校伴學」服務班次由 104 年為 80 班次，隔年即增至 412 班次，暴增近 5 倍，且逐年增加。綜合上述，可見教育通譯的需求量，將隨著海歸新二代與國際生數量增長，而與日俱增。

由以上各節綜論，不論是廣設培訓課程的司法通譯、與培訓制度與人才皆缺的醫療通譯、人數最多需求最廣的移工通譯以及最近需求量暴增的教育通譯，這些不同場域與

類別的社區通譯在我國都尚未達到專業化的階段，如何能讓我國社區通譯進入專業化，下一節詳細說明。

第五節 社區通譯專業及制度化模型

「職業」(occupation) 概念自十八世紀工業革命興起，而社會學界自 20 世紀中期探討專業化 (professionalization) 現象，意即一門職業 (occupation) 如何提昇成為受人尊敬的專業 (profession) (Larson, 2013)。如以醫生與律師作為模範，分析其專業特質與發展歷程。而各個領域如護理、教育、社工亦積極投入相關研究，期盼能取得與醫師、律師一樣的專業地位，受社會敬重。

通譯雖然是歷史悠久之溝通活動，但直到二十一世紀，通譯研究與產業逐漸興盛後，才開始有人探討口譯產業的專業化。Tseng (1992) 以社會學界之專業化理論為根據，融合台灣會議口譯界之發展歷程，提出會議口譯之專業化模型。該模型將專業化過程分為四大階段。在此節，我們將比較各家口譯制度發展模型，佐以我國社區通譯現況，討論解決社區通譯亂象的可行方案，為我國社區通譯提供一發展模型。

汝明麗 (2009) 參考 Teseng 之模型提出修正模型，汝認為解決通譯市場紊亂，必須凝聚共識成立專業協會。根據汝明麗修正模型，專業協會的出現，乃是專業化進入第三階段之重要指標。台灣目前雖有「台灣翻譯學協會」，主要功能為提供業者交流之專業平台，並推動口筆譯學術研究。該協會並無汝明麗修正模型之協會功能，如舉行專業能力認證、從業人員進修課程、制定倫理規範等體。該協會雖能凝聚翻譯界內部共識，並對外宣傳促進大眾對口筆譯之認識，但對客戶、從業員皆尚不具影響力。

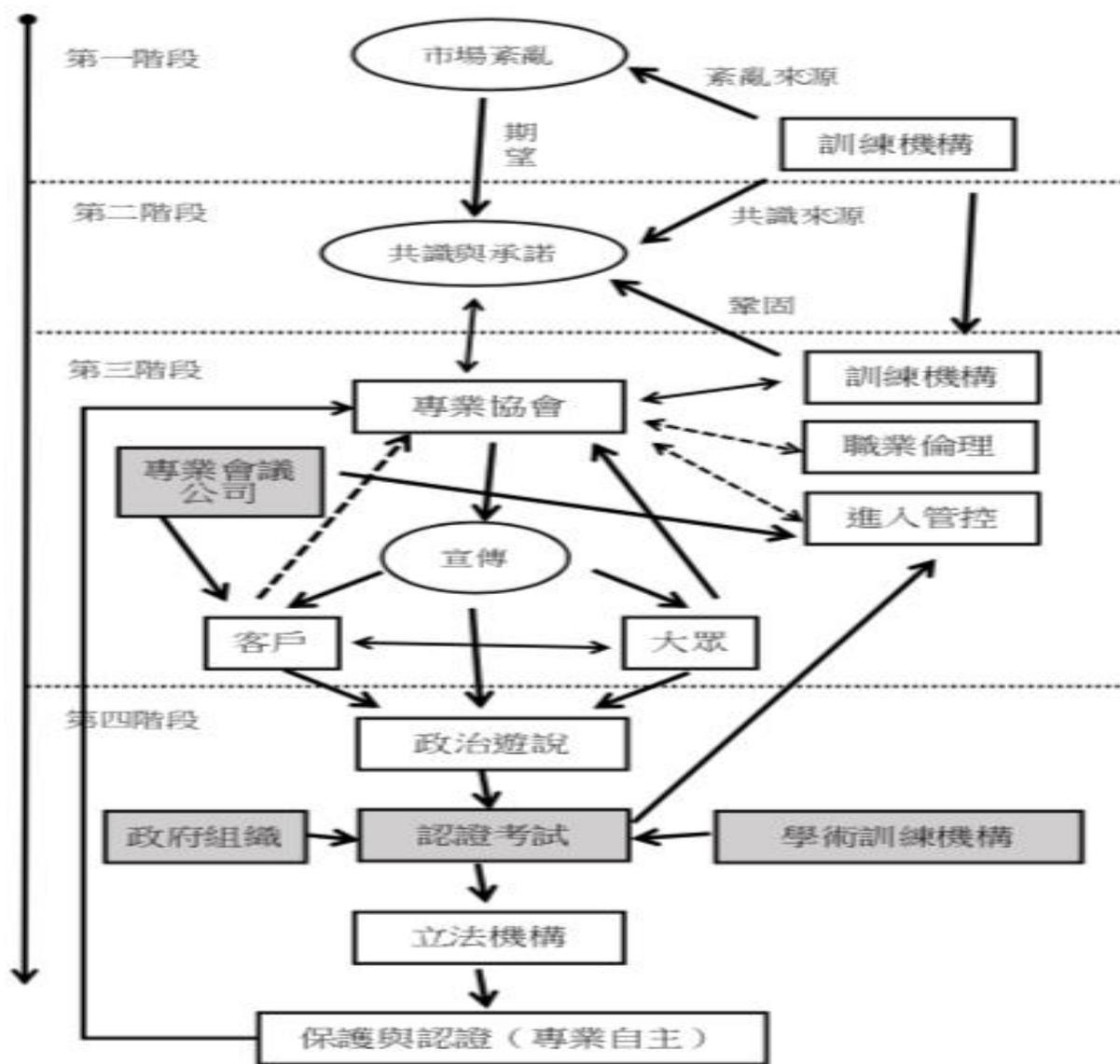
其二為中介機構的出現。在汝明麗 (2009) 的修正模型中，專業會議公司扮演會議口譯員與客戶間之中介角色、為其爭取工作條件。專業會議公司扮演的角色與外國移工

人力仲介公司類似。隨著外國移工進入台灣市場，外國移工人力仲介公司應運而生，其提供客戶「一把包」服務，舉凡移工引進、管理與服務皆一把包。移工管理與服務所需之口譯員自然為其業務之一。因此，外國移工人力仲介公司不僅成為通譯員與客戶之間的媒合機構，更是代替通譯員向客戶爭取工作與條件的經紀人角色。但與汝模型的專業會議公司不同，極少有外國移工人力仲介公司辦理通譯培訓等業務，而外國移工人力仲介公司對於移工通譯之市場進入有實質影響力。

其三為認證考試，認證考試在汝明麗模型中，屬於第四階段之發展目標，象徵通譯專業化之開始。然如前所述，「翻譯學協會」並無舉辦認證考試。而台灣口譯市場尚未出現任何全國性認證考試，審核通譯之通譯品質與建立通譯工作門檻。至於培訓機構學術化是在整體產業進入專業化的第四階段後的重點之一。建立於高等教育機構內的翻譯人才培訓機構，除了培訓人才外，更要著重提昇學術研究品質。如此才符合教育部對於大專院校之評鑑要求，更能將通譯教學推向科學化與系統化之發展。

Ho 與 Chen (2014) 以汝明麗(2009)修正 Tseng(1992)模型做為分析架構，檢視台灣司法通譯專業化之發展，並依現況稍加修改，提出適用於台灣司法通譯之專業化模型。相較於汝模型會議口譯需至專業化第四階段才開始尋求法律保障，因為台灣所簽訂之聯合國「公民及政治權利國際公約」與「經濟社會文化權利國際公約」以及法院組織法均明定通譯之必要，故早在司法通譯發展初期，便定下穩固法源基礎。但此局限於司法通譯，其他社區通譯如醫療通譯、教育通譯並無此法源基礎。故汝模型可能更適合台灣非司法通譯之社區通譯（如教育通譯、移工通譯、醫療通譯等）發展。

在汝明麗(2009)的修正模型中，專業化進入第三階段後，中介機構、協會與學術培訓機構各司其職。由中介機構扮演通譯員與客戶間之中介角色、為其爭取工作條件。協會則負責推廣相關學術研究，學術培訓機構則專注於培育人才。最後，遊說立法機關修改相關法律，提升保障與認證品質。但在此之前，協會、中介機構、學術界與各個訓練單位勢必得先行整合需求與資源，才能有效推動修法，達成最後的社區通譯專業自主目標。



圖二-1 汝明麗 (2009) Tesng 專業化社會學模型修正圖

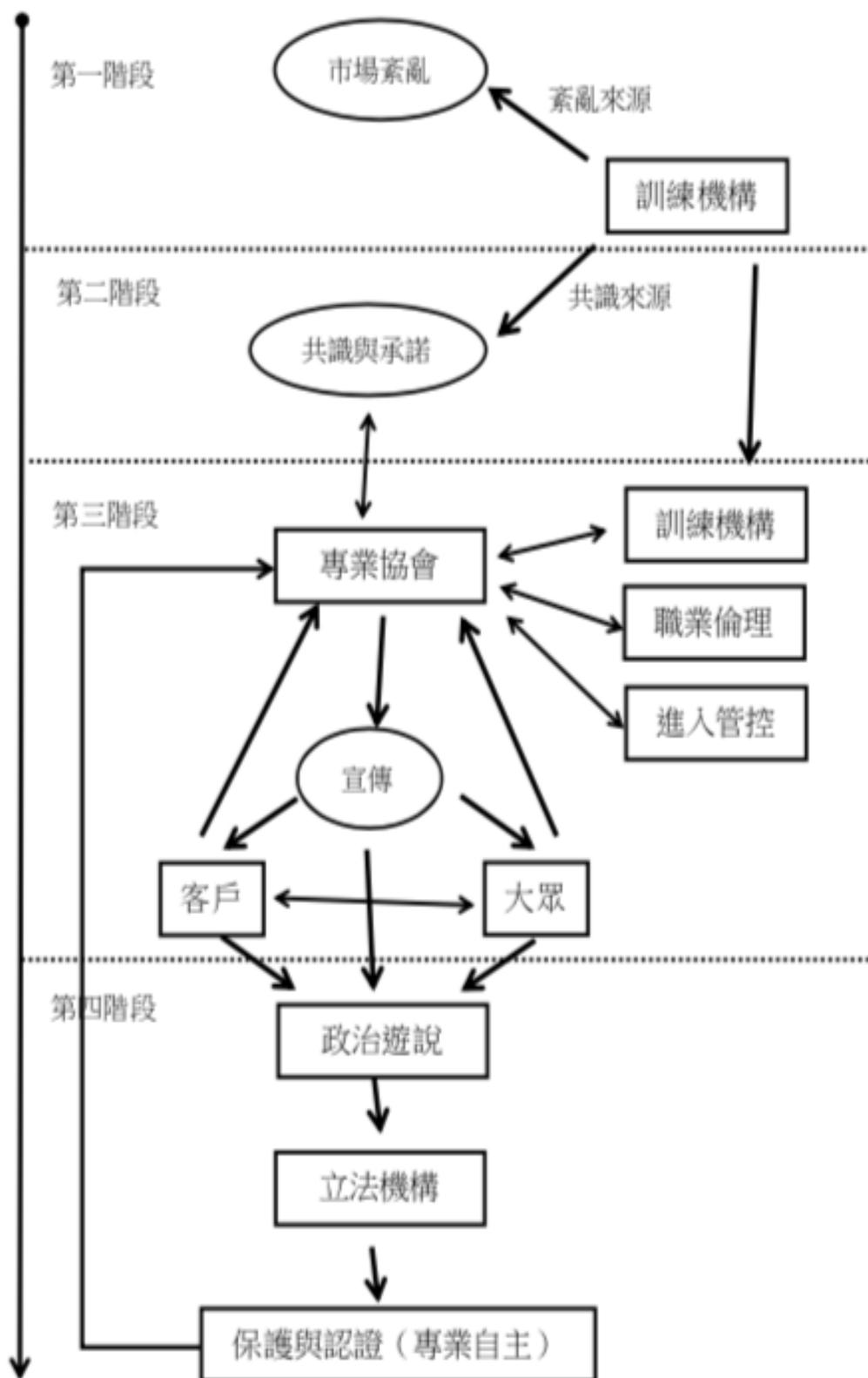


圖 二-2 Tseng 專業化社會學模型

上述模型之專業化階段相同點如下：第一、二階段市場紊亂無秩序，眾多從業人員進入市場，但亂象紛生（如素質良莠不齊，薪資無統一水準）但培訓機構增多，完成培訓者眾，且對市場出現更高期待，並形成共識。第三階段，從業人開始凝聚組織形成專業組織（professional association），對社會大眾宣傳此專業，更與訓練機構合作、發展出專業守則，進一步監控欲加入市場之新進從業人員。最後第四階段，業界透過遊說立法機構，取得此專業之合法保障，達成專業自主（Professional Autonomy）之最終目標。

在 Tseng 模型中，專業組織的出現，象徵一門職業已進入專業化。在此階段，從業人員間已達成共識，準備團結對外爭取更好的工作條件、更高的社會肯定等。專業組織對內能界定工作內容與範圍、控制新人入行狀門檻、設立職業倫理守則等，對外則能匯集從業人員意見，為成員爭取工作條件、薪資等重要權益。還能防止外人進入與破壞市場。專業組織的出現，可說是專業化過程中最重要的里程碑之一(Tseng, 1992)。學者汝明麗則於 2009 年依據臺灣會議口譯產業發展現況修正 Tseng 所提出的模型。然則，社區通譯與會議口譯雖同為口譯活動，然其對話模式、對談者背景差異、語域、工作環境皆差異甚大（陳子瑋，2011）。故社區通譯所面臨之專業化歷程與挑戰，自然也不同於會議口譯，Ho & Chen (2014)即以 Tseng 模型為本，對照台灣司法通譯發展現況加以增添調整，提出司法通譯專業化之發展模型。在此報告中，將會就這三個模型與本研究結果合併討論，探討適合我國社區通譯的模型。

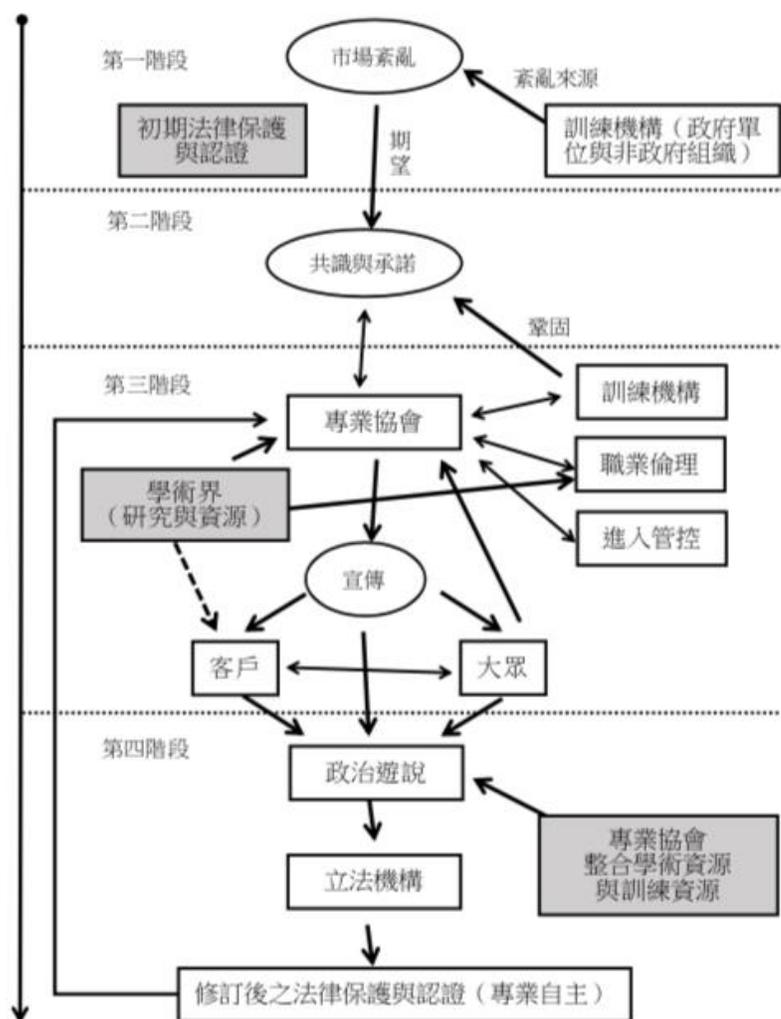


圖 二-3 Ho & Chen (2014)專業化社會學模型(Ho & Chen, 2014)

第六節 政府跨部會執行通譯人才管理現況及建議

自 108 年開始，移民署、警政署、海巡署、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、衛生福利部、司法部、勞動部及農業委員會等行政院部會調查了各個部門的口譯需求，並向羅政委提出報告。

從這些政府部門報告中可以得出以下結論，希望透過以下做法提升通譯人才管理效率以及建立一套完整性通譯人員培訓架構及管理系統：

一、建立通譯人才管理機制

很多單位都反應通譯人才來源不一。例如警政署的各分局員警除使用自行建置或其他分局員警之通譯名冊外，其他通譯管道來源包括移民署「通譯人才資料庫」、司法院「特約通譯專區」、法務部「特約通譯名冊」、駐臺外國領館或代表處及教育機關外語學系之適當通譯人員。

警政署的報告中指出

- (1) 部分特殊語言人才的缺乏(如烏爾都語、孟加拉語、蒙古語、西班牙語等)，遇案無法立即提供協助，於涉外案件偵處上恐有延誤之虞。
- (2) 夜間或偏遠地區難覓通譯人員：部分通譯人員因工作及家庭因素，無法隨時提供協助，遇有偏遠地區或夜間時段更難找到通譯人員協助，另依勞動部 108 年 5 月 14 日修正「地方政府辦理非營利組織陪同外國人接受詢問作業要點」，任職於辦理外國人聘僱之私立就業服務機構或其分支機構之就業服務專業人員不得擔任外國人之通譯人員，在通譯人員不足情形下，更難以選任通譯人員。

海巡署的報告（海巡署，民 108）中也反應該署的通譯人才來自查緝隊、專勤隊、馬尼拉經濟文化辦事處台中分處、全國通譯資料庫等。但是很多單位反應實務上則洽請當地勞工主管機關派員會同協助。

各個部門都希望透過移民署通譯人才資料庫優化方案，或建置全國性司法通譯組織，建立專業訓練及認證標準，提供各司法機關選任適當的通譯人員。移民署的人才翻譯資料庫已於 109 年 6 月 30 日完成。目前正在內部進行試用，因新冠肺炎病毒的流行將試用過程推遲數週。

二、需要建立全國性通譯能力鑑定標準並建置專責通譯機構

根據警政署 108 年 12 月 27 日的翻譯情況盤點報告指出，翻譯的件數年年成長，107 年較 106 年成長 27.84%，108 年較 107 年成長 70%。其中以移工案件最多。預計將來的年度成長率也可能越來越高。因此通譯之預算編列需求也會逐年增加。

現行員警機關處理涉外案件之通譯費用，除外籍移工案件可由勞動部補助外，一般外國人案件，由各員警機關業務費支應，各地方政府並無編列專款支應，且通譯費用標準與法務部及司法院給付標準不同，影響通譯人員協助通譯意願，建議建置專責通譯機構及核撥通譯費標準，並由中央統一專款支應。

目前我國通譯費用自 108 年 5 月起由移民署撥發各警政機關轉發，惟撥發金額不足支付當期款項，致部分員警墊付通譯費逾數月後才能撥款入帳，影響基層同仁權益。

三、需要建立統一通譯費標準

各警政機關現行通譯費用支給，係參照勞動部「地方政府辦理非營利組織陪同外國人接受詢問作業要點」所訂標準，除外籍移工案件可由勞動部補助外，一般外國人案件，由各警政機關業務費支應。但是因為勞動部支給是勞動部是固定在每年 1 月 30 日、5 月 30 日、9 月 30 日前撥付警政署，所以會出現通譯無法及時拿到通譯費用的情況。有時因為經費還未發下給各個警政機關先墊，因此促使各警政機關經費需求逐年增加。警政署建議將來可以請中央編列預算支應（警政署，2019）。

四、辦理通譯培訓工作

警政署（2019）報告中指出現行各機關建置之通譯人員，語言能力良莠不齊，警政署為確保涉案外籍人士之司法權益，督請各地方警察局落實辦理通譯培訓工作，惟部分通譯人員因家庭或工作因素，參訓意願不高，專業訓練不足，加上目前未有全國性各種語言別通譯能力鑑定標準，致難以尋找及建置具有足夠司法通譯能力之人才；目前各地方警政機關持續延攬人才，並於每年或每 2 年辦理通譯講習，107 年辦理 16 場，培訓通譯 546 人，108 年至 11 月止辦理 13 場，培訓通譯 397 人，員警機關列冊通譯人員 1,538

人，通過講習人員 992 人，達 64.5%，因一般外國人案件通譯費日增，但仍有部分地方警政機關未能編列足夠經費支應，由其他業務費勻支，致部分警政機關無足夠經費辦理通譯培訓。

五、線上翻譯執行之實證

在醫療領域，臺大醫院目前已結合科技公司開始運用 BEasy 真人線上口譯 APP 提供通譯服務之具體作法：經三個月之實際試用，此線上口譯軟體及電話三方通話服務對於協助外籍病患，尤其與日本/印尼/越南病患的語言溝通上有相當之助益，英文翻譯的服務也可協助病房的同仁進行溝通。其中臺大醫院辦理線上真人口譯服務，不僅可做到真人即時口譯，用手機登入 APP 即可享有專業口譯服務，不僅可大幅減少口譯人員差旅費用，也可讓口譯人員減少舟車勞頓，以最佳的精神狀態做好口譯工作，屬較為友善的通譯工具。

但由於「線上司法通譯」制度存有洩漏偵查秘密之嚴重風險，而偵查程式有偵查不公開原則之適用，則縱使於偵查中設置「線上司法通譯」制度，檢察官極可能基於偵查程式洩密、違反偵查不公開原則等顧慮，而對運用該制度持極為保留之態度。

第三章 研究方法

本計畫依研究目的，採量化與質化並行的研究方法。本計畫第一階段的資料收集方式包括問卷調查、訪談及焦點團體，佐以相關文獻、通譯人才資料庫數據資料、相關法規制度，來了解現今本國通譯需求及通譯人員培養與運用的現況與需求。

本計畫第二階段，依據第一階段的研究成果，了解本國通譯人才需求與使用的現況，佐以相關研究文獻與參照他國通譯人員制度，擬定設計並發展通譯培訓課程，並提出通譯評鑑。為了分析本計畫之通譯培訓課程與通譯評鑑之可行性，本研究將進行實驗研究，透過線上及面對面的班級進行通譯課程試辦。此通譯課程設計與施行得到國際通譯組織 NAATI 之認可。學員之通譯能力經鑑定後分析其課程成效。本研究並於培訓課程及口譯考試完畢後，進行學員填寫問卷，邀請學員給予回饋評價，作為本研究試辦課程重要成效評估。

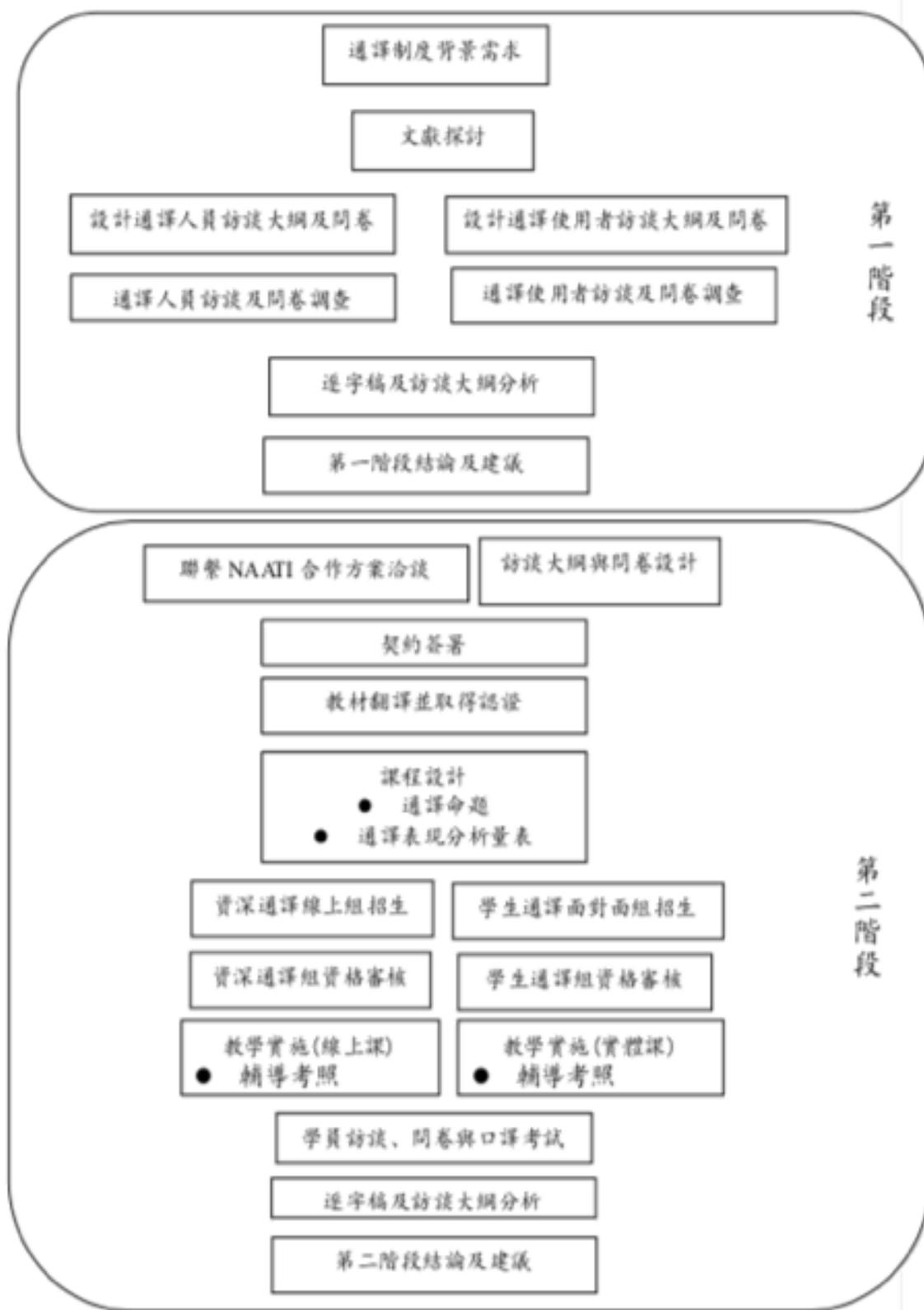


圖 三-1 研究架構

第一節 訪談問卷設計及內容

訪談問題分為以下面向：(1) 通譯面向；(2) 通譯使用單位面向。訪談採用半結構式的訪談。訪談題目為 (1) 界定通譯語文能力之門檻級別 (2) 了解通譯使用\需求單位的通譯工作內容與技能要求 (3) 了解現今通譯品質之查核機制 (4) 了解通譯人才培訓現況 (如課程、內容、評鑑等) (5) 了解現今通譯人才培訓與管理的困境。

第二節 訪談對象選定

本計劃訪談對象的選定依背景設定為 (1) 通譯及 (2) 通譯使用/需求單位，由於適逢疫情，故訪談對象選定之方式採在新住民相關民間團體及相關通訊群組公開招募有意願接受訪談之通譯，並從有意願接受訪談之通譯進行滾雪球模式，聯絡有意願接受訪談之需求單位進行訪談，其中需求單位和新住民通譯皆透過個人線上訪談方式進行，而其他留學生通譯則部分採用焦點小組或是個人訪談方式進行。本研究訪談對象共訪談 51 位，其中 43 位參與者為通譯，8 位通譯使用/需求單位。訪談前，訪談者皆需填寫背景問卷，再依其背景分組進行下一階段的訪談。

第三節 訪談方式

本研究因新冠肺炎流行，考量地域性與即時性，透過線上及實體方式進行訪談，線上透過 Line 視訊通訊軟體進行視訊及語音訪談，並透過錄音功能紀錄訪談過程；實體方

面則進行個人面對面訪談及焦點團體訪談，其訪談過程透過手機錄音 APP 軟體「語音備忘錄」及 Livescribe Echo pen 進行語音紀錄。

第四節 訪談結果分析

本研究採用 NVivo plus 軟體進行逐字稿質性分析，並透過 Microsoft office 的 Excel 及 IBM 統計分析軟體 SPSS 23 進行量化統計。

第五節 第二階段的課程設計

依據第一階段，瞭解本國通譯人才需求與使用的現況後，佐以相關研究文獻與參照澳洲通譯組織 NAATI 課程要求，設計一內容與教學方式得到澳洲 NAATI 之認可之通譯課程與通譯評鑑。本計畫研究者將此通譯課程與評鑑（如 NAATI 認證通譯之準口譯員、認證口譯員等級）試行於兩組新住民通譯人員培訓班。就本報告前章節所述，目前本國之越南籍新住民就外僑人數、移工人數教育通譯需求等都是居一二名的首位。故本研究先發展越南通譯課程與命題，並以越南籍通譯為研究參與者。本研究之學生通譯組為 14 名開南大學應華系越南學生，華語文能力為 B1 以上，有通過華測聽讀能力基礎級證明，對通譯有興趣，尚未進入通譯職場。第二組為資深通譯組，為台灣地區人民婚配之越南籍配偶，且近七年內具有通譯經驗，並提供通譯工作經驗證明。本計劃因應資深通譯無法在同一時空上課，而採取線上通譯課程，此通譯課程亦被 NAATI 機構認可，規模與 NAATI 線上課程相似。因資深通譯組之通譯證明獲得 NAATI 認可，故資深通譯組學員成功完訓後，資深通譯組學員可繳付申請認證之費用（澳元 154 元/3300NT）取得

NAATI 認證之通譯資格。而學生組學員必須通過 NAATI 通譯相關考試才能取得 NAATI 認證之通譯資格。而兩組均進行每週 4 小時，維持 10 週共 40 小時之通譯課程培訓。兩組的課程進度與內容相同，只有上課媒介不同。

一、 華語文能力測驗

「華語文能力測驗」(Test of Chinese as a Foreign Language, 簡稱 TOCFL) 為國家華語測驗推動工作委員會 (簡稱華測會) 專為母語非華語之人士所設計的標準化語言能力測驗，其通過之證書可作為母語非華語人士之升學與就業資格的參考標準。

而 The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment, (簡稱 CEFR), 是歐洲官方對於不同級語文水平的描述, 2001 年由歐洲委員會(Council of Europe)決議推薦會員國採用, 以制定語文分級系統。故, CEFR 是國際間廣泛作為語文課程設計、教學方法、教材規劃與語言能力評量之參考框架, 此架構將語文能力由 A1 至 C2 分為六級, C2 為能力最高等級。以下圖表是本研究團隊至 Council of Europe 官網, 擷取現今的 CEFR 框架陳述。

PROFICIENT USER	C2	Can understand with ease virtually everything heard or read. Can summarise information from different spoken and written sources, reconstructing arguments and accounts in a coherent presentation. Can express him/herself spontaneously, very fluently and precisely, differentiating finer shades of meaning even in more complex situations.
	C1	Can understand a wide range of demanding, longer texts, and recognise implicit meaning. Can express him/herself fluently and spontaneously without much obvious searching for expressions. Can use language flexibly and effectively for social, academic and professional purposes. Can produce clear, well-structured, detailed text on complex subjects, showing controlled use of organisational patterns, connectors and cohesive devices.
INDEPENDENT USER	B2	Can understand the main ideas of complex text on both concrete and abstract topics, including technical discussions in his/her field of specialisation. Can interact with a degree of fluency and spontaneity that makes regular interaction with native speakers quite possible without strain for either party. Can produce clear, detailed text on a wide range of subjects and explain a viewpoint on a topical issue giving the advantages and disadvantages of various options.
	B1	Can understand the main points of clear standard input on familiar matters regularly encountered in work, school, leisure, etc. Can deal with most situations likely to arise whilst travelling in an area where the language is spoken. Can produce simple connected text on topics which are familiar or of personal interest. Can describe experiences and events, dreams, hopes & ambitions and briefly give reasons and explanations for opinions and plans.
BASIC USER	A2	Can understand sentences and frequently used expressions related to areas of most immediate relevance (e.g. very basic personal and family information, shopping, local geography, employment). Can communicate in simple and routine tasks requiring a simple and direct exchange of information on familiar and routine matters. Can describe in simple terms aspects of his/her background, immediate environment and matters in areas of immediate need.
	A1	Can understand and use familiar everyday expressions and very basic phrases aimed at the satisfaction of needs of a concrete type. Can introduce him/herself and others and can ask and answer questions about personal details such as where he/she lives, people he/she knows and things he/she has. Can interact in a simple way provided the other person talks slowly and clearly and is prepared to help.

圖 三-2 The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment.

資料來源：Council of Europe (2020).

而華測會之華語文能力測驗(TOCFL)亦參照 CEFR 將測驗架構分為三等六級，三等分別為入門基礎級、進階高階級與流利精通級，而每一等級經過標準設定(standard setting)程序，依據測驗成績再細分成兩級共六級，由低至高依序為入門級、基礎級、進階級、高階級、流利級、精通級共六級，可完整對應到 CEFR 的 A1 至 C2 等級，請參照下圖。

CEFR	華語文能力測驗 TOCFL		新漢語水平考試 HSK	
	通過等級	詞彙量	通過等級	詞彙量
under A1	-	-	一級	150
			二級	300
A1	Level 1 入門級	500	三級	600
A2	Level 2 基礎級	1000	四級	1200
B1	Level 3 進階級	2500	五級	2500
B2	Level 4 高階級	5000	六級	5000及以上
C1	Level 5 流利級	8000	-	-
C2	Level 6 精通級	8000以上	-	-

圖 三-3 華測會華語文能力測驗與 CEFR、HSK 比較

資料來源：<https://www.sc-top.org.tw/chinese/LS/test5.php>

二、課程流程

本計劃所培訓的是逐步通譯 (Consecutive Interpreting)。所謂逐步口譯或交替傳譯 (Consecutive Interpreting)，是指講者講到一個段落後，停下來讓口譯員進行翻譯，以此方式交替進行。由於講者說話的時間長短不一，為了不遺漏重點，在短時間內以筆記的方式摘要講者說過的內容，是逐步口譯員的訓練重點之一。

本研究的面對課程面與線上課程為期 10 週，每周四小時。面對面課程是為開南大學的學生通譯而開的課程。由張箴助理教授每週從臺北到開南大學教授面對面的課程。班

上一共有 14 位越南籍的學生，除了教導道德和跨文化的課程以外，也教授了一些口譯練習和技巧練習。而線上課程從 109/1 學期開始，上課時間為週一和週四的晚上，從 7 時 30 分到 9 時 30 分課程是通過 zoom 視訊軟體上的。學生們可以用電腦或手機上課。但還是電腦上的 Zoom 錄製出來的視頻和聲音最清晰。

通譯培訓常遇到的分班難題，到底是要以通譯資歷分班還是以華語文能力分班？本研究團隊的假設是，通譯是偏重實務與經驗導向的專業，故以通譯資歷為背景進行分班，依據參與者的通譯經驗，分成學生組與資深組。而資深組多是社會人士無法在同一時間同一地點聚集上課，故採取線上上課的方式。學生組需要通譯實務演練精進通譯能力與技巧，故在傳統教室面對面上課。

依據 NATTI，除了英語能力測驗外，準通譯員必須完成通譯課程培訓、通譯倫理考試與跨文化考試、或具備 NAATI 所要求的通譯工作資歷。在本計劃的培訓課程中，通譯教師會用角色表演、文化關鍵事件的翻譯、小組合作活動、討論和通過 zuvio 平臺

(<https://irs.zuvio.com.tw>) 跟學生的互動教學，培養學生們隨機應變的能力。學員每次的通譯演練，都是先用 zuvio 來隨機選擇練習的學生，然後三個人一組，用我們寫好的題目練習口譯。三個學員之中，一個做只說華語的客戶，一個是新住民，另一個做口譯。每次通譯的時候，每個人的表現都會使用手機或錄音設備錄製，並把錄製的聲音檔案寄給資深的口譯審判和評分，學員因此能得到及時反饋。另外，學員亦在培訓課程中學習使用 Google translate, Zoom 等系統軟體進行通譯準備工作，並在上課活動演練其數位工具之使用能力。全部的講義，教材，作業，討論都建立在 <http://schoolology.com> 的學習網上。作業是在網站上完成的，請參看附錄五。其中一項作業是學生需回答考試中會出現的知識和場景問答問題。請參看附錄六。

本通譯課程學員必須完成的四個課程核心目標如下：

1、 建構翻譯的專有名詞詞彙表

(1) 分析行業資訊

1.1 收集並分析作業文檔和相關背景材料。

1.2 考量作業要求和詞彙共用的需求，以決定方法及格式。

1.3 選擇並取得使用工具及設備，並確定最新，相關和全面的資源。

(2) 建立對主題和上下文的熟悉度

2.1 訪問並嚴謹的使用資訊來源和參考資料。

2.2 批判性地分析上下文中的術語，並在特定於任務的詞彙表範本中記錄選擇。

2.3 確定需要進一步學科知識的領域，並向客戶，專家顧問或同事尋求更多相關資訊。

(3) 審查和評估詞彙表

3.1 審查準備工作，以確認它滿足作業要求並在必要時更新詞彙表。

3.2 檢視並實施調整以改善流程和未來準備的結果。

2、 準備翻譯和口譯

(1) 評估完成任務的能力

1.1 接收任務要求並闡明工作的範圍和性質以及參與條件。

1.2 確定績效期望、限制和責任及其對執行任務的影響。

1.3 考慮個人的可用性和準備情況、以滿足作業要求。

1.4 以專業、及時的方式建議客戶或指定代理的接受或拒絕。

(2) 回應作業

2.1 記錄作業詳細訊息，並審查參與條款和條件。

2.2 解決所有疑問並澄清執行任務方式，包括付款方式。

2.3 根據良好的業務慣例創建和維護分配記錄。

(3) 制定工作計劃

3.1 確定可能影響作業結果的因素以確定計劃需求。

3.2 確定目標並確定實際的時間承諾和分配。

3.3 找出問題，並在必要時尋求客戶、專家顧問或其他對等網絡的幫助。

3.4 在要求的時間範圍內組織適合於任務類型的活動。

(4) 審查和評估工作計劃

4.1 審查準備工作，以確認其滿足分配要求，並解決未解決的問題。

4.2 檢視並實施調整以改善流程和未來準備的結果。

3、道德倫理規範

(1) 發展有關道德和專業問題的知識

1.1 使用可靠的資訊資源來確保道德問題和專業實踐的知識是最新的，全面的和相關的。

1.2 保持專業關係和網絡以促進對當前問題的認識。

1.3 分析適用的道德和行為守則及其與工作慣例的關係。

(2) 將道德標準應用於專業實踐

2.1 識別並檢查影響專業和道德決策的因素。

2.2 將道德行為守則和標準應用於作業。

2.3 制定和促進應對可能困境的策略。

2.4 與客戶、同事和其他人一起推廣道德標準和實踐。

(3) 評估與道德實踐相關的專業實踐和知識

3.1 在工作任務中反思並評估道德實踐。

3.2 監督和審查有關道德和行為標準的實踐。

3.3 就績效提出建議和反饋，以改善道德規範。

3.4 參加專業發展活動和網絡，以解決當前道德實踐中已確定的需求。

4、在情境設計中管理話語

(1) 建立話語

1.1 與客戶建立任務要求。

1.2 確認可能影響口譯員效率的因素。

1.3 安排工作環境以輔助表現並確保口譯員的安全、舒適和有效。

(2) 同意過程

2.1 根據已建立的口譯協議，確認參與者之間以及與參與者之間的關係。

2.2 解釋口譯員的作用，並確定需要進一步澄清的領域。

(3) 管理溝通流程

3.1 評估參與者的屬性並使用適當的溝通方式。

3.2 以專業和禮貌的方式為演講者提供有關長度、節奏和收費的建議。

3.3 解決影響通信流程的問題。

(4) 自我檢視和維護消息傳輸

4.1 自我覺察及檢視和識別錯誤訊息

4.2 尋求並在需要時提供澄清。

4.3 確定個人和專業在管理話語方面的局限性並採取必要措施加以補救。

4.4 在有挑戰性情況下尋求適當人員幫助，以管理話語錯誤並恢復溝通。

(5) 評估話語管理

5.1 尋求並分析關於話語的反饋並評估績效。

5.2 就問題和解決方案提出建議，並探索和制定改善實踐的策略。’

為了測試本通譯課程與評鑑之可行性與效能，本計劃將採質與量的研究方式。本實驗實施通譯能力素養作業、上課通譯演練評量等，針對培訓班學員之通譯能力進行口譯考試並對其進行量化分析，並以訪談、焦點小組瞭解學生對此課程之觀感與反饋。

第六節 學習評量與學生對課程之評價

一、評量方法

在為期十週的課程後，本研究團隊為了解學員之通譯能力，對學員進行口譯測驗考試。以模擬通譯者實際經歷之情境，讓學員扮演通譯者進行雙向雙語通譯。其口譯考試命題與通譯表現分析量表之設計於下一節呈現。

而為了解學員對通譯素養與能力的認知以及對本課程的評價，本研究對兩組學生分發了通譯課程問卷，該問卷包含 31 個問題，包括 13 個基本問題和 18 個涉及口譯課程和過程的不同方面的問題。問題面向為：通譯道德問題，跨文化素養，記錄能力，實務演練與情景練習，通譯前準備與自律學習精進，和整體而言的通譯問題。

在課程結束時，兩組學生進行口譯測試並填寫口譯技巧問卷-口譯技術調查表。其目的是確定兩組不同的口譯員是否認為他們在口譯時使用了相似的技巧。該調查表之設計將於下一節進行報告。

二、命題設計目的

(一) 命題層級與設計參考 NAATI 制度

因為通譯命題屬於實作測驗與評量 (performance test and assessment) 有其能力門檻與層級設定。本研究團隊參考 NAATI 機構之通譯員分級制度，NAATI 通譯員分成四等，

(1) 助理通譯員認證 (Recognised Practising Interpreter) 和 (2) 準通譯員認證 (Certified Provisional Interpreter) (3) 通譯員認證 (Certified Interpreter) (4) 特別領域通譯員認證 (Certified Specialist Interpreter)。其中助理通譯員無需口譯考試，而特別領域通譯員認證 (Certified Specialist Interpreter) 口譯考試需要該領域專家協助設計。故本研究目前先針對 NAATI 前兩階段的準通譯員與通譯員進行命題設計。依據 NAATI 之制度，要通過準通譯員口譯考試者，必須具備以下條件 (1) 完成 40 小時 NAATI 認可之通譯培訓課程，(2) 英語能力測驗。NAATI 要求準通譯員與通譯員必須要具有英語聽說 B2 等級能力，並不要求讀寫。而通譯員必須具備 C1 等級聽說讀寫之英語能力。準通譯員即可在社區進行通譯如學校、工廠等，而通譯員可進入一般公家機構如警局進行通譯。

(二) 命題能力門檻參考華語文教學專家意見

本研究團隊之華語文教學專家認為，英語是拼音文字系統，英語使用者只要會聽說，即可以閱讀與聽說同等程度的文字訊息。而華語文是語素文字系統，漢字通常是華語文學習之難點。華語二語學習者常有以下情況：華語聽說流利，但卻是無法閱讀華文或華文閱讀能力弱。所以，華文閱讀能力通常是華語文能力的重要指標。一般來說，華語文閱讀程度好的二語者，其華語文聽說能力亦不弱。本研究團隊華語文教學專家認為是，華語文閱讀能力在 B1 的二語者，通常聽說能力大約會在 B2 程度。故，本研究團隊

將華語文閱讀能力 B1 設為準通譯員之華語文門檻能力。而華語文閱讀能力 B2 則設為通譯員之華語文門檻能力。

Credential Type	Listening					Speaking					Reading					Writing				
	CEFR	IELTS	TOEFL iBT	ISLPR	PTE	CEFR	IELTS	TOEFL iBT	ISLPR	PTE	CEFR	IELTS	TOEFL iBT	ISLPR	PTE	CEFR	IELTS	TOEFL iBT	ISLPR	PTE
Recognised Practising Interpreter	B2	6	18	3	51	B2	6	18	3	59	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Certified Provisional Interpreter	B2	6	18	3	51	B2	6	18	3	59	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Certified Interpreter	C1	7	22	4	76	C1	7	25	4	76	C1	7	24	4	76	B2	6	21	3	59
Certified Specialist Interpreter	C1	7	22	4	76	C1	7	25	4	76	C1	7	24	4	76	B2	6	21	3	59

圖 三-4 NAATI 通譯分級華語文能力對照表

資料來源：NAATI 網站

(三) 命題設計與撰寫

本研究團隊之命題設計者為四人，一名是本研究主持人，具有教育學博士學位與測驗專業的華語教學學者。另三名是越南籍人士，其中兩名有台灣大學華語文學系學位，精通華語與越南語，且具有通譯經驗。另一位則擁有華語文教學與碩士學位之資深通譯，越南語和華語文通譯資歷十五年。前三位主要任務為命題資料搜集與命題編寫，最後一位負責對編寫完成的命題，進行審閱，如需修改便加以修改稿件。

在設計與撰寫通譯試題前，具測驗專業之華語教學學者先對兩位越南籍命題撰寫者進行命題撰寫培訓。包括命題資料搜集、命題類別、情景選擇、句子撰寫、詞彙選擇、劇情編寫注意事項等。例如場景選擇為新住民通譯常會遇到的場景，詞彙選擇盡可能在華語文等級 C1 以下，句子為中短句不可過長、情景以對話進行宜一來一往避免單一角色對白過長等。

三、 命題資料搜集

台灣目前最需要通譯的四大領域為教育、移工、醫療、司法四大領域。本團隊之測驗專業學者先在通譯四大領域：教育、移工、醫療、司法相關情境蒐集基礎文件。逐步

口譯的源語材料盡可能挑選台灣新住民通譯在台灣社區逐步口譯場合遇到的談話類型，包括學校新生訓練、移工職前訓練、醫院看診、律師諮詢等。至於談話內容，考慮到口譯測驗的目的是測試考生的口譯能力，而非背景知識，測驗專業學者挑選的源語材料以通譯四大情境教育、移工、醫療、司法四大類別之非技術性的內容為主。挑選原則以訊息密集度、專業領域知識或詞彙、數字、抽象用詞。源語材料邏輯清楚與詞彙不艱澀為準。

(一) 編寫命題

學者將選好的源語材料交給兩位越南籍通譯，每次進行一項的命題討論如教育通譯_新生訓練。學者就源語材料跟兩位越南籍通譯分別討論，確立該命題題目與命題內容。命題為兩人以上對話之通譯情境，約九百字到一千字上下。兩位越南籍通譯了解命題題目與內容後，參考源語材料進行命題華文初稿撰寫。命題之華文初稿完成後交予學者審閱與批改。經過數次往來審閱與批改，華文命題才能定稿。兩位命題撰寫者再將華文命題翻成越南文。命題的標題由通譯類別與題目組成。類別是司法、教育、醫療、移工四大類別，題目則是標明此命題發生的情境與內容。下表為命題清單範例，每完成一項命題，就要將其命題標題與語言於清單檔案中（見附錄一）。本研究在人力物力有限情況下，完成四十個命題包括越南文與中文編寫。

表 三-1 命題清單範例：命題類別題目與語言

命題標題：類別：題目	語言
司法通譯情境一：警察路邊臨時檢查酒駕	中
司法通譯情境一：警察路邊臨時檢查酒駕	越
移工通譯情境一：宿舍聽音樂問題	中
移工通譯情境一：宿舍聽音樂問題	越
醫療通譯情境一：外國人健檢	中
醫療通譯情境一：外國人健檢	越
教育通譯情境一：租屋注意事項	中
教育通譯情境二一租屋注意事項	越

資料來源：研究者整理

華文與越南命題完成後，學者會將命題傳給命題審閱者，請他進行華文與越南譯文間準確度與忠實度的檢視。命題審閱者完成越南文與華文之審閱與批改後，亦必須將命題稿進行華文程度的檢視，以華測會 TOCFL 華語詞彙通網站，檢視命題詞彙是否超過 C1 程度等級，若有詞彙為 C2 等級，則進行標示，並將此詞彙改換成 C1 程度或程度以下的詞彙，以確定本命題的難度。

TOCFL 華語詞彙通 斷詞系統 語音評量 詞類標記表

本系統可提供使用者將成篇文章與句子根據國家華語測驗推動工作委員會之<華語八千詞>進行比對及斷詞作業，據此產生詞彙表。

請輸入欲分析的文章或句子，至多不超過500字。

家庭暴力

產生斷詞表

TOCFL 8000詞彙統計
TOCFL 詞彙表

詞彙	注音	漢語拼音	詞性	TOCFL等級	發
家庭	家 ^{ㄐㄩㄞˋ} 庭 ^{ㄊㄩㄥˊ}	jiāting	N	A2	
暴力	暴 ^{ㄅㄞˋ} 力 ^{ㄌㄧˋ}	bàoli	VS	C1	

圖 三-5 TOCFL 華語詞彙通畫面

資料來源：<http://huayutools.mtc.ntnu.edu.tw/ts/TextSegmentation.aspx>

經過 TOCFL 華語詞彙通檢視，本研究命題測驗詞彙大多落於 A1-B2 程度，少數落在 C1 程度，適合本研究之準通譯員與通譯員等級施行測驗。而就命題類型來看，移工教育相關通譯命題之用語相對容易，全篇命題詞彙在 B2 以下程度。因為移工與教育通譯命題的全篇詞彙落在 B2 程度，故我們將教育通譯與移工通譯整合成教育移工類別。而司法與醫療相關通譯命題，除了具有少數該領域之專業用語外，並有較多詞彙在 C1 層級。本研究團隊之華語文教學專家與測驗專業專家預設 B2 等級之口譯命題為準通譯員口譯認證考試之命題，而 C1 等級之口譯命題為通譯員口譯認證考試之命題。若是命題受測者顯著表現分數差異在此兩種命題上，則代表此兩種口譯命題有難度上的差異，可能適合作為分級之試題。

另外，要特別說明的是，NAATI 通譯員考試機制將司法、醫療專業化領域如法院、醫療會議之特別專業通譯情境，列在特別領域通譯員認證(Certified Specialist Interpreter)考試。而本研究之司法醫療相關命題使用於準通譯員認證與通譯員認證口譯考試中，而非特別領域通譯員認證(Certified Specialist Interpreter)考試。

第七節 通譯口試測驗設計

根據本研究團隊對在職新住民通譯的訪談結果（本計劃期中報告，2020）亦顯示，大多數的在職通譯皆認為目前不論是中央或地方政府舉辦之通譯培訓課程的內容相對多理論，少通譯倫理、跨文化比較以及通譯實務上的討論與演練，而這些通譯課程所欠缺者正是在職通譯最渴求在通譯培訓課程精進的部分。

而本研究團隊依據以上需求，設計一得到澳洲國家級通譯機構 NAATI 認可之通譯課程。此課程更因應通譯學員的背景與上課條件分成兩組，資深通譯線上組與學生通譯面對面組。目前國內通譯課程無線上授課與評量的機制，為提升通譯人才培訓的普及率，打破地點的限制，本研究特別採用線上通譯課程與面對面通譯課程的方式，進行比較了解其成效是否有差異。

為了解通譯課程之教學成效，本研究團隊設計一有信效度的通譯表現分析式量表，以此量表為標準為學員之通譯表現評分。一般來說，通譯量表又可分整體式計分與分析式計分。當受測者人數眾多時，考慮到評閱的文本數量，評閱者評閱時間有限，故多採取整體式計分，也就是評閱者評閱後，給予評量之整體分數。此方法雖然執行起來迅速、但主觀，且無法給予考生明確的回饋訊息，也缺少診斷功能。分析式計分不但能避免以上缺點，在教學時施用，可以給予學生明確的回饋訊息，並同時兼具診斷功能可以幫助學生了解己身之優缺點及需要改進之處（Jonsson、Svingby, 2007）。本研究團隊為了希望給予通譯課程學員明確反饋，故設計分析式計分之通譯表現分析量表。

一、通譯量表的效度

效度即有效性，指評量能精準測出所需測量事物的程度。分析測驗內容與測量的構念（construct）之間的關係可以得到相關的效度證據。而測驗內容包含：主題、用字、試題、試題格式、指導語、評分方式等。分析測驗分數與其他外在變項的關係，亦是效

度證據的重要來源。當研究者以外在變項與該測驗的關係，作為效度的依據時，研究者需了解此項關係是否與該測驗所欲測量的構念相符。用來檢核此效度的證據有二：聚斂效度（convergent validity）與區辨效度（discriminant validity）。該測驗分數與其他具有相同構念之測驗分數的關聯，是為聚斂效度；故高效度的測驗應在聚斂效度具有高相關。該測驗與具有不同構念之其他測驗分數的關聯，則是區辨效度，故在區辨效度方面具有低相關。

二、通譯量表之信度

信度在測驗領域的意義是可靠性或一致性。影響測驗信度的要素包括：測驗本身、受試者與評分者、測驗情境、信度評估方式等（陳柏熹，2011）評分者信度分析，當由不同評分者進行測驗評分時，是否可以得到一致的結果。依屬性來分，又分成評分者內一致性(intra-rater consistency)與評分者間一致性(inter-rater consistency)。前者是指同一評分者在評分上的一致性或穩定性；後者則是指不同評分者在評量相同受試者時，其評量分數或分數等級的一致性（陳柏熹，2011）。許多教育學者認為，評分者必須是經過訓練並熟悉考生程度的專家（例如：相關學科領域的教師），且應了解測驗評量的機制。其次為訓練評分者的方式，評分者在正式評分前，應給予評分者訓練，使其熟悉評分標準、了解該測驗欲評量的能力特質為何，以促進評分者間的一致性（Fenton、Straugh、Stofflet 與 Garrison，2000）。

三、通譯分析量表設計

因為本研究通譯人才培訓課程是以通譯實務訓練為目的，並 NAATI 之通譯守則為基本授課內容。故，為了解本通譯課程學習成效，本研究者根據 NAATI 之通譯守則為基礎，以其中三項守則如下，設計此通譯分析量表：

（1）明確且清楚的角色界線

口譯員擔任訊息傳遞者時與溝通橋樑時，始終都保持明確的角色界線。研究者將此項守則設計成自我介紹評分項目。

(2) 公正客觀

口譯員在口譯過程中與任何人之間進行交流都保持公平公正，不會對原文作者或其翻譯的目標讀者出現偏見。研究者將此守則設計成第一人稱評分項目。

(3) 準確性

口譯員和筆譯員會使用他們最專業的判斷，在任何時候都忠於文本和訊息的含意。研究者將此守則分成內容正確性，口語表達、整體流暢度三項評分標準。

此分析量表為五級分，零分到四分，其評分量表與評分細節請見附錄二。

四、參與者

本研究所設定的受試對象為兩組越南籍學員。一組為資深通譯線上組八人，一男七女，其背景為有七年以上在職通譯的資歷的資深通譯，年齡從二十五歲到六十歲，因其居住地點與工作關係無法配合傳統教室上課而選擇線上通譯課程。而另一組為學生通譯面對面組十四人，四男十女。其背景為大學越南生，大多數沒有在職通譯經驗。年齡從二十歲到二十八歲。透過面對面傳統教室進行通譯培訓課程。

五、評分者

口譯考試的評分者，為兩位越南籍人士，皆有國內大學學士學位，亦有越南語華語通譯在職經驗，兩人亦經過本研究之分析式量表評分訓練，且讓評分者認知：口譯並非筆譯，不可能做到百分之百的程度，所以不能以評量筆譯的標準來評量口譯。

六、施測過程

所有參與者皆單獨受試。施測前，研究人員先說明考試方式與施測程序，介紹命題情境以幫助受試者進入考試情境。施測完全模擬通譯雙邊口譯情境。由研究團隊中華語母語者擔任通譯情境中的華語使用者，反之，研究團隊的越南語母語者擔任情境中的越南語使用者。雙方需要受試者擔任通譯才能進行溝通。越南語使用者與華語使用者以固

定語速念設計好的通譯情境與對白。參與者在聆聽雙方說話時，可自行選擇是否要記筆記或用手機查找資料。為模擬通譯真實情境，筆記與手機為受試者自行攜帶。

七、 評分過程

本研究依據學者葉舒白&劉敏華（2006）建議，將施測與評分過程分開，評分在所有參與者完成測驗後才開始，評分者評分時不面對考生，而是直接聽考生的口譯錄音。評分者在評分時，不但可以重複聆聽口譯錄音同時也參照原文抄錄本，此舉可大大減少評分者犯錯及誤差的機會，也可以減輕評分者壓力和困難度。

八、 量表之信度和效度分析

本研究使用平方加權的方法來凸顯表現好的評分，整體計算是使用在統計軟體 R 裡的 Kappa2 的函式。本研究採用驗證聚斂效度，亦即了解該測驗分數與其他具有相同構念之測驗分數的關聯，故高效度的測驗應在聚斂效度具有高相關。通譯內容正確性應與學生華語文閱讀能力有直接相關，故本研究進行學員華語文能力閱讀測驗分數與其通譯口試之正確性相關性分析。此信度與效度分析將在下一章節呈現。

第八節 口譯技巧問卷

課程結束後，兩組學生將進行口譯考試並填寫口譯技巧問卷。施行口譯技巧問卷之目的是為了了解兩組不同背景的口譯員是否認為他們在口譯時使用了相似的技巧。參與者需要回想他們過去的口譯經驗，然後檢視在通譯的過程中，是否用過以下的 22 個策略並評估使用程度。學生們所用的評分為：0=無經驗；1=完全沒用；2=沒用；3=中立；4=有用；5=用的最多。整個問卷有 22 個技巧。本問卷是由 Dong、Li 等人 Zhao (2019) 的研究中而翻譯成中文的。Dong 等人(2019)的英文問卷是通過 17 位口譯教師推薦的策略。問卷中的每一個技巧都是從前人的研究結果中整理出來的。以下為問卷中的技巧：（請參看中文版的技巧版本，附錄四）。

1. 調整：當您考慮到來源語在字面上的表達直接翻譯成目標語時，在語義或文化含義上並不適當，你會根據上下文調整目標語輸出中的單詞選擇。
2. 添加：你會在目標語輸出中添加單詞或句子來補充可能難以令人理解的來源語。
3. 預測：你會根據上下文的語內或弦外之音來預測接下來的訊息或措辭。
4. 近似：當您無法及時地呈現「理想的」翻譯內容時，你會準備或使用差不多會類似的解釋。
5. 濃縮：你會利用一些手法，像是刪減多餘的訊息、概括或用代名詞與特定格式來取代名詞等，來簡潔地翻譯成目標語。
6. 明確：為了讓來源語中要傳達的內容在目標語的輸出中更明確，你會用像是使用連接詞將暗示或模糊的邏輯明白地表達出來，或當來源語使用代名詞時，你在目標語中使用名詞。
7. 猜測：為了在沒有抓到、理解或回想來源語言的意思時，我會自己發出語言或聲音的片段來塞滿空檔，以保持發言的流暢性。
8. 推理：根據上下文，背景知識或常識來重新建構來源語的訊息。
9. 告知客戶口譯問題：使用口頭或非口頭語言來表達你無法接收或理解來源語的內容，或者你找不到適當的翻譯詞語。然後你通常會請說話者重複或請聽眾參考其他訊息來源。
10. 除非是關鍵訊息，否則不修復訊息：如果翻譯錯誤的部分並不重要時，你會故意放棄修復錯誤。
11. 在並行結構中，換句話說：當輸入內容有多個可能或流行的翻譯方法時，在並行結構中你會提供幾種說法來翻譯；或翻譯為並行結構中的錯誤提供修復以減少對輸出結果的損害。

12. 個人交往和參與：想像自己是演講者，以便更好地理解演講者的意圖並更有效地進行翻譯。
13. 準備：為口譯任務做一些事前準備，除了研究演講者和演講的背景以及熟悉演講中的技術術語或表達方式，還會做其他準備。
14. 複製：當聽眾很熟悉來源語的某個領域時，在翻譯目標語時直接使用來源語（例如 Word, Excel, PowerPoint 等特定術語）。
15. 跳過：如果無法理解某個來源語的片段或未能找到正確的翻譯，則忽略該片段。
16. 停頓：爭取一些時間來回想來源語的訊息，利用閱讀筆記或降低語速，或利用塞入一些停頓或連接詞等方法刻意拉長翻譯時間來尋找正確的目標語表達方法。
17. 替代：在無法理解來源語的訊息時，先不翻譯當前的來源語片段，而是改寫或重複之前的話，以免造成尷尬。
18. 利用來源語中的整體性和連貫性的策略：利用來源語中的整體性和連貫性策略，以提高目標語理解的效率。
19. 轉換：偏離來源語中的語序，句型結構或語序後並在輸出中用不同的單詞順序，句子結構或句子順序在輸出的目標語中表達來源語的含義。
20. 使用公式表達：在目標語中採用公式或常見的表達方式以提高解釋效率。
21. 可視化：利用跟來源語訊息有關的心理圖片，以便更有效地調用來源語訊息。
22. 逐詞翻譯：在不完全理解的輸入含義或不考慮輸出的語法，銜接或連貫性的情況下，逐字翻譯（幾乎）每個單詞並將這些翻譯片段進行一個字一個字的連接。

我國新住民通譯人員培訓與機制發展-
以澳洲國家級通譯認證制度 NAATI 為借鑒之研究

第四章 研究結果

本計畫第一階段，我們採訪了參與口譯過程的各方。以下小節列出了本計畫透過訪談以及透過焦點小組訪談採訪的通譯人員基本資料與分析結果。

第一節 第一階段訪談結果

一、 訪談參與者基本資料結果

通譯採訪總數為 51 人。通譯 43 人與通譯使用及需求單位有 8 位，一位為律師，一位小學教師，一位為長照單位的院長，兩位為警察局的警官。

通譯採訪者來臺平均年數為 15.02 年 (SD=11.14 年)，來臺少於 5 年的為 9 位，佔 20.9%；在 5 年與 15 年之間的為 13 位，佔 30.2%；多過 15 年的有 21 位，佔 48.8%。請參考表 4-1。其中的 25 人 (佔 58.1%) 為華僑；其餘的 18 人為非華僑。43 位通譯中 34.9% 有高中的學歷，48.8% 有大學的學歷，11.6% 有碩士的學歷，一位有博士學歷。目前 51.2% 的通譯已經有台灣國籍了；48.8% 沒有。72.1% 的通譯以前上過華語課，27.9% 在台灣沒上過華語課。62.8% 的通譯都上過跟通譯相關的課程；62.8% 的通譯課程都有證書；但 37.2% 的沒有證書，因為他們沒有參與過通譯課程。這些通譯經驗豐富，很多都有跨移工，教育，司法和醫療的經驗。而他們最有經驗是移工，教育，司法和醫療領域的工作。

表 四-1 來台灣多久了？（平均值: 15.02 年）

來台年資	n	百分比
少於五年	9	20.9%
五至十年	13	30.2%
多於十五年	21	48.8%

資料來源:研究者整理

這 43 位通譯人員來自 7 個國家，人數最多的為越南，共 23 位，佔，53.5%；其次為印尼人，共 9 位，佔 20.9%；來自泰國和緬甸的為 3 位；柬埔寨的為 2 位，馬來西亞的為 2 位。請參考表二。

表 四-2 來自哪國？

國家	n	百分比
印尼	9	20.9%
柬埔寨	2	4.7%
泰國	3	7.0%
緬甸	3	7.0%
菲律賓	1	2.3%
越南	23	53.5%
馬來西亞	2	4.7%

資料來源:研究者整理

訪談問題分為以下兩個面向：(1) 使用者面向及(2)通譯面向。訪談採用半結構式的訪談。訪談目的為：

- (1) 界定通譯語文能力之門檻級別
- (2) 瞭解通譯使用\需求單位的通譯工作內容與技能要求
- (3) 瞭解現今通譯品質之查核機制
- (4) 瞭解通譯人才培訓現況（如課程、內容、評鑑等）
- (5) 瞭解現今通譯人才培訓與管理的困境。

二、 通譯人員的問卷分析結果

以下為每一問題分析出來的結果：請參考附錄四

(一) 對您來說：語文程度要至少多高才能成為通譯？不同的通譯環境需要哪一種等級的語文能力？

因為大多數的參與者都沒有考過華測，所以對於多高的華語等級才能做通譯不太瞭解，有人認為可以聊天就行了。但是開南大學的參與者對華測的等級就比較清楚，因為他們都是留學生，來到台灣是考過華測才進來的，對他們來說華測的 B1 應該是華語能力最低的標準，起點越高越好，有的也認為起點應該是 B2。

(二) 進行通譯的時候，在文化上，需要瞭解什麼？您覺得通譯時最重要的文化知識或常識是什麼？

對在做通譯時，在文化上應該瞭解什麼，這些參與者的回應並不一致，從認為文化跟通譯無關到台灣人跟大陸人用詞差異，到生活習慣上的差別都有提過，但並沒有深入地表現出他們對跨文化的瞭解。跨文化的知識和理論是通譯必備的，因為通譯不僅是兩種語言的傳聲筒，他們也是跨文化的協調者，在執行通譯任務中，通譯倫理指出為了遵守公平準則，一個好的通譯，在必要的時候，有責任教育使用者和當事人。

(三) 在教育、移工、醫療、司法的區域中，您覺得哪方面的通譯比較容易？

對這些通譯來說，最容易的通譯任務為移工，然後是教育，雖然司法通譯比較難，但累積了經驗之後，也會比較簡單。最難的可能是醫療領域的通譯，因為很多東南亞的語言中缺少很多中文的專用名詞。這個訊息有利於我們下一個階段的教育內容設計和測驗命題的編寫。

(四) 你覺得現在哪些方面需求最多？能給我具體的例子嗎？

至於通譯的需求，很多任務都來自警察和派出所，其次就是仲介公司。所接觸過的案子很多都跟逃逸或逾期居留的非法外勞、偷渡、喝酒打架、違規犯罪、法院、外勞仲介業務，以及公司問題如薪水爭議、加班、教育訓練、生活雜事...等，還有學校業務，教育相關或課程翻譯助教和婚姻問題。本計劃希望在這方面命題，以便在下個階段的課程中用符合通譯工作性質和場所的場景來命題。

(五) 您覺得做通譯工作需要什麼技能？

對這些通譯來說，通譯品質的好壞，在於雙語言能力佳，能傳達清楚雙方的話，速記筆記能力，具備工作場所之領域的專業背景，理解判斷協調能力，應變能力臨時反應也很需要，敏捷的觀察力，同理心，能將心比心，瞭解對方的心理的事情，情緒管理很重要，溝通技巧良好。這些參與者因為長期地在通譯領域工作，所以他們很清楚知道除了要有優良的雙語能力和速記筆記能力之外，對在場他人的心理狀態也要很敏銳，可以隨時解決問題。這些技能就是我們所設計的倫理和跨文化必修課程要訓練的技能。很可惜的是只有一位認為電腦技能很重要。在將來的社會中，利用高科技的資源來準備通譯任務是每個通譯的必備能力，特別是在比較專業的領域，像醫療通譯。通過高科技，本國通譯可以有系統地為我國建立中文跟其他東南亞語言對應的資料庫，確定各個領域上的中文用詞與他們語言中的翻譯一致。因為用科技的應用能力是 NAATI 課程中的必修課，也會是我們下一段計劃中的課程的必學能力之一。

我國現在非常缺少在偏鄉能夠承擔高品質通譯任務的新住民，「而社會對社區通譯人才之迫切需求，傳統課室授課無法滿足需求，興起各式新型態社區通譯培訓方式與管道，如線上教學，繼續教育，共通單語課程，多機構合作等（Kelly & Martin, 2009）為了相應 Kelly and Martin 的建議，本計劃將通過必修的「準備通譯任務」的課程中，讓參與的學員知道如何使用視訊工具，比如 Zoom, Microsoft Teams, Google Meet 等等來為偏鄉的新住民翻譯。學員們可以學到如何用手機和電腦來完成線上通譯和通譯任務準備的作業。

(六) 現今在通譯品質上有查核機制嗎？

全部的通譯都認為現在台灣沒有任何查核機制，大多數都是靠自己的自我檢查或利用調查表上給的滿意度調查。在重要場合會請相關的專業人士以同步聽的方式來檢查翻譯的準確性。

(七) 您希望有什麼查核機制？

對這個問題，有些通譯已經意識到互相練習互相核對的好處，通譯 15 指出：

兩個通譯輪流啦，他站在旁聽我在翻，後來再換他，下一個在換他我就在旁邊聽，討論然後給對方意見，需要糾正哪裡你翻得不好，哪裡需要調整應該比較好吧！

(31)那其實有一個人當我們專家、解釋這樣，如果對於比較適當的內容。

(19)通譯要再把中文筆錄再翻譯成原語言讓當事人確認比較好，尤其最重要的問題點是需要的。

也有兩位認為有通譯證照為好：

政府單位通過考試、筆試核發通譯證照(28)

如果事先有一個機構有來培訓，有一定的認證，證書起碼有所謂一定的門檻，我要做一些審核。(2, 34, 6)

台灣該由誰來制定哪一個說的才準確，應有查核單位(3 34)

也有一位通譯認為因為在某些領域對當事者的公平和權益很重要：

任何影響到權益的東西或是要簽合約，都要有兩個語言，保障雙方。(29)

(八) 在通譯人才的培訓上有什麼困境？

在通譯人才的培訓上，這批通譯指出了以下幾個問題：

培訓課程報名的問題因為課程訊息沒有真的很通暢。(35)

課程安排的問題：安排的課程不適用，缺少實習的機會；雖然強調倫理，但並沒有教授或讓參與者吸收（1， 21,25， 19， 28， 6， 32， 22， 23， 10， 18）

辦的通譯培訓不應該完全是司法通譯，例如辦的有關健康中心，衛生所的常識，也有辦的與多元文化相關的及報稅理財等，還有為了輪服務櫃檯接電話的，並非著重在司法部分。(17)

經濟收入與機會排擠的問題。因為只做通譯經濟來源應該是不夠的(26， 29， 11， 33， 34)，這可能也是很多通譯離開本行業的原因。

缺乏資源和人才的問題，特別是高階的人才：

有些專有名詞未必有母語(17,30,21))

大學都沒有一個是越南語科系，都是開的越南語班。以東南亞語好了，跟日文跟英文的口譯相比，我們機制一點不完善。真正高品質的人力很少，如果是一個國際會議，公家機關、部級，調查局什麼局邀請的口譯，不管越南語、泰語，他就非常貴，因為人很難找。可能全台灣只有幾個人能夠做，東南亞語言的同步口譯，就那麼幾個人。現在高階人才非常的需要加強，非常的缺。(21)

(九) 您有什麼解決困境的建議嗎？

1. 培訓課程的宣傳建議(13, 3), 比如: 3號通譯人表示:

訊息傳播的問題, 最好國家有個通譯總管理單位部門, 在分下來司法通譯、生活通譯, 是怎樣在分層。讓民眾知道要走通譯這條路, 該如何做(3)

2. 培訓課程內容改善建議 (17, 21, 25, 32, 28,)

32號通譯人員表示利用兩個不同老師上課的優點:

因為很少有人這樣子, 又懂越文、又懂理論、又懂英文, 這很少有這樣, 那所以是單純課程培訓裡面會有安排兩個不同的老師, 可能今天是教理論阿, 接下來第二節是上就是比較國語背景的人, 就兩個不同領域, 就覺得課程比較豐富, 然後又實際。(32)

3. 認證制度的建議 (13, 21, 31, 4)

很多通譯都希望有一個正規的通譯認證系統, 以便保證通譯的品質:

也要有一個機關, 政府如果要做的話也要有機關成立出來, 譬如一個評審委員會, 也要先考試進去。要先考試進去, 然後相關知識或者中文或越南文能力, 還有口譯的能力之後, 你才能當評審。我的意思說這個評審委員會也要這樣子選, 而不是你覺得那個誰好像很不錯, 那誰很不錯, 然後提出來當評審, 我們不服的阿。有高階的人才先培養, 然後政府機關才有辦法成立一個仲裁的評審機關來做這些評鑑(21)

4. 經驗累積的建議 (25, 21, 28, 2)

很多通譯認為提供實習機會或翻譯觀摩教學是積累經驗的方法

(十) 在通譯人才的管理上有什麼困境？

有關薪資發放的問題 (10, 1, 22, 2, 29, 32, 5)

有關工作時間的問題 (10, 11)

有關工作品質的問題: (19, 21) 21號通譯認為:

通譯完會給當事人一張評分表，這個又是兩面刃，評分表就是會勾選，滿意不滿意，態度等等。嗎。但是，變成說有的通譯為了要跟當事人搏感情，因為很多案件一個當事人他不是開一次庭，他一兩個月後他還要再開。然後為了要跟他搏感情，為了要給予一個好的評價，就是盡量跟他聊，不該透漏的也透漏，或給他聯絡方式之類的(21)

有關工作媒合的問題：(1, 3, 28, 29, 32, 34)

工作媒合是一個大問題，特別是在緊急的情況下，比如 32 號表示：

隨便抓人，譬如說他需要緬甸語的，可能他們也找不到人，因為台灣真的沒有編列通譯名單，讓他們知道需要通譯去找哪裡找這些東西，那警察他不知道去哪裡找，就來華新街找通譯(32)

混亂的媒合使通譯們覺得這個行業不是一個專業的行業，例如 34 號認為：

畢竟我們通譯，大部分的通譯他們都是業餘的，都是業餘的通譯。像我也算是業餘的通譯，因為根本沒有一個...我們目前的...不管是在什麼政府單位，那些通譯我覺得幾乎有點像是，有錢領的志工這種感覺(34)

有關通譯保障的問題：很多人認為應該解決通譯保障問題：

其實像一般上班都有勞健保，但我們通譯不會有。如果你發生甚麼問題不會有補助，例如上班受傷有健保勞保，但我們沒有，如果我們在路上出車禍，如果處理完案件結束了，路上發生甚麼車禍意外都不會有甚麼保障，這是通譯最可憐的地方。

(十一) 您有什麼解決困境的建議嗎？

有關薪資發放的建議 (23, 9, 1, 21, 24, 29, 24)

請政府提高薪資(23)

我覺得應該把發錢的時間講好 (1)

有關工作機會管理的建議 (11, 18, 13, 1, 24)

我們可以建立一個群組，然後有 case 的話先給比較良好的，就希望是每次你去翻譯可以一個一個評分之類的，打顆星或之類的累積下來，那優秀的當然我們可以先選阿，一定要有個群組才可以，就是會比較好管理。(13)

有關管理系統的建議 (26, 11, 2, 32, 36)

36 號認為：

慢慢把通譯制度化，然後把他人才培訓也做一個課程化，那我覺得通譯這個產業才會走得更完善，然後再做到分級分流，比如說在這個階層就應該得到這樣的一個薪水，這個我覺得是台灣必須要建立的，如果有這個制度通譯人才的福利跟薪水才會有保障，否則的話越來越少人進來這個行業，這個行業就會慢慢死掉，或者是慢慢被翻譯機取代 (36)

三、 通譯運用單位基本資料及分析結果

以下為 9 位使用單位的訪談結果和結論：

從使用單位的面向來說，通譯來源太多元，沒有統一的途徑，也會造成緊急的時候找不到通譯的痛苦。至於通譯選用標準來說，各個機構都有自己的做法，有的要面談，有的要現場考試，也需要學歷的認證等等。

因為沒有一個系統，通譯會碰到他人對他的不尊敬。使用機構也很希望政府各網站上可以提供更完善公開化的通譯員資訊，提高通譯的薪資和保障，為他們建立一個友善的工作環境。使用者認為現在的通譯的中文程度參差不齊，中文成都普遍不佳。

總而言之，使用單位也很期望政府建立人才資料庫，提供能力檢驗、分級、規劃、讓使用單位知道什麼程度的通譯可以做什麼工作。

除了採訪臺灣的各種口譯服務使用者外，我們還採訪了行政院政務委員羅秉成政委，他自 107 年以來一直負責臺灣的翻譯和口譯服務改革。目的是了解從 107 到 109 進行翻譯的現狀。

本研究除了進行訪談通譯相關人與單位外，更透過文件分析與文獻分析，分析政府歷次通譯相關會議紀錄等文件，剖析當下本國政府各部會面臨的通譯相關問題，各部會遭遇通譯問題之相同點與相異點，以及跨部會會議裡呈現的解決共識為何等。藉由爬梳各部會之相關會議紀錄，理解本國當下通譯問題的脈絡與政府希冀尋求的解決的方案為何。

本國於 107 年起，在法律改革小組的一項決議要求建立法律口譯和手語口譯認證系統。該任務最初委託勞動部作為主要組織者，法務部、法律事務部、衛生福利部、內政部和教育部作為該項目的主要協助者。隨後與教育部舉行的會議中建議應由教育部主要負責並結合非政府組織共同籌組與語言認證有關事務的組織；認證應與法律改革案分開處理。根據上次會議的決議，教育部擬定相關規定及頒布鼓勵方案提供資金給大學進行東南亞語言的語言認證。隨後，根據 107 年 12 月 26 日舉行的消費者保護會議的決議，決定將語言認證及相關有關之事務管理交予教育部，以建立消費者保護體系。此外，該過程不會涉及法律口譯員開發專案。

另一個決議為，將外語能力（特別是東南亞語言）認證的責任移交給非政府組織。為了公平起見，需要這種語言能力認證之組織可舉行認證考試。截至目前為止，教育部未發佈或提供此類認證的認證規範，也未批准任何認證課程。若政府部門對此認證規範有需求，則可與持有此類認證的非政府機構協商。

自通過上述決議以來，羅秉成政委於 108 年 7 月 29 日舉行了另一次會議，以跟進口譯員資料庫的進展以及與法律口譯員有關的問題。關於由主要大學組織的對新南向國家的國家語言認證的諮詢問題，教育部高等教育司報告，已補助國立高雄大學，開辦東南亞語言課程認證（107-109 年）。該所大學建立 Mooc 數位線上學習平台，以開課教授越南語和泰語等語言課程，並以泰語和越南語進行認證測試。

但是，其召開之課程包含初級、中級、觀光等越南語及泰語，僅適合初學者的使用環境以及觀光旅遊的目的。因此，教育部承認這些課程並非專業認證課程，因此不適合用作口譯和翻譯專業認證課程。據瞭解，台灣司法通譯協會已提出了一針對口譯人員的課程開辦之申請。

根據內政部於 108 年 4 月 23 日舉行的照顧新移民措施特別小組第 8 次會議記錄，其中通過了一項決議，此決議為邀請法務部考慮增加人數培訓法律口譯員的專業培訓計畫的頻率。

第一階段訪談小結

綜合通譯訪談的結果，可以發現大多數的通譯對我國當下通譯現況的陳述皆聚焦在培訓課程上，約四分之一通譯（1, 21, 25, 19, 28, 6, 32, 22, 23, 10, 18）表示，現今各級政府安排通譯培訓課程並不適用，缺少情境與實務練習。通譯課程內提及倫理，但卻缺少系統教學與情境，參與者無法吸收。且通譯們期待培訓課程不局限於司法通譯，應當廣開不同類別的通譯培訓課程如醫療、教育、文化等通譯培訓。大多通譯期待政府能建立一個統一規劃通譯培訓課程的管理機構，進行通譯培訓課程分級（如初中高級）、分類別（如醫療、教育等）的課程規劃、宣傳與實施。多數通譯也期待政府建立一個正規認證系統，設立一個通譯評審委員會，來評鑑通譯，保障通譯品質。

多數通譯們（1, 3, 28, 29, 32, 34）與使用單位共同提出的問題就是工作媒合的問題，混亂的媒合與薪資水準，使通譯們覺得這個行業不是一個專業的行業。而我國中央政府多次跨部會會議紀錄分析亦顯示，政府各部門亦意識到上述的通譯問題。政府各部門皆希望透過移民署通譯人才資料庫優化方案，或建置全國性司法通譯組織，建立專業訓練及認證標準。雖然，中央政府各部會仍聚焦在於司法通譯上，但近期地方政府頻頻開設醫療通譯課程，如桃園市政府之婦幼保健宣導通譯課程(2017)，與移工通譯課程，如新北市政府之心理諮詢雙語通譯人員培訓課程(2018)，可見地方政府已發覺不同

類別通譯的需求性，並立即處理此通譯需求。但各級政府與中央部會各自為政，缺少一統一機構統整各部會資源與需求，只會造成我國社區通譯政策與市場的混亂。

第二節 第二階段教學研究結果

一、學員之基本資料

本研究課程施行對象有分為學生組及資深組，其中學生組入選 14 人，資深組入選 8 人，真正完成所有教學過程之人數各為學生組 14 人，資深組 8 人，其完成率學生組和資深組皆為 100%。以下針對完訓 22 位學員進行基本人口學統計分析，其結果如下表：

表 四-3 第二階段參與者之基本資料

	新手組		資深組		全部	
	n1=14	63.6%	n2=8	36.4%	N=22	100%
性別						
男	5	35.7%	1	12.5%	6	27.3%
女	9	64.3%	7	87.5%	16	72.7%
年齡			8		22	
18~22 歲	3	21.4%	0	0.0%	3	13.6%
22~29 歲	11	78.6%	0	0.0%	11	50.0%
30~39 歲	0	0.0%	3	37.5%	3	13.6%
40~49 歲	0	0.0%	4	50.0%	4	18.2%
50~59 歲	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
60 歲以上	0	0.0%	1	12.5%	1	4.5%
擔任通譯經驗					22	
從未擔任	10	71.4%	0	0.0%	10	45.5%

1 年內	3	21.4%	0	0.0%	3	13.6%
1~3 年	0	0.0%	3	37.5%	3	13.6%
3~5 年	1	7.1%	2	25.0%	3	13.6%
5~10 年	0	0.0%	2	25.0%	2	9.1%
10 年以上	0	0.0%	1	12.5%	1	4.5%
通過華語測驗聽						
力最高等級					22	
從未參加	1	7.1%	5	62.5%	6	27.3%
A1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A2	1	7.1%	0	0.0%	1	4.5%
B1	3	21.4%	0	0.0%	3	13.6%
B2	6	42.9%	1	12.5%	7	31.8%
C1	3	21.4%	2	25.0%	5	22.7%
C2	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
通過華語測驗閱						
讀最高等級					22	
從未參加	1	7.1%	5	62.5%	6	27.3%
A1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A2	1	7.1%	0	0.0%	1	4.5%
B1	6	42.9%	0	0.0%	6	27.3%
B2	5	35.7%	1	12.5%	6	27.3%
C1	1	7.1%	2	25.0%	3	13.6%
C2	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

資料來源:研究者整理

(一) 性別分布

在性別方面，男性為 6 人 (27.3%)，女性為 16 人 (72.7%)。若以組別分類來區分，學生組男性為 5 人 (35.7%)，女性為 9 人 (64.3%)，資深組男性為 1 人 (12.5%)，女性為 7 人 (87.5%)。此結果顯示，在通譯人力市場方面，女性佔大多數。

(二) 年齡層

在年齡方面，由於本計畫在招募時，已將學生組及資深組分開招募，且透過網路於新住民社群進行招募，其完訓之年齡層大部分 22~29 歲佔 50%，其主要為學生組，其次為 40~49 歲之資深組佔 18.2%。其 18~22 歲 (13.6%) 及 30~39 歲 (13.6%) 居次。

(三) 通譯經驗

在擔任通譯經驗方面，本次招募參與且完訓通譯學習課程中，學生組有 10 位 (71.4%) 從未擔任通譯以通譯工作作為未來工作行業，擁有 1 年內之通譯經驗有 3 位佔 21.4%，擁有 3~5 年通譯經驗者僅有 1 位 (7.1%)。而資深組擁有 1~3 年共有 3 位 (37.5%)、3~5 年內及 5~10 年之通譯經驗者各 2 位 (各佔 25%) 居次，10 年以上通譯經驗者有 1 位 (12.5%)。

整體完訓學員之通譯經驗，擁有 1 年內之通譯經驗有 3 位佔 13.6%，擁有 1 年內、1~3 年及 3~5 年之通譯經驗者各 3 位 (各佔 13.6%) 居次，5~10 年之通譯經驗者 2 位 (佔 9.1%)，10 年以上通譯經驗者有 1 位 (4.5%)。

(四) 華語能力

在參與課程前通過華語測驗聽力最高等級之分佈，整體結果顯示，有 6 位未參加測驗(27.3%)，通過 A2 等級有 1 位佔 4.5%，B1 等級有 3 位佔 13.6%，B2 等級有 7 位佔 31.8%，C1 等級有 5 位佔 22.7%。依分組狀況之結果，學生通譯組僅有 1 位未參加測驗，通過 A2 等級有 1 位佔 7.1%，B1 等級有 3 位佔 21.4%，B2 等級有 6 位佔 42.9%，C1

等級有 3 位佔 21.4%;在資深通譯組共有 5 位從未參加測驗, 通過 B2 等級有 1 位佔 12.5%, C1 等級有 2 位佔 25%。

在參與課程前通過華語測驗閱讀最高等級之分佈, 整體結果顯示, 有 6 位未參加測驗(27.3%), 通過 A2 等級有 1 位佔 4.5%, B1 等級有 6 位佔 27.3%, B2 等級有 6 位佔 27.3%, C1 等級有 3 位佔 13.6%。依分組狀況之結果, 學生通譯組僅有 1 位未參加測驗, 通過 A2 等級有 1 位佔 7.1%, B1 等級有 6 位佔 42.9%, B2 等級有 5 位佔 35.7%, C1 等級有 1 位佔 7.1%;在資深通譯組共有 5 位從未參加測驗, 通過 B2 等級有 1 位佔 12.5%, C1 等級有 2 位佔 25%。

在資深通譯組中高達 62.5%之參與者從未參加華語測驗, 說明現有資深通譯對於華語了解及熟悉度並未獲得語言能力之評估, 其現有華語文能力雖仍需待評估, 但大部分有華裔背景, 中文本來就是母語, 通譯專業能力可能更需要評估。而學生通譯組從結果顯示, 其閱讀能力相較於聽力能力優, 其華語能力仍介於 B1~C1 之間。

二、擁有通譯經驗者之基本資料

本研究進行課程教學招募時, 盡可能考量學生組及資深組之差異, 其招募資深組以是否擁有通譯資歷證明進行嚴謹篩選, 而學生組則是以未來將從事通譯工作為職業之通譯初學者, 大部分並無通譯經驗。但為深入了解現有市場通譯人員之能力、技巧與素質, 以下結果將排除未擔任通譯之參訓人員, 僅針對已完訓且擁有通譯經驗之 12 位通譯人員進行結果分析。

表 四-4 擁有通譯經驗之參與者統計 (N=12)

性別	%	擔任通譯經驗	n	通過華語測			通過華語測			
				%	驗聽力最高 等級	n	%	驗閱讀最高 等級	n	%
男	33.3%	1年內	3	25.0%	從未參加	6	50.0%	從未參加	6	50.0%
女	66.7%	1~3年內	3	25.0%	A1	0	0.0%	A1	0	0.0%
年齡		3~5年內	3	25.0%	A2	0	0.0%	A2	0	0.0%
18~22歲	8.3%	5~10年	2	16.7%	B1	1	8.3%	B1	2	16.7%
22~29歲	25.0%	10年以上	1	8.3%	B2	3	25.0%	B2	2	16.7%
30~39歲	25.0%				C1	2	16.7%	C1	2	16.7%
40~49歲	33.3%				C2	0	0.0%	C2	0	0.0%
50~59歲	0.0%									
60歲以上	8.3%									

資料來源:研究者整理

(一) 性別分布

在性別方面，男性為4人(33.3%)，女性為8人(66.7%)。

(二) 年齡層

在年齡方面，大部分擁有通譯經驗學員是介於22~49歲之間，其中40~49歲之資深通譯組佔最多共4位(33.3%)，其次為22~29歲(25%)及30~39歲(25%)居次，各有3位，其餘18~22歲及60歲以上各僅有1位(8.3%)。

(三) 通譯經驗

在擔任通譯經驗方面，而擁有1年內、1~3年、3~5年內之通譯經驗者皆為3位(各佔25%)居次，5~10年通譯經驗者有2位(16.7%)，10年以上通譯經驗者有1位(8.3%)。

(四) 華語能力

在參與課程前通過華語測驗聽力最高等級之分佈，結果顯示，有 6 位未參加測驗 (50%)，通過 B1 等級有 1 位佔 8.3%，B2 等級有 3 位佔 25%，C1 等級有 2 位佔 16.7%。在參與課程前通過華語測驗閱讀最高等級之分佈，結果顯示，有 6 位未參加測驗(50%)，通過 B1 等級有 2 位佔 16.7%，B2 等級有 2 位佔 16.7%，C1 等級有 2 位佔 16.7%。

在擁有通譯經驗之完訓者統計結果中發現，高達 50%之通譯者從未參加華語測驗，說明現有通譯對於華語了解及熟悉度並未獲得語言能力之評估，其現有通譯能力仍需待評估。而目前通譯市場上通譯人員之華語能力大部分介於 B1~C1 之間。其結果顯示，整體通譯人員之華語能力仍有加強及進步空間。

三、通譯課程問卷結果

在為期十周的課程後，本研究團隊向兩組學生施行「1091 通譯課程問卷」，該問卷包含 31 個問題，包括 13 個基本問題和 18 個涉及口譯課程和過程的不同方面的問題。請參考附錄三。問題面向為：通譯道德問題、跨文化素養、記錄能力、實務演練與情景練習、通譯前準備與自律學習精進和整體而言的問題。在課程結束時（10 周，面對面教學 40 小時），兩組學生進行口譯測試並填寫口譯技巧問卷。口譯技術調查表的目的是確定兩組不同的口譯員是否認為他們在口譯時使用了相似的技巧。

1091 通譯課程問卷的結果：基本資料為 1-4 題，從 1.5 開始有 18 個牽涉到口譯課程的問題，數據分析如下：

1.5.1 如果有擔任通譯經驗，是在哪一方面（教育、移工、醫療、司法)的通譯？請說說你在通譯工作上的經驗，困難，或說說你比較擅長的那方面。

開南大學應華系 14 名學生當中僅有 4 名有過通譯經驗，4 位中有兩位僅是臨時兼差性質，並非正式工作，如：

「偶爾也有仲介公司來找我去工廠當通譯」(3)

「目前在台灣只有打工經驗,沒有真正接觸過正式的通譯專門工作」(4)

顯示受訪者四僅僅是在打工的工作上協助翻譯過,並非定義上的通譯人員。

而另外 2 位則較有經驗:

「我有擔任通譯經驗,是在移工方面,我在一家公司當管理人員和翻譯」(10)

「我有擔任過幫移工,商業做通譯。再商業範圍的困難是因學業有限...我比較擅長的方面是翻譯給移工,因為接近生活話題。」(12)

4 名有經驗的開南大學學生中,都擔任過移工通譯,理由是因為較接近生活話題。

在通譯工作上的難點,五名有過經驗的開南大學生通譯因為工作領域跟經驗有差異,對此的想法較分歧,如:

一、學習工作領域的內容

受訪者 10 認為「困難要不斷學習,更新知識並理解許多領域,工作壓力大,要標準和小心的說或寫(在翻譯過程中),要需要了解說話者的心理和背景。」

受訪者 12 為「商業範圍的困難是因學業有限不是很了解貴國的法律。」

二、當事人的態度

若當事人或者雇主的態度不利於解決問題,經常會妨礙通譯人員的工作。

受訪者 12 指出「在通譯給移工困難的是有些移工不合作和不好的態度。」

而受訪者 6 雖然沒有相關經驗,但提供了當通譯人員姊姊的意見:

「老闆是台灣人與我們越南人的文化和風俗習慣當然也會有不同的地方。她是女生,越南移工大部分是男生,所以她要花很多時間去了解,詢問越南移工的需求,愛好...然後找出最好的方法來解決問題。」

「要有好的脾氣，因為只要他的脾氣不好就會讓客人生氣，不滿意他就沒辦法繼續克服那位客人了。」

在線上通譯課的學員皆為在職通譯，有 8 名學員，在通譯專長部分有司法通譯專長者有 6 位(15,16,17,18,20,22)，學員認為在司法通譯方面的困難之處如下：

一、需要瞭解雙國的文化(15)

「第一困難還是語言文化與專屬領域需要耐心與不斷學習成長，第二就是酬勞囉。希望政府可以以適當報酬力給予。」(16)

「法官開庭的速度很快所以需高度心理適應力，良好集中，分析與描述能力，中越南文通曉之語言理解及使用能力專。」(17)

「法官權力很大...而在這樣至高無上的權力之下，伴隨而來的便是最高標準的自我要求。」(20)

綜上所述，語言文化及法律領域知識及自我要求對於司法通譯來說是必要條件，即使在同鄉的人情壓力及同情心之下，還是需要保持一定的專業性，故通譯倫理的訓練有其重要性。

擅長醫療通譯者有 4 位(16, 20, 21, 22)，大部分人都沒有提到醫療方面的難點，僅有一位提及「我覺得醫療通譯的領域最難因為醫療器材與病的名稱一直在添新。」(22)必須經常學習。

擅長教育通譯者有 4 位(16, 18, 20, 22)，沒有提到教育方面的難點。

有移工通譯專長者有五位(16, 18, 19, 20, 22)，無人提及相關難點，但其中一位任職於仲介公司的學員(19)表示「在仲介公司做翻譯比較有困難，因為服務對象是移工，雇主與公司所以同時也擔任口譯，筆譯，翻譯，輔導，管理，溝通橋樑，甚至像是移工的家人等不同角色，所以無法百分百保持公正的通譯。」

比較特別的是其中一名學員(21)的專長是商務及茶領域，提到的難點可以加以參考，「比較困難是需要跟多方溝通，很多時候需要臨機應變，反應要快。個人的話，則是需要加強專業詞彙對照能力，以及一些墊底的語詞。另一部分是，翻譯的價格雖依經驗有所不同，但很多時候常常是喊價的。還有進修之道相當缺乏。已經當翻譯的人不一定會想把知道的東西分享出來，這樣才不會培養出一個競爭者。」

線上課程組大部分學員都有至少兩項以上的專長，這顯示要成為通譯人員通常需涉獵較多領域的通譯專長，以有益於職業發展，故在國內推動通譯系統，通譯在多種類的進修增能課程是相當重要的。

1.6 在上這門通譯課前，你覺得身為一個通譯需要哪些能力？為什麼？華語文能力和母語能力大概要在哪個程度（聽說讀寫）？

在開南大學的學員方面，認為通譯需要的基本能力有：

1. 雙語能力，12位開南大學學員皆認為流利的雙語聽說能力是必須的。
2. 反應能力與判斷力快，有些學員(1, 2, 7, 8, 14)認為反應能力很重要，如同學員1所說「在通譯時各種情況會發生，通譯人員很快就要下決定。」
3. 記憶要好(2, 12, 14)
4. 公正性(2)
5. 全面性之一般知識、相當之生活經驗及瞭解當前政治、經濟及社會議題。(4)
6. 使用電腦能力(10)，「在全球化你也非用電腦不行。」

對於華語文能力和母語能力要求在開南的學員方面，認為通譯需要的基本能力都需要流利，至於華語程度要求有具體描述者，認為需達到 B1(5, 10)兩人，B2(11)一

人，認為需達到流利等級者(1, 2, 6, 7, 9, 12, 13)七位，認為須達到精通等級者有一人(14)

在線上通譯課的學員方面認為需要的能力有：

1. 語言能力，所有的學員皆提到語文能力的重要性
2. 具備相關知識(17, 18, 21, 22)臺灣的法律知識及常識，因為一個只有熱情而缺少了法律知識跟常識，導致害到他人的人生與財產甚至害到人家的生命安全(18)，及專業詞彙的掌握度(21)
3. 有專業教育訓練，知識及技巧(17, 20, 23)，如 20 「口譯員本身必須不斷精進口譯專業能力，而這也是所有的專業人士應有的自我要求」
4. 記憶能力(22)
5. 筆記技巧(22)
6. 邏輯理解能力(22) 「邏輯理解能力就跟語言能力相關，如果聽力遇到困難就影響理解能力」
7. 了解文化(18) 「我覺得身為一個通譯，一定要必備兩邊的文化」
8. 經營人際關係(20, 21) 「必須要能和法庭人員融洽共事，更重要的是，法庭通譯必須謹守職業倫理」(20)。「需要常和有關部門打交道(這樣才有機會接到 case)」(21)

對於語文能力的要求，在職的線上通譯人員對於華語等級的分類沒有概念，故無對於等級的精準要求，有二人(17, 21)提及需兩種語言都精通，另有二人(19, 23)提及需兩種語言都流利，其餘僅認為需具備雙語能力。

1.7 在上這門課前，你知道通譯需要認證嗎？在你的母國有通譯認證制度嗎？

開南大學的學員表示：上課前不知道的有 7 位(3, 5, 6, 8, 10, 11, 12)，其餘都知道需要認證。

有關於母國是否有認證制度，大部分越南學生皆表示母國有通譯認證制度，雖然有些學生表示沒有或不知道，但以此調查應該有。

線上通譯課有兩位學員(17, 21)不知道自己的母國需要認證，其餘都認為需要認證，而四人(16, 17, 19, 21)表示越南沒有通譯制度，一人不清楚(22)，三人(15, 18, 20)表示有。

在這方面出現很大的歧異，有可能學員認知上的認證制度定義不同，再加上資訊不流通所造成。

1.8 你想取得通譯課的學習證明嗎？如果想，為什麼想取得通譯學習證明？你人生的規劃和這個通譯學習證明有什麼關係？

開南大學的學員表示：

有一名(14)不想取得學習證明，如學員 14 所說「我不想取得通譯課的學習證明。我的擅長不是語言，所以在我的人生規劃中和這個通譯學習證明沒有任何的關係。」

其餘都有意願。想取得的原因為幾乎都是認為對未來的就業有幫助或可能多一種選擇，如學員 13 所說「因為以後可以幫助我考通譯證書。我在學應用華語學習所以我人生的規劃會找一個工作關於中文或是通譯能力。所以如果可以取得通譯學習證明我會有更多的機會。」

線上通譯課的學員全部表示需要得到學習證明，原因是增加工作機會(15, 19)、證明自己的能力與自信(16, 17)，對就業有保障(21)，證照是世界認可的(21, 22)，如學員 22 所述「想拿到這次的證明，因為是國際通譯，覺得有正名而且專業。」

1.9 上這門通譯課後，你覺得身為一個通譯需要哪些能力？華語文能力和母語能力大概要在哪個程度（聽說讀寫）？

在開南大學的學員方面，認為通譯需要的基本能力比起沒上課前更加混亂及分歧，顯然上了課以後讓學生的想法更多了，大致上有：

1. 雙語能力包含聽說讀寫(1, 2, 3, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14)
2. 準確性、會保密、公平性、合作精神(1)
3. 通譯專業(1, 2, 3)

如受訪者 2 所說「專業行為、機密性、適當的能力、公平性、準確性、清楚角色的界限、保持專業關係、專業成長與專業團結。」

4. 了解專業的領域和行業的詞彙(8, 9, 10, 13)

「妳是通譯在那個行業你要去了解學習這行業的專業的詞彙，在全球化你也非用電腦能力(10)，要了解文化，知道通譯的道德守則行為理論（在各個行業）你的反應和尋找調查新的詞彙。」(10)

5. 高度心理適應力，良好集中力，分析與描述能力，短期記憶，且須保持自信及適當服儀，提供專業語言或手語服務(4)
6. 應變能力和記憶能力(14)
7. 應用能力(6, 7)
8. 辨別能力(6)
9. 承擔責任(6)
10. 理解能力(6)
11. 了解客戶的文化(13)

「我覺得通譯還需要隨時保持公正、客觀的心態，還要有勇氣、膽子，和控制好自己的情緒。」(8)

上了通譯課以後，開南學員對於有關華語能力的要求變得更分歧，對於程度的描寫也很亂，認為需要高階級的有 1 人(1)，流利級的 3 人(2, 7, 12)，B2 的 2 人(3, 11)，B1 的 1 人(10)，精通級的 1 人(6, 15)，不論多高都需要經過訓練的一人(8)，其餘並未清楚描述。

線上通譯課的學員認為以下很重要：

1. 道德倫理(17, 19, 20)
2. 熟悉用語專業知識，如法律知識，常識(17, 18)。
3. 公正秉持熱誠及耐心，遵守法令及本規範。(17)
4. 了解雙方國家文化，反應快，尋找資料 會使用電腦的能力。(19)
5. 跨文化素養(21)

線上課程學員對於語言的要求，僅有三人有稍微具體描述，其餘並沒有特別指出需要哪種程度，有描述的為流利 1 人(15)，精通 2 人(14, 17)。

2.1 你在上這門課前，聽過道德倫理嗎？你覺得道德倫理是什麼？

開南大學的學員有 6 位在上課前不知道或沒有很了解(3, 6, 7, 8, 10, 11, 12)

其餘大多明顯可看出是從網路上抓來的，大致分類如下：

說出與職業道德方面有關的有 5 位(5, 7, 9, 13, 14)，如學員 7 所說「作為口譯或筆譯譯員，道德責任與您的謹慎責任重迭。謹慎的義務是合理的從事可能會傷害他人的工作時候對技能，謹慎和盡職的要求。」以及「我覺得道德倫理是指要符合道德標準或者是某一專業行業的行為標準」(5)。

認為與佛教有關的(8, 10)「我覺得應該是跟佛家的道德概念差不多，就是說做人要向善、要公平公正、守信用、要有孝道、尊師重道、尊老愛幼、不要做壞事」(8)。

認為與人的相處有關(1, 6)「我覺得道德倫理是人跟人之間的關係，保持良好的關係，互相幫忙，有包容心包容別人」(1)。調整人與人之間以及個人與社會之間相互關係的行動規範的總和(6)認為與個人特質有關。「我覺得道德倫理是屬於個人內在自發的人格能力和特質」(2)。

認為跟是非觀念有關(7, 13)「我認為道德倫理是關於道德上是非的一套信念」(13)。認為跟行為有關的有一位(11)。

以上的發言顯示開南大學的學生雖然大部分對於道德為何沒有具體的認知，大部分都是從網路抓文章過來的，但明顯地還是有許多人受到課程的啟發，知道道德會是通譯工作的規範。

線上課程的學員的意見不一而足，但看的出來大部分都是自己的想法。認為與專業相關有五位(18, 19, 20, 22)。如學員 20「道德倫理是必須謹守職業倫理，向法庭負責。」學員 19「要遵守法律的規定，也要憑著良心不要亂翻譯，你懂的就說懂，不可以不懂裝懂，這樣會造成別人生命，財產的損害。」

提出學術定義的一位(15)認為：『我認為中文的「倫理」與「道德」是沒有差別的，至少我在本系列用到這兩個詞的時候，其定義沒有差別，所以我會交替使用，轉換原因往往只是「語氣比較順暢」。我知道有些學者對於倫理與道德之間的差別非常執著，甚至倫理學課本一開始就花了很長的篇幅來談。像是倫理專指人際關係，道德專指行為層面的價值判斷，但這區別與現實道德困境沒有任何關係，只是玩自爽的天挑五輪定義大賽。像是我說：「父子關係是當代最常被忽略的道德問題。」他們會跳出來糾正說：「那是倫理問題，不是道德問題！」是差在哪？改說是倫理衝突或矛盾，一般人就知道怎麼解決問題了嗎？這耍假辦而已，所以我不打算管這個區分。我認為要介紹倫理學，第一個要處理的問題就是「道德」主題與「非道德」主題之間的區辨。「非道德」的意思，是「道德以外」，並不是「不道德」，不道德仍是道德主題。』

認為是常識性的規範(16, 17, 19) 誠實、公平、公正(16), 「我覺得道德論理是人與人, 人與社會, 人在各行業的分辨, 判斷是非的一套信念。人在生活, 工作中, 時刻都面臨許多不管是好事或壞事的問題要如何應對。那時, 道德論理會導向每個人的處理方式。」(19)。

2.2 上課到現在, 你在上這門課前, 你知道通譯道德守則嗎? 你覺得通譯道德守則對於執行通譯重不重要? 為什麼?

開南大學的學員上課前知道的通譯道德守則的僅有兩人(4, 13), 知道一點點其餘十二位表示不知道。

上了課以後都瞭解到其重要性, 也能指出為什麼, 如學員 2 所說的「上課到現在, 我覺得通譯道德守則對於執行通譯來說是很重要。因為, 在我們可以了解通譯道德守則時, 讓自己不會違犯通譯道德守則, 可以自己保護自己與相關的人, 同時也可以達到別人的信任。」

在線上通譯課程學員方面, 有一位上課前並不知道通譯道德守則的存在(21), 其餘都知道, 也知道其重要性, 且明白為什麼, 如學員 22 表示, 「在上這門課前, 我有知道通譯道德守則, 到目前更知道道德守則對於執行通譯的重要性。因為在協助通譯當中可以避免遇到困難。」

不論學員的來源如何, 在上完課後, 學員全部明白通譯道德守則對於執行通譯工作的重要性, 知道的也會更加重視, 對於內容的細節也可掌握。

2.3 你覺得這門課有幫助你學習通譯道德守則嗎? 如果有, 你覺得老師用的哪種方法對你學習通譯守則最有幫助?

在開南大學的學員中, 有關課程對於幫助學習通譯道德守則方面, 除了一位沒有回答外(4), 其餘都認為課程有助於學習通譯道德守則。如學員 5 「我覺得上這門課, 對我

學習通譯道德守則有很大的幫助。我覺得老師解釋很仔細，多說例子令我更了解通譯守則。」

對於教師的教學方法學員們都很喜歡：

1. 教師自己的經驗及例子(包含影片)分享(1, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14)
2. 實際練習與討論(2, 6, 8, 0)

由此可見學生大多數認為教師的經驗最有助益，其次是實際練習與討論。

而線上通譯班學員一致認為課程有助於學習通譯道德守則，如學員 19 所說「我覺得老師目前的方法（看短片，討論問題，談談學員工作經驗等有理解，加強印象與提升應變能力），這方法對我，對學習者學習通譯守則很有幫助。」

對於教師的教學方法，學員們都喜歡：

1. 教師自己的經驗及例子(包含影片)分享(16, 17, 18, 19, 20, 22)
2. 實際練習與討論(19, 20, 21)

有此可見學生大多數認為教師的經驗最有助益，其次是實際練習與討論。

這個結論與開南大學的學員類似，顯示實務經驗的分享更容易讓學員受益。

2.4 你覺得學習通譯道德守則最困難的地方是什麼？你希望老師怎麼可以幫助你加強學習這些守則？

開南大學的學員覺得學習通譯道德守則的最大困難有以下幾點：

1. 公平性與清楚角色的界限(1, 3, 5, 6, 10, 12)。如學員 10 所言「我覺得學習通譯道德守則最困難的地方道德守則的運用你在任何工作過程中必須保持公正並不洩漏跟工作有關的訊息不能偏見需要專業地工作。」
2. 運用與理解清楚道德守則的意義(7, 11, 13, 14)
3. 文化差異(9)

開南大學的學員普遍認為公平性與清楚角色的界限，包括在人際關係下如何準確及公平地扮演通譯的腳色是比較困難的，另外就是運用並清楚理解這些守則的意義。

學員希望教師幫助的部分有：

1. 經驗分享與案例(影片)(1, 5, 8, 9, 10, 14)
2. 多給我們練習與測試通譯(2, 3, 7, 8, 10, 11, 12)
3. 能學到更多詞彙(6)

由上述可知，經驗及案例最受學生歡迎，然後就是課堂練習與測試，這對於學生來說是比較有用的。

線上課程的學員們認為困難的地方是：

1. 公平性與清楚角色的界限(15, 16)
2. 運用與理解清楚道德守則的意義(18, 19, 20, 21, 22)

線上學員認為困難最多的是運用與理解清楚道德守則的意義，主要是條例多，不容易完全記住並實行。其次才是公平性與清楚角色的界限，這與開南大學的學生不同，因為線上學員大多都已執行多年的通譯工作，在公平性上的拿捏與腳色的定位已經較有經驗，而道德守則的條例對有些學員較新，所以他們認為比較困難。

學員希望教師幫助的部分有：

1. 經驗分享與案例(影片)(16, 17, 18, 19, 20, 21, 22)；
2. 線上課程學員較喜歡案例及經驗分享，因為學員們都有通譯經驗，所以除了教師的分享，學員的經驗分享也會被提出來。

3.1. 你覺得這門課對於你在不同的文化下處理通譯問題有幫助嗎？如果有，你覺得老師用的哪種方法在這方面對你最有幫助？

大部分開南大學的學員認為課程於學員在不同的文化下處理通譯問題有幫助。

除了學員 8 認為還好，因為這樣不足夠，畢竟文化是很廣泛的，不可能三言兩語就可以完全掌握各國文化，還是需要再慢慢地深入了解，研究、學習再學習。

開南大學的學員認為在這方面最有幫助的方法有：

1. 教師經驗並舉例不同文化下的情境講解(1, 5, 9, 10, 11, 14)老師可以大概說說在某個文化上，我們要怎麼處理？
2. 從各角度分析(7)我覺得老師用人類學；心理學；語言學的方法給我在這方面最有幫助 (7)
3. 給我們自己找出文化的定義(2)
4. 用演練的方法(12)

在線上課程學員部分，學員一致認為課程於學員在不同的文化下處理通譯問題有幫助或很有幫助。

他們覺得有幫助的方法有：

1. 教師經驗並舉例不同文化下的情境講解(15, 16, 17, 18, 20, 21, 22)。「我覺得這門課對我在不同文化下處理，通譯問題有很大的幫助，因為不同的文化里會有不同的看法，比如說同一個問題不同國家的人來看會有完全不一樣的一個層面。（課堂中老師有用「狗」來做形容：在韓國你用狗的形容是不好的，可是在英國狗是代表忠誠」（注釋：上課老師是用「狗」來解釋符號學的概念。）
2. 從各角度分析(19)「我覺得老師用文化冰山比喻、刻板文化、文化認同和文化轉移對我都有幫助。」
3. 學員互相分享(16)

線上學員與開南的學員在舉例不同文化下的情境講解相同，而因學員都有經驗，所以也提及了學員互相分享的意見。

3.2 你覺得學習跨文化素養最困難的地方是什麼？你希望老師怎麼樣可以幫助你加強學習跨文化素養？

開南的學員認為學習跨文化素養最困難的地方在於：

1. 地方是習俗和習慣(1)
2. 文化的範圍太大(2)
3. 有很多不同的文化(2, 5, 9, 13)
4. 理解性、溝通(7)
5. 文化總在變化(8)
6. 語言(11, 12)
7. 文化的概念(14)
8. 比較有意義的大概就是學員認為文化內容太過龐大。
9. 開南大學學生希望老師幫忙的部分有：
10. 應該要怎麼應對(1, 5)
11. 多跟我們介紹各國的文化(2, 7, 9, 10, 11, 14)
12. 難的生詞寫上拼音和我們母語(12)
13. 多解釋(13, 14)

可以看出學生對於其他國的文化比較有興趣，但也有學生出現了無法理解的現象。開南大學的學生都是華語為第二語言，而且在台灣沒住多久的學生。因此對於學術性的華語詞彙有點陌生。所以在將來的課程設計中必須考量學生華語的難度，用二語習得的方法教學，增強課程的針對性。

線上課程的學員認為難點在於：

1. 如何不失去文化素養(15)
2. 有很多不同的文化(17, 19, 22)

3. 語言不通(20)

4. 教不得，需自行感受(21)

線上學員一樣覺得文化內容的龐大是首要難點，但依然針對培養素質方面沒有太具體的理解，顯然這部分需要更多訓練。文化的龐大需要通譯自己的提升，所以自我學習能力是必須培養的一部分。線上學員非常喜歡分享和上課。每次在課上都很積極參與，凝聚力非常強。因此 10 周後，他們還會表達出想繼續上課的想法，比如 19 號學員希望「上課時數可以長一點」(19)，並要「在實務上加強學習」(20)和「加強案例」(21, 22)。本次的案例用的是 NAATI 授權¹的英文跟不同語言對話的案例，但本研究團體，把每個視頻都標上中文字幕，促使學員們在家或課堂上使用。每次上完課後，老師都會把 3 小時的影片通過群組寄給學員，以便學員們重溫上課內容。課程中所用的講義、練習、作業、測驗等等都上傳到教師設計的免費網站 (<http://www.schoology.com>)。註冊的學員都能隨時上網下載學習教材，自己安排學習時間。

有些學員沒提出需要幫忙或加強的部分，但更多的案例還是比較受歡迎的，顯示文化素養方面的確不容易培養，理解也不是那麼容易。在未來的課程中，應該在這方面的規劃上更明確。

4.2 你覺得你有從這門課學到做通譯筆記的方法嗎？(無論是紙筆或數位) 如果有，說說老師教的方法？或者你想學但老師還沒教的筆記方法。

在開南的學員中，大部分都認為學到了一些做通譯筆記的辦法，但也有一位認為很少，一點一點的(8, 10)「我想方法應該很多，但我不知道，老師有的話，可以教教我們，我們都很願意學習。」

學生學到老師教的有：

1. 寫下重點，數字要算清楚(1, 2, 7, 8, 10, 11, 12, 15)

¹ 本項目是由 NAATI 的 CEO 授權與張葳博士的。請參看附錄七。

有些學生的回答依然文不對題，如「老師可以在雲端共享筆記中，透過筆記的統計，了解學生的問題和重點分佈。這樣一來，在課堂上就可以再針對問題做補充，加強，或是快速複習同學整理的重點。」(4)，「真正有效率的方式應該是讓抄筆記變成複習的一環，在完成筆記的過程中，就能夠完整的複習課程。而記錄下來的筆記則起到快速回憶、後續複習的作用，節省念書的時間。」(6) 在此學生們好像誤會了通譯過程中筆記的用途，這一點可以通過針對性強的練習來解決。況且越南文中可能沒有統一的筆記寫法，所以要訓練學生們用自己的筆記方法做筆記。

在線上學員方面，就有不同的想法，如：

1. 自己有時候也是用這方法(15)
2. 我覺得老師的方法，得即便是很好也不見得會適合每個人(18)
3. 暫時沒有(21)
4. 每個人所記錄的筆記都不一樣，何況是不同語言的差異筆記更不一樣(22)
5. 其餘大致上認為有學到。
6. 學員認為從老師學到的方法有：
7. 每個語言(或國家)會有不同的記號跟縮寫(17, 20, 22)
8. 想學的建議有：
9. 數位筆記透過 excel 則相對容易且易學(21)

與開南大學不同，線上學員有較豐富的筆記經驗，許多人有自己的方法，有些人會認為自己現有的方法沒問題。因此比較會對於較特殊的縮寫法比較有印象。本線上課程曾經教授通譯如何用 excel 來製造詞彙表。很多學員都覺得這些工具很有用，跟希望將來有機會一起為越南語的專業詞語翻譯有所貢獻，如製造、醫學和法律領域的越南語統一詞彙版本。

5.1 這門課提供讓大家實務演練真實通譯的情境，你覺得這樣的演練對你通譯能力有沒有幫助？你覺得學習實務演練中最困難的地方是什麼？你希望老師怎麼樣可以幫助你加強實務演練？

在開南的學員中幾乎全數都認為提供讓大家實務演練真實通譯的情境，也認為有幫助，只有學員(3, 4)看不懂題目，文不對題。

學員覺得困難之處為：

1. 不知道在情境下何為最好的反應?(1, 7)
2. 語言表達能力與詞彙的地方(2, 5, 9, 10, 13, 14)
3. 會習慣性看著稿子來做通譯，忘了真實情況(8)
4. 注意語速，不知道對方是否聽懂(8)
5. 時間控制(12)

以上可以看出這些學員在語言詞彙的不足，令他們覺得實務演練有困難，其餘如時間控制、通譯與當事人、雇主翻譯理解的部分，也都可以做得更貼近真實情形，因為學員依然使用稿子，不容易重現真實情境。

在如何加強實務訓練的反饋如下：

1. 希望老師先給我們講義，先練習再演練(9)
2. 我覺得老師再給我們多多演練的練習跟不同的人演練和各種個樣的行業(10)
3. 我希望老師可以參加指出我們的錯誤，在演練時。(14)

在線上課程學員方面，學員一致認為提供讓大家實務演練真實通譯的情境，也有很大的幫助。但學員(21)因為是線上授課，分組練習難免結構比較鬆散。

5.2 在確實保密客戶個資的情況下，你覺得跟其他通譯討論在通譯情境上遇到的困難，類似通譯支持小組(support group)的討論與交流，是能讓你通譯能力與素養的進步的方式嗎？如果是，請說為什麼？如果不是，也請說為什麼？

在對於通譯支持小組(support group)的討論與交流，是能讓你通譯能力與素養的進步的方式，開南大學的學員除了有一位(1)因為保密原則反對，以及一位(11)認為學員經驗不多，故僅有一點點幫助外，其餘大部分認為可以提高通譯素養，但必須在確實保密客戶個資的情況下，經驗交流能夠進步的理，學員們具體提了以下幾點：

1. 學到不同的解決問題的方法(2, 8, 10)
2. 學習別人的技能(5)
3. 看出自己的缺點(6)

而線上課程的學員全部認為通譯支持小組(support group)的討論與交流，有助於提高通譯素養，但前提是在確實保密客戶個資的情況下，在確實保密客戶個資的情況下，真的會遇到困難，在困難下努力克服、討論與交流，能讓通譯學習到在緊急情況下如何處理。(22)

除了因保密原則而反對建立譯支持小組的以外，開南大學學員與線上課程學員的意見大致上一樣。

6.1 你覺得這門課有提升你的華語文能力嗎？如果有，是提升了哪方面的能力（例如：聽說讀寫、文法、詞彙）？怎麼來提升了呢？

開南大學的學員都認為可以提升華語能力，提升的部分及理由有：

1. 閱讀(1)老師會叫我們念句子
2. 詞彙(2, 3, 6, 8, 11, 14)因為專業的詞語多
3. 聽力(3)

全部(5, 7, 9, 10, 12)老師讓我們念文章（講義）提升我的閱讀能力在閱讀的時候碰到很多新的詞彙我也學到了老師還讓我們演練同意讓我頭腦張開注意的去聽趕快寫下重點通譯給別人我的記憶反應文法已這樣的提升了。

線上課程地的學員也都認為可以提升華語能力，提升的部分及理由有：

詞彙(17, 20, 21)會想說在所述場合要用什麼詞彙來表達，例如勞動、法律等領域中文都有專業詞彙，而沒接觸或沒研究的人即使是母語者，也沒辦法講出來的。

全部(15, 16, 18, 19, 22)提升我的全方位的華語文能力，聽（理解老師講課）說（發表想法，意見，提問）讀（念講義），文法，特別是詞彙（講義與實際分享的術語）

綜上所述，這門課所有的學生都覺得可以增加華語能力，單一技能方面是提升詞彙，主要是學習到很多專有名詞，且許多學員認為提升是全方位地提升。兩個班的情形都差不多。

6.2 你覺得在通譯這門課上，你還想精進哪個方面的技能與素養？

在開南大學的學員部分，主要是在文化方面的理解，再來就是通譯技巧。

1. 文化(1, 4, 8, 9, 12, 13)
2. 口說能力(2)
3. 讀寫能力(5)
4. 自信(5)
5. 通譯技巧(6, 10)
6. 經驗(11)
7. 筆記技巧(8)

線上的學員部分，文化、通譯技巧及詞彙是第一群，第二群是語用、筆記跟邏輯。

1. 文化(16, 17)
2. 詞彙(21)
3. 通譯技巧(15, 20)
4. 語用技能(18)
5. 筆記技巧(19)

6. 邏輯(22)

6.3 你覺得為什麼通譯人員要組成協會，參加協會對通譯人員有什麼好處？

開南大學的學員認為協會帶給會員的好處有：

1. 知道新的消息(1, 8)
2. 交流學習(1, 2, 6, 7, 9)
3. 加強專業能力(1, 2, 6, 9)
4. 認識人(7)
5. 互相幫忙(1, 2, 6, 8, 11)
6. 審查專業(10)
7. 保護會員利益(8, 9, 10, 11, 12)
8. 保險(3, 8)
9. 找工作(3, 4, 12)

線上的學員認為協會帶給會員的好處有：

1. 知道新的消息(20)
2. 辦理培訓加強專業能力(15, 19)
3. 認證(19)
4. 交流學習(17, 18, 19, 20, 21)
5. 加強專業能力(17)
6. 聚集人才(19)
7. 保護會員利益(19)
8. 提升國家整體翻譯水準(21)
9. 工作機會(21)

7.1 請說說，這門課中，你覺得最難的地方是什麼？你最希望這門通譯課幫助你進步的地方是什麼？

開南大學的學生認為比較難的地方有：

1. 遵守道德守則(1, 2, 7)
2. 專業詞彙(5, 8, 9, 12)
3. 新的概念(14)
4. 翻譯的準確性(6)
5. 演練(10, 11)
6. 自己的語文能力(9)
7. 了解別人的心情(13)
8. 想進步的地方有：
9. 提升自己的聽力(3)
10. 詞彙(5, 8, 9)
11. 筆記技巧(8)
12. 通譯技巧(5, 7, 10)
13. 實務經驗(11)

線上課程的學生認為比較難的地方有：

1. 文化(15, 17, 20)
2. 道德守則(18, 22)
3. 不難(16)
4. 資訊太多(19, 21)

想進步的地方有：

1. 通譯相關知識(15, 16)

2. 通譯技巧(17, 19)
3. 文化相關(17)
4. 詞彙(17)
5. 行業觀念(19)
6. 提升記憶力(22)

7.2 說說你覺得這門課最有趣，你印象最深刻的是什麼？是單元或活動？為什麼？

開南大學學員認為最有趣，印象最深刻的是：

通譯演練(1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13)讓我們一邊學習，一邊玩，令我
可以吸收知識而不「膩」。

一個文化與其他文化(2, 9)各國各地會有不同的文化，所以身為一個通譯者一定要
多了解其他文化，這樣在通譯上面才會幫助我們，避免一些意外的事發生。

線上課程學員認為最有趣，印象最深刻的是：

1. 文化素養(16, 17, 20, 21, 23)
2. 道德守則(18, 19, 20)

開南大學的學生多半沒有太多通譯經驗，所以對於演練比較有興趣，而線上課程的
學生有通譯經驗，所以會比較喜歡文化方面跟道德方面的單元。

7.3 你希望老師能做什麼，讓這門課對你更有幫助？

開南大學學員希望老師能：

1. 經驗分享(1, 9, 10)
2. 提供行業資料(7)
3. 練習通譯的機會(2, 3, 10)
4. 辦活動(5)

5. 更生動的 ppt(6)
6. 加強實務演練(8)
7. 教筆記法(8)
8. 把新詞加上拼音(12)
9. 用簡單方式解釋(14)

線上課程學員希望老師能:

1. 多舉例(15)
2. 場景實習練習(16, 17)
3. 更多課程跟時數(18, 19, 20)
4. 台灣在地案例分享(21)

7.4 你希望這門課以何種方式考試?

開南大學學生希望的考試方式有:

1. 實習演練 (1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11V13)
2. 上台報告(14)
3. 筆試(12)
4. 看影片作答(4)

線上學生希望的考試方式有:

1. 實習演練 (15)
2. 線上考(16, 18)
3. 筆試(19, 22)
4. 看影片作答(19)
5. 口試(19)

四、通譯表現分析量表之效度與信度分析結果

(一) 效度

本研究採用驗證此量表的聚斂效度，亦即了解該測驗分數與其他具有相同構念之測驗分數的關聯，故高效度的測驗應在聚斂效度具有高相關。通譯內容正確性應與學生華語文閱讀能力有直接相關，故本研究進行學員華語文能力閱讀測驗分數與其通譯口試之正確性相關性分析，結果發現，學員的通譯口試內容正確性分數與其華語文閱讀測驗分數有顯著正相關 ($r=0.65, p=0.01$)。但華測閱讀分數在口語表達以及整體流暢度並沒有顯著正相關。至於第一人稱與自我介紹這兩項目，則使用概念效度的概念，運用通譯課程的重點內容概念設計題目，因為是概念入題，則屬於高效度題目。

(二) 信度

本研究使用平方加權的方法來凸顯表現好的評分，整體計算是使用在統計軟體 R 裡的 Kappa2 的函式。整體評量的 Cohen's Kappa 是 0.844 ($p<0.01$)。而每項項目的 Cohen's Kappa 落在 0.412 到 0.976 (表 4-5)，符合 Fleiss、Cohen 等人 Everitt (1969) 所設下的信度標準，代表本分析評量尺規之信度都在可以接受的範圍。

表 4-5 口譯面向的 Cohen's Kappa

	Cohen's Kappa	p-value
整體評量	0.844	<0.01
自我介紹	0.976	<0.01
內容正確性	0.412	<0.01
第一人稱	0.955	<0.01
口語表達	0.744	<0.01
整體流暢度	0.615	<0.01

資料來源:研究者整理

五、通譯課程學習成效與比較

因為本研究研發之此分析評量的信效度皆在可接受範圍，故研究者將兩位評分者，使用此量表給予口譯表現之總分相加平均，得出一總分平均分數。將兩位評分者在各項分數相加除二得各項平均分數，將此總分與各項平均分數針對不同變項進行分群比較。

(一) 學生組與資深組對於實務口試分數之差異

在學生組及資深組對於實務口試分數執行獨立樣本 t 檢定後，其結果如表 1，在自我介紹這項分數上，學生通譯組自我介紹分數(N=14)為 3.5(SD=.51)而資深通譯組(N=8)平均分數為 1.81(SD=.65)。學生組分數優於資深組，對其施行獨立樣本 t 檢定分析，結果發現，學生組在自我介紹這一項顯著優於資深組($t[20]=6.69, p=.000, p<.05$)。且學生通譯組在第一人稱的分數 3.53(SD=.71)上高於資深通譯的 2.81(SD=.37)，有顯著差異($t[20]=19.91, p<.05$)。

內容正確性與整體流暢度這兩項上，資深通譯組皆高於學生通譯組。對其施行獨立樣本 t 檢定分析，結果發現，資深通譯組(N=8)內容正確性分數為 3.75(SD=.43)顯著高於學生通譯組 3.01(SD=.26); $t[20]=-4.00, p=.001, p<.05$ 。資深通譯組(N=8)在整體流暢度分數為 3.68(SD=.37)顯著高於學生通譯組 3.00(SD=.65); $t[20]=-2.72, p=.013, p<.05$ 。資深通譯組在口語表現上略高於學生通譯組，但無顯著差異。

而在總分這一項目，資深通譯組略高於學生通譯組為分組，資深通譯組總分平均分數(N=8)為 17.00(SD=1.16)而學生通譯組(N=14)總分平均分數為 16.89(SD=2.19)。施行獨立樣本 t 檢定分析，結果發現，兩組在此口譯考試的總分上並無顯著差異。

表 四-6 學生組和資深組的學員在實務口試的各項目之差異

	新手組 n1=14		資深組 n2=8		t Test	p value
	平均值	標準差	平均值	標準差		
自我介紹	3.50	0.52	1.81	0.65	6.70	0
內容正確性	3.07	0.43	3.75	0.27	-4.00	0.001
第一人稱	3.53	0.72	2.81	0.37	2.63	0.016
口語表達	3.71	0.43	3.87	0.35	-0.90	0.378
整體流暢度	3.00	0.65	3.68	0.37	-2.73	0.013
總分	16.89	2.19	17.00	1.16	-0.13	0.9

資料來源:研究者整理

(二) 性別對於實務口試分數之差異

依性別分組執行獨立樣本 t 檢定後，其結果如表 2，在自我介紹這項分數上，男性自我介紹分數(N=6)平均分數為 3.17 分(SD=0.75)，而女性 (N=16) 平均分數為 2.78 分 (SD=1.08)，性別對於自我介紹上無顯著差異。在內容正確性這項分數上，男性內容正確性分數平均分數為 3.08 分(SD=0.38)，而女性平均分數為 3.41 分 (SD=0.52)，性別對於內容正確性上無顯著差異。在第一人稱這項分數上，男性第一人稱分數平均分數為 3.17 分 (SD=0.98)，而女性平均分數為 3.31 分 (SD=0.60)，性別對於第一人稱上也無顯著差異。在口語表達這項分數上，男性口語表達分數平均分數為 3.42 分(SD=0.49)，而女性平均分數為 3.91 分 (SD=0.27)，性別對於口語表達上達統計上顯著差異。在整體流暢度這項分數上，男性整體流暢度分數平均分數為 2.92 分(SD=0.92)，而女性平均分數為 3.38 分 (SD=0.50)，雖女性高於男性，但性別對於整體流暢度上無顯著差異。在總體通譯分數上，男性整體分數平均分數為 15.75 分(SD=2.79)，而女性平均分數為 17.38 分 (SD=1.20)，女性雖高於男性，但性別對於通譯總分無顯著差異。

表 四-7 性別在實務口試的各個面相之差異

	男性(n1=6)		女性(n2=16)		t Test	p value
	平均值	標準差	平均值	標準差		
自我介紹	3.17	0.75	2.78	1.08	0.80	0.434
內容正確性	3.08	0.38	3.41	0.52	-1.37	0.185
第一人稱	3.17	0.98	3.31	0.60	-0.43	0.675
口語表達	3.42	0.49	3.91	0.27	-3.00	0.007
整體流暢度	2.92	0.92	3.38	0.50	-1.52	0.145
總分	15.75	2.79	17.38	1.20	-1.95	0.065

資料來源:研究者整理

(三) 通譯經驗對於通譯口試分數之差異

依通譯經驗分群執行獨立樣本 t 檢定後，結果如表 3，在自我介紹這項分數上，無通譯經驗群之自我介紹分數(n1=10)平均分數為 3.6 分(SD=0.52)，通譯經驗一年內 (n2=3) 平均分數為 3.33 分(SD=0.58)，通譯經驗 1~3 年內 (n3=3) 平均分數為 1.67 分(SD=0.58)，通譯經驗 3~5 年內(n4=3) 平均分數為 2.5 分(SD=0.87)，通譯經驗 5 年以上(n5=3)平均分數為 1.67 分(SD=0.58)，說明通譯經驗對於自我介紹上無顯著差異。

在內容正確性這項分數上，無通譯經驗群之內容正確性分數平均分數為 3.05 分(SD=0.44)，通譯經驗一年內平均分數為 3.33 分(SD=0.29)，通譯經驗 1~3 年內平均分數為 3.67 分(SD=0.29)，通譯經驗 3~5 年內平均分數為 3.5 分(SD=0.87)，通譯經驗 5 年以上平均分數為 3.67 分(SD=0.29)，說明通譯經驗對於內容正確性上無顯著差異。

在第一人稱的分數方面，無通譯經驗群之第一人稱分數平均分數為 3.70 分(SD=0.48)，通譯經驗一年內平均分數為 3.67 分(SD=0.29)，通譯經驗 1~3 年內平均分數為 2.67 分(SD=0.29)，通譯經驗 3~5 年內平均分數為 2.5 分(SD=1.00)，通譯經驗 5 年以上

平均分數為 2.83 分(SD=0.29)，統計結果也顯示，通譯經驗對於第一人稱之使用達統計上顯著差異，並說明無通譯經驗者使用第一人稱之頻率顯著高於通譯經驗五年以上者。

在口語表達這項分數方面，無通譯經驗群之口語表達分數平均分數為 3.8 分(SD=0.35)，通譯經驗一年內平均分數為 3.67 分(SD=0.58)，通譯經驗 1~3 年內平均分數為 3.67 分(SD=0.58)，通譯經驗 3~5 年內平均分數為 3.67 分(SD=0.58)，通譯經驗 5 年以上平均分數為 4.00 分(SD=0.00)，說明通譯經驗對於口語表達上無顯著差異。

在整體流暢度的方面，無通譯經驗群之整體流暢度分數平均分數為 3.05 分(SD=0.60)，通譯經驗一年內平均分數為 3.17 分(SD=0.76)，通譯經驗 1~3 年內平均分數為 3.50 分(SD=0.50)，通譯經驗 3~5 年內平均分數為 3.17 分(SD=1.04)，通譯經驗 5 年以上平均分數為 3.83 分(SD=0.29)，經透過 ANOVA 統計分析，說明通譯經驗對於整體流暢度在統計上無顯著差異。

在總分的表現上，無通譯經驗群之總分平均分數為 17.35 分(SD=1.18)，通譯經驗一年內平均分數為 17.50 分(SD=1.73)，通譯經驗 1~3 年內平均分數為 16.17 分(SD=1.04)，通譯經驗 3~5 年內平均分數為 15.50 分(SD=4.44)，通譯經驗 5 年以上平均分數為 17.17 分(SD=0.76)，說明通譯經驗對於整體總分在統計上無顯著差異。

表 四-8 不同的通譯經驗學員在實務口試的各個面相之差異

	無通譯經驗 (n1=10)		通譯經驗 1 年 內(n2=3)		通譯經驗 1~3 年 內(n3=3)		通譯經驗 3~5 年 內(n4=3)		通譯經驗 5 年以 上(n5=3)		F Test	scheffe 事後檢定
	平均值	標準差	平均值	標準差	平均值	標準差	平均值	標準差	平均值	標準差		
自我介紹	3.60	0.52	3.33	0.58	1.67	0.58	2.50	0.87	1.67	0.58	10.85	
內容正確性	3.05	0.44	3.33	0.29	3.67	0.29	3.50	0.87	3.67	0.29	1.77	
第一人稱	3.70	0.48	3.67	0.29	2.67	0.29	2.50	1.00	2.83	0.29	5.33**	n1>n3
口語表達	3.80	0.35	3.67	0.58	3.67	0.58	3.67	0.58	4.00	0.00	0.36	
整體流暢度	3.05	0.60	3.17	0.76	3.50	0.50	3.17	1.04	3.83	0.29	0.97	
總分	17.35	1.18	17.50	1.73	16.17	1.04	15.50	4.44	17.17	0.76	0.75	

資料來源:研究者整理

(四) 年齡對於實務口試分數之差異

依年齡層分群執行獨立樣本 t 檢定後了解年齡對於通譯能力之差異，結果（表 4）顯示，在自我介紹這項分數上，18~29 歲之學員自我介紹分數(n1=14)平均分數為 3.5 分 (SD=0.52)，30~39 歲之學員 (n2=3) 平均分數為 1.33 分 (SD=0.58)，40 歲以上之學員 (n3=5) 平均分數為 2.10 分 (SD=0.55)，經統計分析後發現，年齡層對於自我介紹分數上達統計上顯著差異。其中，18~29 歲之學員之自我介紹分數顯著高於年齡較長之學員。

在內容正確性這項分數上，18~29 歲之學員內容正確性分數(n1=14)平均分數為 3.07 分(SD=0.43)，30~39 歲之學員 (n2=3) 平均分數為 3.67 分 (SD=0.29)，40 歲以上之學員 (n3=5) 平均分數為 3.80 分(SD=0.27)，經統計分析後發現，年齡層對於內容正確性分數上達統計上顯著差異。其中，40 歲以上之學員之內容正確性分數顯著高於 18~29 歲之學員。

在第一人稱的分數方面，18~29 歲之學員第一人稱分數(n1=14)平均分數為 3.54 分 (SD=0.72)，30~39 歲之學員 (n2=3)平均分數為 2.50 分 (SD=0)，40 歲以上之學員(n3=5)平

均分數為 3 分(SD=0.35)，經統計分析後發現，年齡層對於第一人稱分數上達統計上顯著差異。但透過事後檢定進行交叉比較，並無顯著差異。

在口語表達這項分數方面，18~29 歲之學員口語表達分數(n1=14)平均分數為 3.71 分(SD=0.43)，30~39 歲之學員 (n2=3) 平均分數為 3.67 分(SD=0.58)，40 歲以上之學員 (n3=5)平均分數為 4 分(SD=0.27)，經統計分析後發現，年齡層對於口語表達分數上達統計上無顯著差異。

在整體流暢度的方面，18~29 歲之學員整體流暢度分數(n1=14)平均分數為 3.00 分(SD=0.65)，30~39 歲之學員 (n2=3) 平均分數為 3.67 分(SD=0.58)，40 歲以上之學員 (n3=5)平均分數為 3.70 分(SD=0.27)，經統計分析後發現，年齡層對於整體流暢度分數上達統計上顯著差異。但透過事後檢定進行交叉比較，並無顯著差異。

在總分的表現上，18~29 歲之學員整體流暢度分數(n1=14)平均分數為 16.89 分(SD=2.19)，30~39 歲之學員(n2=3) 平均分數為 16 分(SD=0.87)，40 歲以上之學員(n3=5) 平均分數為 17.60 分(SD=0.89)，經統計分析後發現，年齡層對於總分分數上未達統計上顯著差異。

表 四-9 不同年齡的學員在實務口試的各個面相之差異

	18~29 歲 (n1=14)		30~39 歲 (n2=3)		40 歲以上 (n3=5)		F Test	scheffe 事後檢定
	平均值	標準差	平均值	標準差	平均值	標準差		
自我介紹	3.50	0.52	1.33	0.58	2.10	0.55	27.61***	n1>n2&n3
內容正確性	3.07	0.43	3.67	0.29	3.80	0.27	7.80**	n3>n1
第一人稱	3.54	0.72	2.50	0.00	3.00	0.35	4.11*	無顯著差異
口語表達	3.71	0.43	3.67	0.58	4.00	0.00	1.07	
整體流暢度	3.00	0.65	3.67	0.58	3.70	0.27	3.54*	無顯著差異
總分	16.89	2.19	16.00	0.87	17.60	0.89	0.69	

資料來源:研究者整理

(五) 口譯技巧問卷結果

口譯技術調查表的目的是確定兩組不同的口譯員是否認為他們在口譯時使用了相似的技巧。參與者需要回想他們過去的口譯經驗，然後檢視在通譯的過程中，是否用過以下的 22 個策略並評估使用程度。學生們所用的評分為：0=無經驗；1=完全沒用；2=沒用；3=中立；4=有用；5=用的最多。整個問卷有 22 個技巧。

在課程結束時（10 周，面對面教學 40 小時），兩組學生進行口譯測試並填寫口譯技巧問卷。口譯技術調查表的目的是確定兩組不同的口譯員是否認為他們在口譯時使用了相似的技巧。參與者需要回想他們過去的口譯經驗，然後檢視在通譯的過程中，是否用過以下的 22 個策略並評估使用程度。學生們所用的評分為：0=無經驗；1=完全沒用；2=沒用；3=中立；4=有用；5=用的最多。整個問卷有 22 個技巧。本問卷是由 Dong 等人（2019）的研究中而翻譯成中文的。Dong 等人（2019）的英文問卷是通過 17 位口譯教師

推薦的策略。問卷中的每一個技巧都是從前人的研究結果中整理出來的。請參考附錄四。

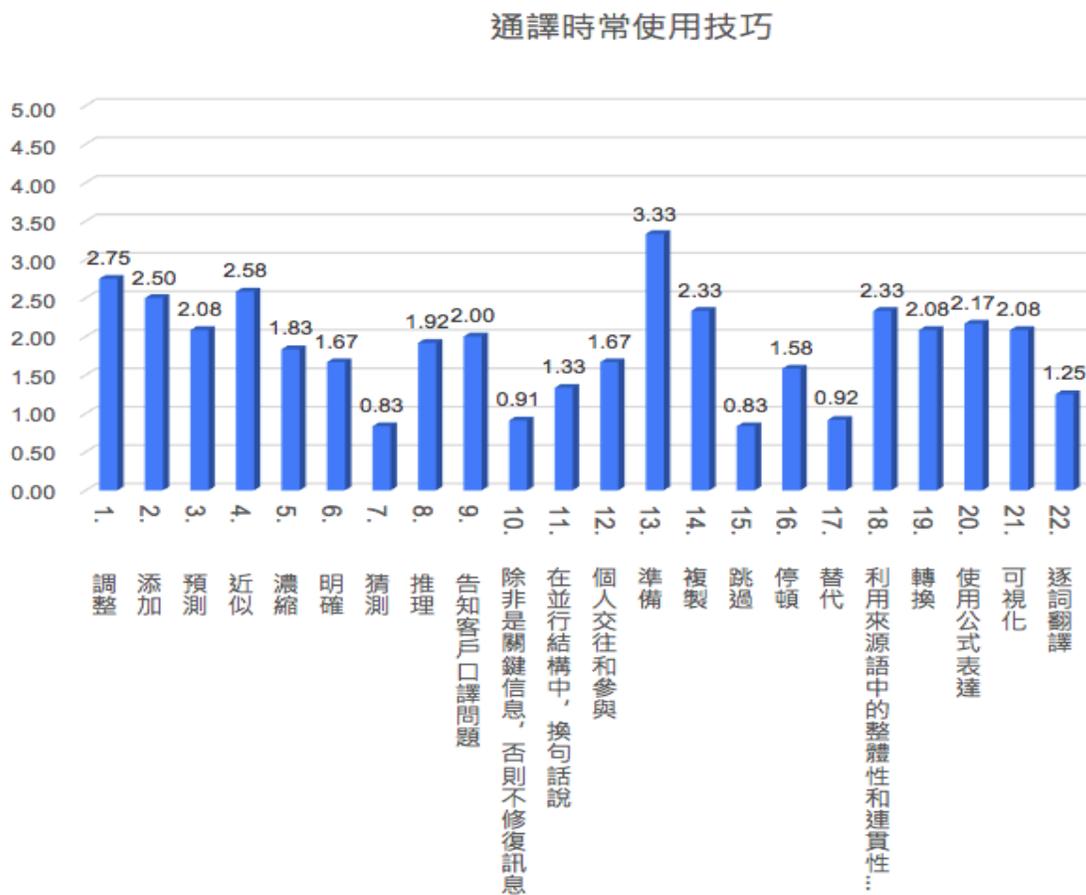


圖 四-1 通譯時常用的技巧

資料來源:研究者整理

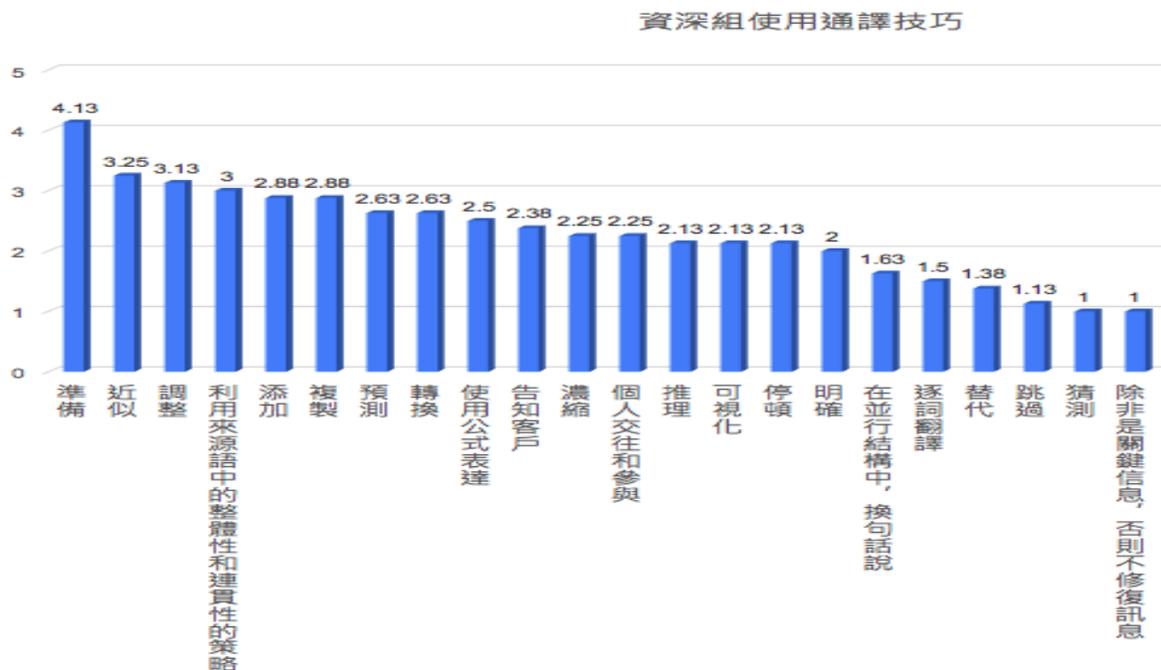
本研究針對完訓對象且擁有通譯經驗者共 12 人進行通譯時常使用技巧之分析。原來有 14 為自稱有通譯經驗的學生，但依照他們填寫的通譯技巧發現，只有 12 人有實務上的通譯經驗。圖 4-1 的結果顯示發現大部分通譯人員最常使用之通譯技巧為「準備」（為口譯任務做一些事前準備，除了研究演講者和演講的背景以及熟悉演講中的技術術語或表達方式，還會做其他準備）達 3.33 分，其次為「調整」（當您考慮到來源語在字面上

的表達直接翻譯成目標語時，在語義或文化含義上並不適當，你會根據上下文調整目標語輸出中的單詞選擇）達 2.75 分及「近似」（當您無法及時地呈現“理想的”翻譯內容時，你會準備或使用差不多會類似的解釋）達 2.58 分。

而通譯人員不常使用之技巧為「猜測」（為了在沒有抓到、理解或回想來源語言的意思時，我會自己發出語言或聲音的片段來塞滿空檔，以保持發言的流暢性）為 0.83 分、「跳過」（如果無法理解某個來源語的片段或未能找到正確的翻譯，則忽略該片段）0.83 分、「除非是關鍵訊息，否則不修復訊息」（如果翻譯錯誤的部分並不重要時，你會故意放棄修復錯誤）0.91 分、「替代」（在無法理解來源語的訊息時，先不翻譯當前的來源語片段，而是改寫或重複之前的話，以免造成尷尬）0.92 分。

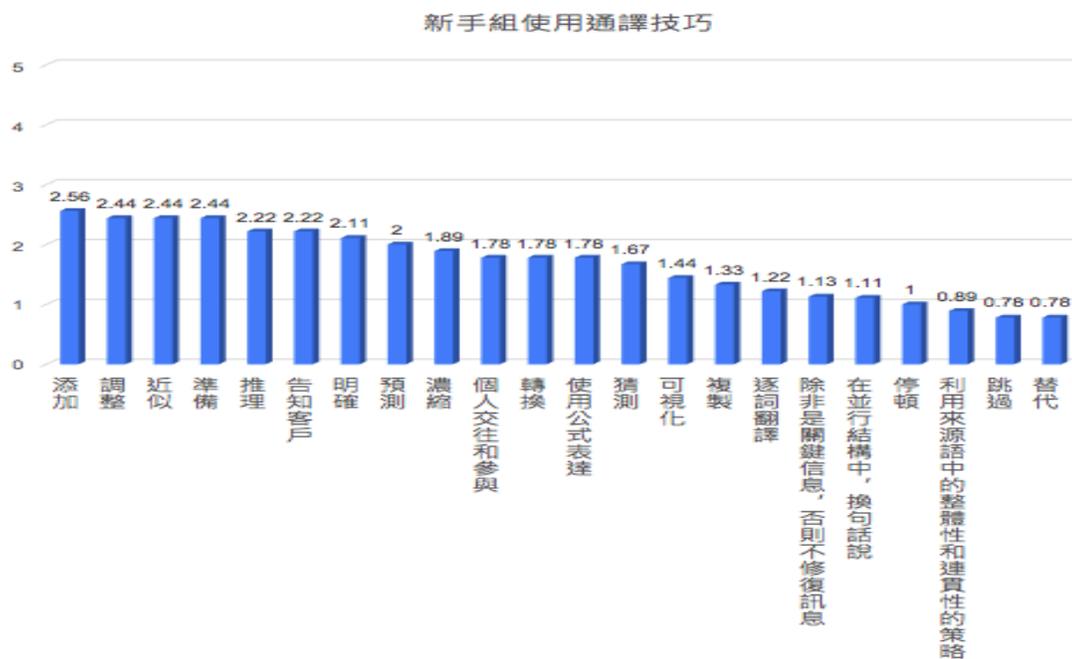
以上結果說明，通譯人員大部分會針對所知通譯內容進行事前準備，且執行通譯時翻譯成目標語時覺得語意不適當時，將會根據上下文自行調整為適當名詞，也會因為無法即時表達理想翻譯內容而使用差不多類似的句子進行解釋。而以上的論述說明擁有較佳之華語能力、事前準備及臨場反應力對於通譯人員技巧使用之重要性。

若依學生組及資深組分組分析結果顯示，學生組通譯最常使用之通譯技能為「添加」（你會在目標語輸出中添加單詞或句子來補充可能難以令人理解的來源語）達 2.56 分、「調整」2.44 分、「近似」2.44 分、「準備」2.44 分、「推理」（根據上下文，背景知識或常識來重新建構來源語的訊息）2.22 分、「告知客戶口譯問題」（使用口頭或非口頭語言來表達你無法接收或理解來源語的內容，或者你找不到適當的翻譯詞語。然後你通常會請說話者重複或請聽眾參考其他訊息來源）2.22 分。較少使用之技能為「替代」0.78 分、「跳過」0.78 分、「利用來源語中的整體性和連貫性的策略」（利用來源語中的整體性和連貫性策略，以提高目標語理解的效率）0.89 分。請參考下圖。



圖四-2 資深組使用通譯技巧的排序

資料來源:研究者整理



圖四-3 學生組使用通譯技巧的排序

資料來源:研究者整理

若依資深組分組分析結果（圖 4-3）顯示，資深組通譯最常使用之通譯技能為「準備」達 4.13 分、「近似」3.25 分、「調整」3.13 分、「利用來源語中的整體性和連貫性的策略」（利用來源語中的整體性和連貫性策略，以提高目標語理解的效率）3 分、「推理」（根據上下文，背景知識或常識來重新建構來源語的訊息）2.13 分、「告知客戶口譯問題」為 2.38 分。較少使用之技能為「除非是關鍵訊息，否則不修復訊息」1 分、「跳過」1.13 分、「猜測」為 1 分。請參考圖 4-2。

以上的數據分析顯示學生組的通譯技巧很低，22 題的技巧分數分佈 2.56-0.78。這證明很多技巧都沒用過（2=沒用）。這個結果是因為他們在通譯上缺少經驗。相反來說，資深通譯班的學員非常瞭解他們在執行任務中所用的技巧，因此在評分上跟學生班的學生有很大的區別，分數的分佈為 4.13 到 1。

表 四-10 學生組和線上通譯組對課程的滿意度

	新手組		線上通譯組	
	n1=14	%	n2=8	%
這門課程讓你了解做筆記在通譯的重要性				
非常重要	3	21.4%	7	87.5%
很重要	7	50.0%	1	12.5%
還好	4	28.6%	0	0.0%
不重要	0	0.0%	0	0.0%
非常不重要	0	0.0%	0	0.0%
這門課有效地幫助你學習通譯能力與素養				
			8	
非常有幫助	2	14.3%	6	75.0%
有幫助	9	64.3%	2	25.0%
還好	3	21.4%	0	0.0%
沒有幫助	0	0.0%	0	0.0%
非常沒幫助	0	0.0%	0	0.0%

資料來源:研究者整理

1.課程滿意度

滿意度的結果(如上表)明確地顯示百分之百的線上通譯班學員都認為「這門課有效地幫助你學習通譯能力與素養」有幫助(8個人中的8個人的6位)覺得非常有幫助,2為覺得有幫助。同時,線上通譯組的學員87.5%認為筆記非常重要,12.5(1位)覺得很重要。這證明資深的通譯都意識到筆記的重要性。相反,學生組的學生對滿意度和筆記的重要性的評分都比較低。

2.命題可行性

表 4-8 顯示就命題可行性而言，十二名測試者，包括無通譯經驗者，皆順利完成命題測試，所有測試者都在各種類別通譯命題上分數均高於 14 分（12 分為及格分數），高於總分七成。且大多數測試者在訪談中，表示命題設計清楚，使其了解自己在命題中應當完成的任務為何，可見本研究命題可行。就命題難易度而言，本研究者假設：同等級的測試者會在命題較難的題目上得較低分數，而在命題較容易的題目上得到較高分數。

命題類別、通譯總分、華測等級與通譯經驗上的表現呈現如下表：

表四-11 命題類別、通譯總分、華測等級與通譯經驗上的表現

編號	命題類別	通譯總分/20分	華測等級	通譯經驗
子	司法	16.5	B1	無
丑	教育、移工	18.5	B1	無
寅	醫療	16	B2	無
卯	司法	16.5	B1	無
辰	醫療	18.5	B2	無
巳	司法	17	B1	無
午	司法	15.5	C1	1-2年通譯經驗
未	教育、移工	18.5	B1	1-2年通譯經驗
申	教育、移工	19.5	C1	無
酉	教育、移工	18.5	B1	2-3年通譯經驗
戌	司法	17.5	B2	無
亥	司法	17.5	B2	無

資料來源:研究者整理

在此必須說明的是本命題的範圍為社區口譯，其定義為在各種私人和公共場所中進行並支持平等地使用社區和/或公共服務。「能夠獲得服務的口譯可能包括在法律環境（警察局，法院，監獄等）中提供的有助於平等訴諸司法的服務。在某些國家/地區，法律口譯（包括法院口譯在內的廣泛領域）不被視為社區口譯的一部分。」

(<https://www.iso.org/standard/54082.html>)

為了更進一步瞭解測試者通譯分數是否跟通譯命題類別(Test Type)、測試者華語文程度(Level)與測試者通譯經驗(Experience)相關，因此，我們進行了 General Linear Model 分析。如表 4-9:

表 四-12 通譯分數跟通譯命題類別、測試者華語文程度與測試者通譯經驗之相關性

	估計值	Mean Square	F test	p value	scheffe 事後檢定
常數項	1880.92	1880.92	2386.71	0.000	
命題類別	12.40	6.20	9.35	0.014	移工教育>司法
華語文程度	1.10	0.55	0.83	0.481	
通譯經驗	1.07	1.07	1.62	0.250	
		$R^2=0.759$	調整後 $R^2=0.558$		

資料來源:研究者整理

結果顯示，整體模型高達 75.9 ($R^2=0.759$)，其中命題類別 (Test Type) 與通譯分數顯著相關，測試者華語文程度與通譯經驗皆與通譯分數無顯著相關。此表示，完成四十小時的通譯培訓課程後，受測者在此口譯考試的成績表現與華語文程度與通譯經驗並無相關。

進行教育移工、醫療、司法通譯成對的比較後，發現受測者在司法相關命題的分數顯著低於移工教育相關命題。可能是因為醫療通譯命題之樣本數只有兩位，故此分析發現，受測者在醫療通譯命題上與其他兩者無顯著差異。但由此分析發現，司法相關通譯命題的確與移工教育通譯命題有分數上顯著差異，司法類型之通譯命題顯著難於移工教育類型命題。而根據訪談，考過司法相關通譯命題之測試者皆認為，司法相關通譯命題

難於移工教育通譯命題。此發現符合當初命題預設：教育移工類型命題詞彙落在華測 B2 等級，為準通譯員口譯認證考試而設計，而司法類型命題落在華測 C1 等級，為通譯員口譯認證考試而設計。此兩類命題適合作為分級之試題。至於分級命題之通過分數，則有待下個計畫搜集所需樣本與更大規模樣本進行測試或進行命題反覆修改測試，才能得知。

第五章 結論與建議

一、結論

研究團隊綜合前各章節文獻探討與研究結果分析，得到結論如下：

(一) 借鑑澳洲 NAATI 制度的好處

本研究統合文獻探討與研究成果，將各國通譯制度比較整理成下表：

表 五-1 各國通譯制度比較表

	台灣	澳洲	美國		日本	加拿大
管理機構	各需求單位登載司法通譯協會	全國口筆譯認證署 NAATI	聯邦法院認證合格通譯員 聯邦法院行政管理部	第二類專業通譯人員 國務院、聯合國…等各自管理資格	語言精通人員或選任通譯人員 法院	檢警單位、法院和律師協會採用登載名冊
認證委員會與職責	無特定委員會	NAATI 主導通譯員分級、高等教育翻譯課程認證、考試、證件認證、身分認可	聯邦法院行政管理部	無，主要為承認其他組織之資格	由法院認證	無特定委員會 如檢察廳、律師協會…各自主導
培訓方式	使用者或公家機關各自認證及訓練(司法通譯訓練約 20 小時)	全方位培訓	聯邦法院針對法庭通譯而舉辦之認證考試(FCICE)「先通過筆試，再口試。測驗受試者的語言理解能力為主。口試則有視譯、同步口譯、交互詰問之同步與逐步口譯三大部分	各組織培訓，使用者不培訓	使用者或公家機關各自認證及訓練	使用者或公家機關各自認證及訓練
公信力	使用者認可	國際公認的口譯及筆譯資格認證機構	以美國各州承認為主	各管理機構有不同公信力	雖未具前二類之通譯資格，但經法院認證即可。	使用者認可 各省法院認可

資料來源：研究者整理

由上表可知，台灣目前通譯制度與日本類似，並沒有一個統一的機構加以管理，而是各單位依照其需求進行培訓與選用。而美國因為各州法律及需求差異，對於通譯的選用來源較多，聯邦有統一標準與制度，但各州對通譯有自行選訓也接受其他認證來源。

考量到美日兩國現行制度與前章節所述之本國通譯制度改善目標並不符合，澳洲 NAATI 與加拿大 CTIT 較符合本國需求。而澳洲 NAATI 近年來對於推廣其制度到其他國家的態度相對積極，如紐西蘭在 2019 年起與 NAATI 合作，如本國與 NAATI 合作，在資訊分享的完整度、智慧產權方面與法律問題上可以得到支援。另外，澳洲扣除掉英語系國家移民後，最大宗的移民人口為中國與越南，這個情形與台灣類似。且澳洲與台灣同屬印太地區，面對同樣的東南亞移民。而 NAATI 具有豐富之東南亞新住民語言通譯課程與命題，而此東南亞語言通譯資源正是目前台灣建立通譯制度所需要的。再者，NAATI 的線上口譯資源與臺灣的許多口譯情況相吻合。NAATI 線上口譯資源對於我國建立八種最大的東南亞語言術語資料庫，特別是醫學術語資料庫非常有用。雖然，NAATI 對華文通譯之中文入門門檻沒有設定得很清楚，但根據 NAATI 的分級，其準通譯員只為 B1 和 B2 的華語水準的人設置。而本計畫為解決此門檻問題，諮詢華語文教學學者之意見，設定準通譯員與通譯員之華語文門檻為 B1 與 B2，本研究結果證實，此通譯語文門檻可行。

從制度面來看，澳洲司法通譯專門認證制度並非政府設立，而是由全國唯一口筆譯認證單位（NAATI (National Accreditation for Translators and Interpreters)）。該單位除了一般語言之口筆譯證照外，亦有手語翻譯證照與當地原住民語言翻譯證照。NAATI 認證主要可透過下列五個方法取得：1. 通過 NAATI 所舉辦之認證考試。2. 成功完成由 NAATI 所認證之澳洲口/筆譯教學機構所提供之課程。3. 具備海外口/筆譯高等教育機構之學歷證明。4. 具備由 NAATI 認可之國際口/筆譯專業協會之成員身分。5. 提出資深口筆譯經歷證明 (NAATI, 2015)。NAATI 頒發之口筆譯認證主要分為四等級，其中口譯等級分別為：資深會議口譯員(前身為五級)、會議口譯員(前身四級)、專業口譯員(前身三級)、準專業

口譯員(前身二級)。其中準專業口譯員與專業口譯員認證,可藉由通過 NAATI 認證考試取得,資深會議口譯員與會議口譯員認證則需經過審核始可領發。目前澳洲多數司法通譯之認證資格多落在 NAATI 專業口譯員(前身三級)。NAATI 曾於 1998 年公布一查司法通譯專業訓練課程綱要,要求已具備專業口譯員認證之會員接受另外 60 小時之專門訓練。

Hale (2012) 也建議各個等級的口譯人員接受專門道德倫理和跨文化訓練。該建議已被 NAATI 落實。本計劃實驗的 40 小時培訓課程就是 NAATI 落實 Hale (2012)建議的結果。NAATI 在國際通譯界具備數十年口碑與相當程度的公信力,因其並非澳洲政府所屬單位,故 NAATI 在合作方面的限制較少,也較靈活,我國可經由協會或法人方與其聯繫並洽談合作事宜,其中準專業口譯員與專業口譯員認證兩項只需藉由通過 NAATI 認證考試即可取得,不須太多認證便可輔導國內通譯人員參加考試並取得 NAATI 證照,較符合目前國內通譯市場所需。而 NAATI 先進的培訓系統可以滿足台灣口譯人員之需求,例如線上通譯培訓課程與測驗就很適合台灣口譯人員在職進修或認證。

研發與施行 NAATI 認可通譯課程

本研究團隊依據 NAATI 通譯課程要求,設計 40 小時通譯課程。此課程並得到 NAATI 之認可。並依據現有通譯需求,設計兩班面對面和線上通譯課程,經量性與質性分析結果顯示,所執行的面對面和線上通譯課程達到所預測的成效。

高完成率: 此課程完成率,面對面和線上通譯課程皆是百分之百。

高滿意度: 近九成學生認為此課程有效幫助學習通譯能力與素養。

提升文化處理能力: 大多數學員認為本課程老師經驗分享舉例及演練提升其文化問題處理能力。

提高通譯實務能力: 透過情境演練,大部分學員都感覺提升了實務經驗,也發現了一些自己本身應該加強的部分,如表達能力、語速...等。

提升華語文能力：所有的學生覺得本通譯課程可增加華語文能力，尤其是提升華語文詞彙。

研發出信度與效度兼具之通譯表現分析量表

本研究團隊根據澳洲 NAATI 通譯守則研發之口譯表現分析量表。此量表使用結果分析發現，此量表之信度與效度在可接受範圍內，為有效與可靠之口譯表現測量工具。

研發出可行性與分級性兼具之通譯命題

本研究團隊參照 NAATI 通譯口試命題設計與要求，首創二十組華文-越南文之通譯口試命題，並分析命題可行性與分級。對十二名命題測試者施行命題結果發現，本研究團隊之通譯口試命題施行順利，測試者訪談亦證實其可行性。分析亦顯示，命題難易度顯著差異，可作為分級使用。

我國通譯制度設定的門檻起點為華語文 B1

經過以上研究分析，本研究團隊得到結論，通譯入門門檻可從華語文能力 B1 開始，特別在社會通譯方面。在醫療和司法通譯的領域，B2 以上的華語為起點為好。

二、研究限制

本研究因受有限時間與經費之限制，命題設計與測試的限制有以下三項：

(一)本命題測試的樣本數小

因為 NAATI 規定，要完成 NAATI 核可之通譯培訓才具備參與準通譯員與通譯員口譯認證考試之資格。目前本計劃中完成 NAATI 認可之通譯測試的測試人約二十二人，線上課程得到證書的為八人，造成本命題測試樣本數小的情況。

(二)本命題測試的樣本族群通譯經驗淺

本研究所徵招的命題測試者，雖然有 B1-C1 不同的華測等級，但是通譯經驗尚淺，多是毫無經驗或 1-2 年通譯經驗。研究者希望能在下階段研究中擴大樣本族群，讓更多

具有不同通譯背景與資歷之樣本來進行命題測試。

(三)同一測試者只接受一種類型命題

本研究受限於經費與時間限制，無法讓同一測試者接受兩種類型以上之命題考試，建議日後研究若有時間與經費，當讓命題測試者接受兩種類型以上的命題考試，對其進行進一步分析以精確掌握命題類型難度之分數差異。

經過本研究團隊對我國之通譯市場，人力和培訓現狀的研究探討，以及對通譯分級分領域的類型文獻和實驗分析結果，本研究團隊對於本國通譯現況有以下幾點重要發現與解決成果：

三、提出建議與解決方案

在此節，本研究團隊綜合前述相關文獻與本研究結果，提出解決我國社區通譯與通譯培訓困境的短期建議，並提出中長期建議與解決方案，盼能對我國通譯制度提出可行且系統性的整體解決方案。本研究成果只代表發展系統性通譯制度的第一步。借鑑澳洲通譯制度後，第二步就是要設計整個通譯系統，比如首先需要建立準通譯員認證系統，依序再建立通譯員認證系統、專業通譯員認證系統等。預期未來將要突破的困難，會是設計認證考試與建立系統的經費。另外，因為認證考試牽涉到內政部、教育部、勞動部等多部會，本研究團隊希望在有跨部門的合作，完成認證系統的設計與實施。從借鑑澳洲 NAATI 通譯制度，我們發現，澳洲成功的例子證實，通譯系統要得到社會大眾、新住民、通譯使用單位的認可，必須有一個統一的專責機構。在澳洲，NAATI 是唯一受各個政府部門認可的認證機構，其經費的一部分也來自各個政府部門。所以，如果要在台灣建立一個相似的通譯系統，本研究團隊建議，各個政府部門深度合作，一起建立一個被國際認可的通譯制度。

(一)短期建議

建議一：通譯課程領域不應侷限於司法通譯

根據通譯們訪談結果，許多通譯們認為通譯培訓課程應擴大到司法通譯之外。實際上，他們認為不僅司法口譯應具有最高的專業水準，其他口譯領域也應如此。而就行政院各部會的會議紀錄，亦發現各部會對通譯高規格的需求並不侷限於司法通譯。而不論學員是新手或資深的通譯，在上完本研究之通譯課後，學員全部明白通譯道德守則對於執行通譯工作的重要性，也可掌握其內容的細節。因此，我們認為道德守則和跨文化理論會繼續成為通譯培訓課程的重要項目，而且應當也是其他如醫療、教育通譯領域之課程。

建議二：通譯課程活動宜增加影片觀摩與通譯練習

兩組學員都表示他們非常喜歡通過視頻影片來思辨影片中的道德守則和跨文化問題。因為這個課程的視頻是 NAATI 授權的視頻影片，來源語言是英文，不是中文。本計劃也希望以後根據台灣的新住民通譯場景，跟新住民的資深通譯合作，拍攝真實的以台灣為背景的視頻，加強這些教學視頻的真實性和針對性。

為了確保口譯人員正確地解釋資訊並忠實於客戶母語中的原始句子，口譯人員會成對練習，以便彼此檢查。這種練習和檢查的方法是我們在未來實驗中採用的練習方法。由於 NAATI 的口譯測試採用相同的面對面形式，因此此種練習可以使學生熟悉實際的口譯情況。課程問卷結果分析顯示，兩組的學員都希望以後課程能增加實務練習的次數。在未來的課程中，特別是在面對面的學生通譯課程中，本計劃建議把 10 周的課程延長到 18 周，以便增加學員所需要的實務練習機會和通譯技巧的練習機會。

(二) 中長期建議與解決方案

建議一：建議設立專業協會（進行中）

主辦單位：如內政部、教育部等。

協辦單位：如勞動部、衛福部、法務部、司法院等。

根據澳洲國家級通譯機構 NAATI 發展過程，澳洲政府先輔導民間團體成立一個專業通譯協會如澳洲 Australian Institute of Interpreters & Translators (AUSIT) 來規範培訓課程的管制，通譯人員的認證和認證考試。初期，澳洲政府支持此協會建立與發展，待 AUSIT 發展成熟成為一可獨立運作機構後，再成立 NAATI，此發展是民間組織與政府相互援舉，為政府建構通譯制度，本小利大之舉。而根據本研究結果，通譯人員、政府機構和使用單位都認為，我國在通譯方面需要建立一個專業協會來規範培訓課程的管制，通譯人員的認證和認證考試。除此之外，該協會也是推廣與提高通譯品質的單位，應該通過每年的學術會議為全國通譯人才提供分享跟通譯行業有關的議題。該協會的性質應該跟澳洲 AUSIT 相等，這也符合汝明麗（2009）專業化社會學模型的第三階段。依據上述，澳洲相關通譯機構發展、汝明麗專業化社會學模型與本研究結果，本研究團隊建議政府需輔導成立此一民間協會，以利我國通譯制度之發展。可依循澳洲 NAATI 發展過程，可說是水到渠成，本小利大之舉。本建議 2021 年就可以執行。

建議二：發展與教授面對面和線上教學培訓課程（預定執行年度：2021 年）

主辦單位：如內政部、教育部等。

協辦單位：如勞動部、衛福部、法務部、司法院等。

繼續實體和線上的通譯培訓，建議一年將教授 4 次線上培訓，每一次 10 周，每周兩晚，一共 40 小時。至於面對面的課程，本計劃希望後續研究跟相關的大學或其他機構合作，不但安排教授道德和跨文化能力的課程，也會編寫口譯技巧訓練課程。把從 B1 開始的華語文學生培訓成成功通過認證考試的通譯訓練還需要另外 18 周（每周 2-4 小時）的課程。本課程的內容將包括改寫的口譯技巧和認證考試訓練（Gillies, 2013）。

建議三：擴展命題範圍（2021 年執行）

主辦單位：如內政部、教育部等。

協辦單位：如勞動部、衛福部等。

建議把華語到越南語的 20 個命題轉寫成我國八大東南亞語言的題目。本計劃通過實驗與教學已經驗證了華語《---》越南語的 20 個命題的合適性。建議就是把華語到越南語的 20 個命題轉寫成我國八大東南亞語言的題目，以便迅速為我國培訓出為這八大語言的新住民和台灣社會服務的通譯認證題目，彌補我國在這些語言的通譯缺口。當然多種語言的命題需要嚴謹的寫作、審查和試用的人力資源。因此本計劃希望和國家機構或民間機構合作，為我國完成這一大任務。執行時間預測為 2021 年 1 月至 2021 年 12 月。

建議四：設計道德和跨文化知識的考試以及準口譯員和口譯員認證考試（2021 年執行）

主辦單位：如內政部、教育部等。

協辦單位：如勞動部、衛福部、法務部、司法院等。

預測的通譯考試測驗方式以 Sandra Hale 等人（2012）對 NAATI 考試的建議為基礎。參與考試者首先要達到以下的標準，才能參加認證考試，步驟為：

1. 取得認證考試資格

認證者需透過數位學習管理系統進行道德能力和跨文化能力測驗。在執行線上測驗前，需完成一個線上課程。預測的課程將以同步教授，本計劃完成的課程是由張箴助理教授完成的。將來也可以考慮開發一個非同步，以視頻和遠距教學為主的道德能力和跨文化能力課程，以便無法上課的資深通譯可以快速得到 NAATI 的認可，並且獲得 Recognised Practicing Interpreter 證書（請見附錄九）。取得 Recognised Practicing Interpreter 證書的通譯員不需要參加考試。但如果持有 Recognised Practicing Interpreter 證書者想取得準通譯員認證時，就必須參加筆試。

將來本課程大約需要 40 個小時才能完成，它包含 4 個課程模組，每個模組學習後都有學習活動，例如測驗，簡短問題和答案，反思問題和閱讀材料。完成全數位線上課程後，將有資格參加線上考試，線上考試將在每個月的月底執行筆試。筆試需要測試者將

以 90 分鐘的時間回答六個跟道德能力和跨文化能力有關的問題。該問題將包括：回答三個基於知識的簡答題；回答三個基於場景的簡答題。這就是整個考試中的筆試部分。候選人需要用電腦打字來回答問題。

此道德能力測試將評估候選人對相關道德守則的瞭解及候選人在各種口譯在翻譯場景中發現道德問題的能力，與將相關道德原理應用於各種情況之能力。跨文化能力是指口譯員和翻譯員所需要的知識和技能，使他們能夠識別語言中特定的文化資訊，以精準的語言適當地翻譯資訊，並以適合文化的方式與客戶打交道。

本計劃開南大學的越南學生，因為已經完整地參與了這次的實驗，就已經有資格參加將來的認證考試。

2. 參加認證考試

當符合培訓、華語水準資格之條件，且完成道德能力測驗及跨文化能力測驗，並取得認證考試資格認定後，即可參加認證考試。本計劃希望先設計準通譯員及通譯員認證考試。按照 NAATI 的規定，未通過準通譯員及通譯員認證的通譯沒有資格參加專業的醫療和司法通譯認證考試。因此設計準通譯員及通譯員認證的筆試和口試對整個通譯制度的設計是不可缺少的一部分。

考試分數將匿名地由每個審查員都會分別計算結果。若不同考官對同一候選人的表現有差異時，則由其他考官評估該份考卷的成績，以協助確定最終測驗結果。

對於作為口譯員的工作經驗：候選人必須處理口語，並將某人從一種語言說成的另一種語言解釋。

3. 準通譯員認證 (Certified Provisional Interpreter)

準通譯員認證適用於需要在工作場所使用除華語以外的其他語言進行基本交流者。準通譯員需要提供相關證據及文件，證明他們具備以下的基本經驗和能力：

- a. 符合本認證規定之華語標準

- b. 完成道德能力和跨文化能力培訓與測驗
- c. 具備翻譯或口譯工作經驗
- d. 已完成助理通譯員培訓認證
- e. 通過準通譯認證考試評估能力，評估要點如下：
- f. 準確傳達資訊並在需要時闡明常規要點
- g. 遵守華語互動中預期的程式規範（例如禮貌和時間效率）
- h. 從客戶那裡獲取資訊
- i. 關注並理解非華語為母語人士的說話內容
- j. 尋求澄清是否立即理解這種談話
- k. 發音準確到足以使語音清晰可辨的程度
- l. 足夠準確地表達語言，以免錯誤不會妨礙或損害溝通
- m. 需要具備足夠詞彙量，以便可準確、清楚地解釋組織程式和相關事項。

準通譯認證考試有三項實務任務，包括兩個逐步的口譯面對面對話任務以及一項逐步的口譯遠程對話任務（通過電話/視訊）。

每個任務都是作為現場角色扮演所執行的。每個角色扮演都會有兩個角色扮演者，一個會說華語，一個會講測試語言（例如：越南語）。

候選人將需要以逐步模式為每個角色扮演者進行口譯。每個任務時間為 10-12 分鐘，並將設置在社區通譯的領域中。

4. 通譯員認證 (Certified Interpreter)

認證口譯員測試有八個項目：

(1)兩次對話

一項逐步的口譯面對面對話任務

一項逐步的口譯遠程對話任務

(2)兩種視覺翻譯（與對話任務在同一域中）（注：視覺翻譯是把書面材料進行口頭上的翻譯，把內容轉換從華語翻成另一種語言的口語。）

一個視覺翻譯：把非華語的語言（非華語）翻成華語的任務—與面對面對話任務相關並在其後立即進行。

一個視覺翻譯：把華語翻譯任務—與遠程對話任務相關並在其之後進行。

(3)四個獨白

逐步傳譯一次—獨白非華語任務

逐步傳譯一次—獨白華語任務

同步傳譯—獨白非華語任務

同步傳譯—獨白華語任務

建議五：設計和建立醫學口譯專業認證考試和法律口譯專業認證考試（2022年後執行）

主辦單位：如內政部、教育部等。

協辦單位：如衛福部、法務部、司法院等。

本研究的目標是為社區通譯建立系統，但在研究中也深入瞭解了法律口譯專業和醫學口譯專業的測試需求，因此也希望有機會設計司法通譯和醫療通譯的測驗，該測試的道德和跨文化能力會在培訓中評估。當然設計任何測驗的第一步就是命題。命題屬於教育學領域，本計劃的命題團隊是由華語文教學與教育學專家陳嘉怡博士所領導。本研究團隊建議將來在命題過程中增加邀請：（1）資深在職司法通譯；（2）口譯教育者；（3）

跟通譯無關的語言教學專家。但在少數語言的群組中，可能找不到這三方的命題專家，因此可能會邀請跟這些語言相關的人士參與。本建議希望在 2022 年執行。

這些命題專家不但可以為我們命題，也可以成為以後評估測驗的考官。許多考官，尤其是那些在職通譯人員，可能對口譯的滿意度有很好的直覺，但對翻譯和口譯的理論沒有任何背景（如道德和跨文化理論上），這可能導致一種僅採取字面上的做法進行標記，或者過度關注語言品質問題的趨勢。解決方法是讓這樣的考官與有口譯背景的人合作，以便將他們的評論和評估「翻譯」成分數的標準。當命題結束之後，就可以繼續設計相關的認證考試，如下：

1. 法律口譯專業認證考試

(1) 法律口譯專業認證考試

將包括雙向逐步口譯問題和答案，同時將語音翻譯成其他語言（華語和非華語）、文件的即興翻譯、法院協議，例如向法院致辭、尋求澄清、提供解釋等。這可以以模擬腳本測試來完成。對於在職口譯員來說，可以用候選人擔任口譯員的真實案例的觀察來考試。

(2) 術語測試

2. 醫學口譯專業認證考試

(1) 模擬與醫患互動（對話翻譯、視覺翻譯、管理技能）

(2) 模擬的心理健康口譯情況（口語或耳語同時進行口譯）

建議六：製作口譯訊息包（2021 年後執行）

主辦單位：如內政部、教育部等。

協辦單位：如勞動部、衛福部等。

口譯發展協會將製作一個訊息包，其目的為解釋口譯和筆譯，認證與資格的差異，

測試的前提條件和對候選人的期望，包括候選人的華語和其母語的預期語言水準。閱讀了這樣的訊息包後，可以預測有些對口譯和翻譯有誤解的人將放棄認證。讓無成功機會的候選人不會浪費金錢和時間來進行認證。它還可以最大程度地降低有關低通過率的潛在投訴。

建議七：建立評估專家小組（2021 年後執行）

主辦單位：如內政部、教育部等。

協辦單位：如勞動部、衛福部、法務部、司法院等。

本研究團隊希望建立一個專家評估小組，其中設有專門的子小組，以設計必修課程的課程，並為最終評估任務提供指導。專家小組應由大學翻譯所的教育工作者組成，其成員資格每五年輪換一次。對於每個專業，應組織不同的專家小組，相關行業/專業以及口譯的代表（例如，法律專業的律師，醫學專業的醫療保健工作者等）。

建議八：建立平臺（2021 年後執行）

主辦單位：如內政部、教育部等。

協辦單位：如勞動部、衛福部、法務部、司法院等。

本平臺將成為線上教學的平臺，並成為學習成員互相溝通，分享經驗的網站，預測會為職前的通譯開設華語課程，使他們通過專業的培訓提升華語程度並通過通譯認證考試。此協會也會為在職的通譯舉辦線上認證課程並利用網頁宣傳跟通譯有關的培訓活動。希望此協會能夠成為我國新住民通譯們可以互相學習的協會，更能夠完成汝明麗（2009）第三階段的使命。

建議九：與我國大學合作開辦 NAATI 認可的口譯課程（2022-2023 年）

主辦單位：如教育部等。

協辦單位：如內政部、勞動部、衛福部、法務部等。

本研究團隊希望將來有機會與 NAATI 和台灣的大學合作，依照 NAATI 的標準高等教育課程，並鼓勵所有申請人在大學所提供的語言組合下採取正式的認證途徑。執行時間可從 2021 年開始。

建議十：口譯測試驗證研究（2023 年後）

主辦單位：如內政部、教育部等。

協辦單位：如勞動部、衛福部、法務部、司法院等。

建議進行驗證研究項目驗證新的口譯測試工具。驗證研究將以實驗的構造定義來設計測試的組件，每個組件的難度級別、標準和測試的執行。

將進行驗證研究項目驗證新的口譯測試工具。驗證研究將以實驗的構造定義來設計測試的組件，每個組件的難度級別、標準和測試的執行。需要根據實驗中所訂的定義進行，以便評估工具可以與它們保持一致。本驗證研究將預測在 2 至 3 年後執行。

附錄一：40筆命題的中-越題目

序號	命題	語言
1	教育通譯情境：一新生訓練	中
2	教育通譯情境：一新生訓練	越
3	教育通譯情境二：打工與讀書（上）	中
4	教育通譯情境二：打工與讀書（上）	越
5	教育通譯情境三：打工與讀書（下）	中
6	教育通譯情境三：打工與讀書（下）	越
7	教育通譯情境四：學生宿舍規定宣導	中
8	教育通譯情境四：學生宿舍規定宣導	越
9	教育通譯情境五：學生旅行	中
10	教育通譯情境五：學生旅行	越
11	教育通譯情境六：租屋注意事項	中
12	教育通譯情境六：租屋注意事項	越
13	移工通譯情境一：職前說明	中
14	移工通譯情境一：職前說明	越
15	移工通譯情境二：伙食問題	中

16	移工通譯情境二：伙食問題	越
17	移工通譯情境三：放音樂衝突	中
18	移工通譯情境三：放音樂衝突	越
19	移工通譯情境四：逃跑移工	中
20	移工通譯情境四：逃跑移工	越
21	移工通譯情境五：台北火車站大廳禁坐事件	中
22	移工通譯情境五：台北火車站大廳禁坐事件	越
23	司法通譯情境一：警察路邊臨時檢查酒駕	中
24	司法通譯情境一：警察路邊臨時檢查酒駕	越
25	司法通譯情境二：新住民申請依親居留證	中
26	司法通譯情境二：新住民申請依親居留證	越
27	司法通譯情境三：諮詢離婚相關法規	中
28	司法通譯情境三：諮詢離婚相關法規	越
29	司法通譯情境四：家暴防治論壇	中
30	司法通譯情境四：家暴防治論壇	越
31	醫療通譯情境一：掛號	中
32	醫療通譯情境一：掛號	越

- | | | |
|----|-----------------|---|
| 33 | 醫療通譯情境二：孕婦第一次產檢 | 中 |
| 34 | 醫療通譯情境二：孕婦第一次產檢 | 越 |
| 35 | 醫療通譯情境三：外國人健檢 | 中 |
| 36 | 醫療通譯情境三：外國人健檢 | 越 |
| 37 | 醫療通譯情境四：看牙醫 | 中 |
| 38 | 醫療通譯情境四：看牙醫 | 越 |
| 39 | 醫療通譯情境五：施打疫苗 | 中 |
| 40 | 醫療通譯情境五：施打疫苗 | 越 |

我國新住民通譯人員培訓與機制發展-
以澳洲國家級通譯認證制度 NAATI 為借鑒之研究

附錄二：通譯表現評分表

	自我介紹	內容正確性(意思)	使用第一人稱	語音表現	整體通譯流暢度
4	完整介紹自己通譯身份 (1 通譯、2 使用第一人稱、3 一句一句說、4 對雙方說明)	內容從頭到尾沒有漏翻或翻錯	從頭到尾使用第一人稱	1 音量適中 2 語速適中 3 中文發音清楚 4 越南語發音清楚	整體通譯過程非常流暢 通譯在第一時間即可了解當事者的意思 1.沒有停頓超過五秒 2.沒有要求當事者重複講過的話
3	少一項介紹自己通譯身份(1 通譯、2 使用第一人稱、3 一句一句說、4 對雙方說明)	內容有少數漏翻、翻錯	有少數沒用第一人稱	少一項	整體通譯過程順暢 通譯大部分都可在第一時間了解當事者意思 極少數需透過查字典、要求重複語句等方法了解當事者的意思 1.停頓超過五秒、 2.要求當事者重複講過的話 (1+2 少於3)
2	少兩項介紹自己通譯身份(1 通譯、2 使用第一人稱、3 一句一句說、4 對雙方說明)	內容有半數漏翻、翻錯且影響翻譯前後文	有半數沒用第一人稱	少兩項	整體通譯過程不太順暢 通譯過程常有停頓或重複 1.停頓超過五秒、 2.要求當事者重複講過的話 (3次 < 1+2 < 8次)
1	少三項介紹自己通譯身份(1 通譯、2 使用第一人稱、3 一句一句說、4 對雙方說明)	大多數內容翻錯、但仍有少數正確	多數沒用第一人稱	少三項	整體通譯過程常因為停頓與重複耗費許多時間 1.停頓超過五秒、 2.要求當事者重複講過的話 (1+2 > 8次)
0	完全沒有自我介紹	完全沒有傳達正確內容	從頭到尾都沒用第一人稱 0	都沒有	通譯過程通譯者每一句都要求當事者重複或停頓

● 滿分 20 分 (12 分為及格)

我國新住民通譯人員培訓與機制發展-
以澳洲國家級通譯認證制度 NAATI 為借鑒之研究

附錄三：1091 通譯課程問卷

此問卷最大的要求，是你「誠實」回答以下的問題以及你的「回答內容」。我們希望你把每個答案寫成一篇短文（Long answer）每一題都要求回答字數 50 字以上，你可以參考講義回答問題，根據自己的經驗，整理出自己的想法。

* Required

一、背景資料

1.1 班級

開南大學應華系

線上通譯課

1.2 姓名

Your answer

1.3 生理性別

男

女

1.4 年齡

18-22 歲

22-29 歲

30-39 歲

40-49 歲

50-59 歲

60 歲以上

1.5 上此通譯課前，你擔任通譯的經驗是

從沒擔任過通譯

一年內

一年到三年

三年到五年

五年到十年

十年以上

1.5.1 如果有擔任通譯經驗，是在哪一方面（教育、移工、醫療、司法）的通譯？請說說你在通譯工作上的經驗，困難，或說說你比較擅長的那方面。

Your answer

1.6 在上這門通譯課前，你覺得身為一個通譯需要哪些能力？為什麼？華語文能力和母語能力大概要在哪個程度（聽說讀寫）？

Your answer

1.7 在上這門課前，你知道通譯需要認證嗎？在你的母國有通譯認證制度嗎？

Your answer

1.8 你想取得通譯課的學習證明嗎？如果想，為什麼想取得通譯學習證明？你人生的規劃和這個通譯學習證明有什麼關係？

Your answer

1.9 上這門通譯課後，你覺得身為一個通譯需要哪些能力？華語文能力和母語能力大概要在哪個程度（聽說讀寫）？

Your answer

1.10 你有考過華測嗎？你通過華測聽力最高等級是？

沒參加過華測考試

A2

B1

B2

C1

C2

1.11 你有考過華測嗎？你通過華測閱讀最高等級是？

沒參加過華測考試

A2

B1

B2

C1

C2

Other:

二、通譯道德問題

2.1 你在上這門課前，聽過道德倫理嗎？你覺得道德倫理是什麼？

Your answer

2.2 你在上這門課前，你知道通譯道德守則嗎？上課到現在，你覺得通譯道德守則對於執行通譯重不重要？為什麼？

Your answer

2.3 你覺得這門課有幫助你學習通譯道德守則嗎？如果有，你覺得老師用的哪種方法對你學習通譯守則最有幫助？

Your answer

2.4 你覺得學習通譯道德守則最困難的地方是什麼？你希望老師怎麼可以幫助你加強學習這些守則？

Your answer

三、跨文化素養

3.1 你覺得這門課對於你在不同的文化下處理通譯問題有幫助嗎？如果有，你覺得老師用的哪種方法在這方面對你最有幫助？

Your answer

3.2 你覺得學習跨文化素養最困難的地方是什麼？你希望老師怎麼樣可以幫助你加強學習跨文化素養？

Your answer

四、記錄能力

4.1 你覺得這門課是否讓你了解到做筆記在通譯的重要性？

非常不贊同

1

2

3

4

5

非常贊同

4.2 你覺得你有從這門課學到做通譯筆記的方法嗎？(無論是紙筆或數位) 如果有，說說老師教的方法？或者你想學但老師還沒教的筆記方法。

Your answer

五、實務演練與情境練習

5.1 這門課提供讓大家實務演練真實通譯的情境，你覺得這樣的演練對你通譯能力有沒有幫助？你覺得學習實務演練中最困難的地方是什麼？你希望老師怎麼樣可以幫助你加強實務演練？

Your answer

5.2 在確實保密客戶個資的情況下，你覺得跟其他通譯討論在通譯情境上遇到的困難，類似通譯支持小組(support group)的討論與交流，是能讓你通譯能力與素養的進步的方式嗎？如果是，請說為什麼？如果不是，也請說為什麼？

Your answer

六、通譯前準備與自律學習精進

6.1 你覺得這門課有提升你的華語文能力嗎？如果有，是提升了哪方面的能力（ex:聽說讀寫、文法、詞彙）？怎麼來提升了呢？

Your answer

6.2 你覺得在通譯這門課上，你還想精進哪個方面的技能與素養？

Your answer

6.3 你覺得為什麼通譯人員要組成協會，參加協會對通譯人員有什麼好處？

Your answer

七、整體而言

7.1 請說說，這門課中，你覺得最難的地方是什麼？你最希望這門通譯課幫助你進步的地方是什麼？

Your answer



7.2 說說你覺得這門課最有趣，你印象最深刻的是什麼？是單元或活動？為什麼？

Your answer



7.3 你希望老師能做什麼，讓這門課對你更有幫助？

Your answer

7.4 你希望這門課以何種方式考試？

Your answer

7.5 總體而言，這門課有效地幫助你學習通譯能力與素養。

非常不贊同

1

2

3

4

5

非常贊同

我國新住民通譯人員培訓與機制發展-
以澳洲國家級通譯認證制度 NAATI 為借鑒之研究

附錄四：口譯技巧問卷

指示：請回想您過去的口譯經驗，然後檢視在通譯的過程中，是否用過以下的策略並評估使用程度：

1=完全沒用；2=沒用；3=中立；4=有用；5=用的最多

謝謝您參與本研究。

Email address

1. 調整：當您考慮到來源語在字面上的表達直接翻譯成目標語時，在語義或文化含義上

並不適當，你會根據上下文調整目標語輸出中的單詞選擇。(Kohn & Kalina, 1996)

1 2 3 4 5

完全沒用 用的最多

2. 添加：你會在目標語輸出中添加單詞或句子來補充可能難以令人理解的來源語。

(Kohn & Kalina, 1996; Wang, 2012)

1 2 3 4 5

完全沒用 用的最多

3. 預測：你會根據上下文的語內或弦外之音來預測接下來的訊息或措辭。

(Bartłomiejczyk, 2006; Kohn & Kalina, 1996; Pöchhacker, 2004; Riccardi, 1996)

1 2 3 4 5

完全沒用 用的最多

4. 近似：當您無法及時地呈現“理想的”翻譯內容時，你會準備或使用差不多會類似的解釋。(Bartłomiejczyk, 2006; Bertone, 2011; Kohn & Kalina, 1996; Li, 2003)

1 2 3 4 5

完全沒用 用的最多

5. 濃縮：你會利用一些手法，像是刪減多餘的訊息、概括或用代名詞與特定格式來取代名詞...等，來簡潔地翻譯成目標語。(Chernov, 2002; Bartłomiejczyk,

2006, p. 161 中的遺漏; Moser-Mercer, 1997, p.257 中的‘略過’);

(Wang, 2012,p. 206 中的‘減少’和 Chernov, 2002)

1 2 3 4 5

完全沒用 用的最多

6. 明確：為了讓來源語中要傳達的內容在目標語的輸出中更明確，你會用像是使用連接詞將暗示或模糊的邏輯明白地表達出來，或當來源語使用代名詞時，你在目標

語中使用名詞。(Baker, 1996; Kenny, 2005; Olohan & Baker, 2000; Tang & Li, 2016; Wang, 2012).

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

7. 猜測：為了在沒有抓到、理解或回想來源語言的意思時，我會自己發出語言或聲音的片段來塞滿空檔，以保持發言的流暢性。
(Giles, 2009; Bartlomiejczyk, 2006)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

8. 推理：根據上下文，背景知識或常識來重新建構來源語的訊息。
(Bartlomiejczyk, 2006; Giles, 2009; Seleskovitch, 1978b)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

9. 告知客戶口譯問題：使用口頭或非口頭語言來表達你無法接收或理解來源語的內容，或者你找不到適當的翻譯詞語。然後你通常會請說話者重複或請聽眾參考其他訊息來源。(Giles, 2009; Herbert, 1952)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

10. 除非是關鍵訊息，否則不修復訊息：如果翻譯錯誤的部分並不重要時，你會故意放棄修復錯誤。(Bartlomiejczyk, 2006; Moser-Mercer, 1997)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

11. 在並行結構中，換句話說：當輸入內容有多個可能或流行的翻譯方法時，在並行結構中你會提供幾種說法來翻譯；或翻譯為並行結構中的錯誤提供修復以減少對輸出結果的損害。(Herbert, 1952; Kohn and Kalina, 1996; Li, 2013; Yang and Deng, 2011)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

12. 個人交往和參與：想像自己是演講者，以便更好地理解演講者的意圖並更有效地進行翻譯。(Bartlomiejczyk, 2006; Seleskovitch, 1978a)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

13. 準備：為口譯任務做一些事前準備，除了研究演講者和演講的背景以及熟悉演講中的技術術語或表達方式，還會做其他準備。(Bartlomiejczyk, 2006; Kalina, 1994; Pöchhacker, 2004)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

14. 複製：當聽眾很熟悉來源語的某個領域時，在翻譯目標語時直接使用來源語（例如 Word, Excel, PowerPoint 等特定術語）。(Bartlomiejczyk, 2006; Gile, 2009)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

15. 跳過：如果無法理解某個來源語的片段或未能找到正確的翻譯，則忽略該片段。(Li, 2013; Riccardi, 1996)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

16. 停頓：爭取一些時間來回想來源語的訊息，利用閱讀筆記或降低語速，或利用塞入一些停頓或連接詞等方法刻意拉長翻譯時間來尋找正確的目標語表達方法。(Li, 2013; Pöchhacker, 2004; Riccardi, 2005; Gile 2009; Bartlomiejczyk, 2006)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

17. 替代：在無法理解來源語的訊息時，先不翻譯當前的來源語片段，而是改寫或重複之前的話，以免造成尷尬。(Kirchhoff, 2002; Kohn and Kalina, 1996)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

18. 利用來源語中的整體性和連貫性的策略：利用來源語中的整體性和連貫性策略，以提高目標語理解的效率。(Kalina, 1994)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

19. 轉換：偏離來源語中的語序，句型結構或語序後並在輸出中用不同的單詞順序，句子結構或句子順序在輸出的目標語中表達來源語的含義。(Bertone, 2011; Kalina, 1994; Kohn and Kalina, 1996; Moser-Mercer, 2000; Riccardi, 1996; Bartlomiejczyk, 2006)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

20. 使用公式表達：在目標語中採用公式或常見的表達方式以提高解釋效率。

(Riccardi, 1996, 2005)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

21. 可視化：利用跟來源語訊息有關的心理圖片，以便更有效地調用來源語訊息。

(Bartlomiejczyk, 2006; Jones, 2008)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

22. 逐詞翻譯：在不完全理解的輸入含義或不考慮輸出的語法，銜接或連貫性的情況下，逐字翻譯（幾乎）每個單詞並將這些翻譯片段進行一個字一個字的連接。

(Yang and Deng, 2011; Bartlomiejczyk, 2006; Gile, 2009)

	1	2	3	4	5	
完全沒用	<input type="radio"/>	用的最多				

第 2 題: 非語言交流或肢體語言是一種方式, 讓人們用來:

1. 互相發送和接收不涉及語言
2. 通過書面交流發送和接收訊息
3. 在低語境文化中進行交流, 在這種文化中, 資訊主要通過文字傳達

第 3 題: 在高語境文化中, 訊息是通過文字傳達的, 而且:

1. 透過具有較高音域的單詞。
2. 透過口頭交流。
3. 通過語氣、手勢、沉默和暗示的含義。

第 4 題: 您將以下哪項歸類為最「低語境」文化的國家?

1. 德國
2. 南美
3. 阿拉伯
4. 南歐

5 題: 文化交流方式的差異可以包括: 語調, 使用多少沉默, 談論什麼以及何時談話等:

1. 雙文化交流
2. 跨文化的交流
3. 跨越的文化交流

第 6 題: 否認、防禦和 _____ 階段與民族中心主義有關。

- | | |
|---------------|---------------------|
| 1. 愚蠢的問題 | 5. 認識並欣賞人們在價值觀和行為上的 |
| 2. 具有跨文化交流的能力 | 差異 |
| 3. 承認表面文化差異 | 6. 能夠促進文化之間的建設性接觸 |
| 4. 最小化 | 7. 對那些文化與自己的文化不同的人進 |
| | 行負面評價 |

第 7 題: 拒絕階段的特徵是 _____ 綜合症。

- | | |
|---------------|---------------------|
| 1. 愚蠢的問題 | 5. 認識並欣賞人們在價值觀和行為上的 |
| 2. 具有跨文化交流的能力 | 差異 |
| 3. 承認表面文化差異 | 6. 能夠促進文化之間的建設性接觸 |
| 4. 最小化 | 7. 對那些文化與自己的文化不同的人進 |
| | 行負面評價 |

第 8 題: 防禦階段的特徵是承認文化差異並加上_____。貶低、優越和逆轉是這個 階段的主題。

- | | |
|---------------|--------------------------|
| 1. 愚蠢的問題 | 5. 認識並欣賞人們在價值觀和行為上的 |
| 2. 具有跨文化交流的能力 | 差異 |
| 3. 承認表面文化差異 | 6. 能夠促進文化之間的建設性接觸 |
| 4. 最小化 | 7. 對那些文化與自己的文化不同的人進行負面評價 |

第 9 題: 最小化階段的特徵在於_, 但是要相信所有人都是一樣的。

- | | |
|---------------|--------------------------|
| 1. 愚蠢的問題 | 5. 認識並欣賞人們在價值觀和行為上的 |
| 2. 具有跨文化交流的能力 | 差異 |
| 3. 承認表面文化差異 | 6. 能夠促進文化之間的建設性接觸 |
| 4. 最小化 | 7. 對那些文化與自己的文化不同的人進行負面評價 |

第 10 題: 接受, _____和融合可以與民族主義相關聯。

- | | |
|---------------|--------------------------|
| 1. 愚蠢的問題 | 5. 認識並欣賞人們在價值觀和行為上的 |
| 2. 具有跨文化交流的能力 | 差異 |
| 3. 承認表面文化差異 | 6. 能夠促進文化之間的建設性接觸 |
| 4. 最小化 | 7. 對那些文化與自己的文化不同的人進行負面評價 |

第 11 題: 接受階段意味著, 在人們察覺到差異且開始_____時有特定的改變。在接受階段, 人們意識到人們生活在不同的文化環境中。並非所有的文化習俗都會受到喜歡或重視, 但他們可以理解自己親眼看到的內容。

- | | |
|---------------|--------------------------|
| 1. 愚蠢的問題 | 5. 認識並欣賞人們在價值觀和行為上的 |
| 2. 具有跨文化交流的能力 | 差異 |
| 3. 承認表面文化差異 | 6. 能夠促進文化之間的建設性接觸 |
| 4. 最小化 | 7. 對那些文化與自己的文化不同的人進行負面評價 |

第 12 題: 適應使人們變得更_____。這個階段是因需要更好的教學或更多的認知性同理心所驅使。例如, 進行同理心練習或與其他文化夥伴互動的機會的培訓是提高感知力和能力的方法。

- | | |
|---------------|--------------------------|
| 1. 愚蠢的問題 | 5. 認識並欣賞人們在價值觀和行為上的 |
| 2. 具有跨文化交流的能力 | 差異 |
| 3. 承認表面文化差異 | 6. 能夠促進文化之間的建設性接觸 |
| 4. 最小化 | 7. 對那些文化與自己的文化不同的人進行負面評價 |

第 13 題: 族群融合很少實現, 但比起文化群體, 個體(融合)就比較自由, 並且_____。

- | | |
|---------------|---------------------|
| 1. 愚蠢的問題 | 5. 認識並欣賞人們在價值觀和行為上的 |
| 2. 具有跨文化交流的能力 | 差異 |
| 3. 承認表面文化差異 | 6. 能夠促進文化之間的建設性接觸 |
| 4. 最小化 | |

7. 對那些文化與自己的文化不同的人
進行負面評價

練習活動（第二章 第一課：知識技能和屬性）

第 1 題: 具有跨文化能力的口譯和筆譯者俱有以下特定於文化和社會制度_____知識。

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. 文化規範和價值觀 | 4. 干預或調解 |
| 2. 可能讓聽者感到敏感的句子 | 5. 文化誤解與困惑 |
| 3. 本身文化偏見 | 6. 語言 |

第 2 題: 社會語言能力包括對社會不同階層如何相互作用和使用不同_____的理解。

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. 文化規範和價值觀 | 4. 干預或調解 |
| 2. 可能讓聽者感到敏感的句子 | 5. 文化誤解與困惑 |
| 3. 本身文化偏見 | 6. 語言 |

第 3 題: 具有跨文化能力的口譯/筆譯員有望能夠: 維護專業關係; 避免_____ ; 並解釋和調解發生誤會和混亂的情況。

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. 文化規範和價值觀 | 4. 干預或調解 |
| 2. 可能讓聽者感到敏感的句子 | 5. 文化誤解與困惑 |
| 3. 本身文化偏見 | 6. 語言 |

第 4 題: _____可能是一方或另一方通過請求訊息或通過口譯員暫時停止直接口譯以提供幫助而產生的。

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. 文化規範和價值觀 | 4. 干預或調解 |
| 2. 可能讓聽者感到敏感的句子 | 5. 文化誤解與困惑 |
| 3. 本身文化偏見 | 6. 語言 |

第 5 題: 口譯人員還必須能夠反思他們_____對工作的影響。

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. 文化規範和價值觀 | 4. 干預或調解 |
| 2. 可能讓聽者感到敏感的句子 | 5. 文化誤解與困惑 |
| 3. 本身文化偏見 | 6. 語言 |

第 6 題: 具有跨文化能力的口譯員隨時準備向任何一方提供解釋_____。

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. 文化規範和價值觀 | 4. 干預或調解 |
| 2. 可能讓聽者感到敏感的句子 | 5. 文化誤解與困惑 |
| 3. 本身文化偏見 | 6. 語言 |

練習活動（第二章 第二課：對文化挑戰的回應）

第 1 題: 語用失誤是無法理解所說的意思。

- | | |
|---------|----------|
| 1. True | 2. False |
|---------|----------|

第 2 題: 社交語用差異與社會習俗、潛在的文化觀念、意識形態或信仰相關。比語用差異更難克服。

- | | |
|---------|----------|
| 1. True | 2. False |
|---------|----------|

第 3 題: 由於華人社會與傳統原住民文化之間的相似性，原住民語言翻譯人員面臨的挑戰較少。

- | | |
|---------|----------|
| 1. True | 2. False |
|---------|----------|

第 4 題: 在醫療保健系統中經常發生的社會實用失敗的例子都圍繞著說不說真相, 等級制度, 患者的參與和宗教/精神價值觀的差異上。

1. True 2. False

第 5 題: AUSIT 醫務人員與口譯人員合作指南中包含的訊息建議醫務人員不要從口譯員那裡獲取文化訊息, 因為他們不是文化專家, 只能在那裡進行逐字逐句的口譯。

1. True 2. False

第 6 題: 在醫療機構中, 口譯員和服務提供商應共同承擔理解文化問題的責任。可以在作業前後的簡報中討論問題。

1. True 2. False

第 7 題: 如果在任務過程中出現可能影響患者的診斷和/或治療的文化問題, 例如, 有關精神健康預後的宗教信仰, 那麼口譯員應徵得患者的同意, 以向衛生專業人員解釋這種文化現象。

1. True 2. False

第 8 題: 在醫院進行口譯時, 口譯員應該說「我不是這方面的文化專家, 但您可能想與文化聯絡官交談」。

1. True 2. False

第 9 題: 口譯員始終是文化專家, 即使不確定, 也應以自信和權威的方式發表意見。這將為客戶提供保證感。

1. True 2. False

第 10 題: 當律師說出令人困惑和誤解的內容時, 法院口譯人員應總是提供澄清。

1. True 2. False

第 11 題: 根據新南威爾士州衛生部的《口譯指南》, 醫療服務提供者應僅向口譯員提出文化問題。

1. True 2. False

第 12 題: D-CS 需求類別包括:

1. 環境、人際、專業和社會實用
2. 環境、人際、非語言和人際關係
3. 環境、跨文化、語用和個人

第 13 題: Dean 和 Pollard 定義中指出翻譯者在執行任務中可以使用控制的三個時機機會為: 任務分配前的控制 (例如教育, 語言流利度和任務準備), 任務分配的控制 (即在任務本身進行的行為和翻譯決策) 以及任務分配後的控制。後者包括後續行為和:

1. 繼續練習 2. 繼續拖延 3. 繼續教育

第 14 題: 在需求控制方案中, 控制可以是一種簡單的行為, 即有意識地確認給定需求的存在和重要性及其對以下方面的影響:

1. 口譯作業 3. 個人本身的關係
2. 人際關係

第 15 題: 人際需求是在解釋與消費者互動有關的挑戰或成功需求, 例如:

1. 忍受飢餓、痛苦、疲勞和分散注意力的想法。

2. 了解特定的專業術語

3. 調解文化差異

練習活動 (第三章 第一課: 比較文化)

第 1 題: _____ 的核心價值觀和禮節是構成關於一個特定文化知識體系的主體的一些重要組成部分。

- | | |
|------------|---------|
| 1. 民族或種族文化 | 3. 身份 |
| 2. 文化脚本 | 4. 文化規範 |

第 2 題: 雖然我們知道每個人 _____ 都受他們所屬於的文化的影響, 但總的來說, 最重要的文化影響力之一總是被我們稱為的個人的民族或民族性。

- | | |
|------------|---------|
| 1. 民族或種族文化 | 3. 身份 |
| 2. 文化脚本 | 4. 文化規範 |

第 3 題: 儘管國家機構在宏觀層面/社會層面上體現了民族或族裔文化的核心價值, 但正是這些價值體現的 _____ 塑造了個人在社會中的行為和互動。

- | | |
|------------|---------|
| 1. 民族或種族文化 | 3. 身份 |
| 2. 文化脚本 | 4. 文化規範 |

第 4 題: 文化自動控制意味著根據您固有的文化假設和行為模式來生活, 這可以被認為是 _____。

- | | |
|------------|---------|
| 1. 民族或種族文化 | 3. 身份 |
| 2. 文化脚本 | 4. 文化規範 |

第 5 題: 霍夫斯泰德的文化維度模型始於 1984 年, 隨後進行了完善, 是最具影響力的文化比較研究。該模型描述了可用於比較文化的 6 個不同維度。

- | | |
|---------|----------|
| 1. True | 2. False |
|---------|----------|

第 6 題: GLOBE 的研究證明了文化對社會領導期望的巨大影響, 以及將總理的行為與對領導有效性的期望相匹配的重要性。

- | | |
|---------|----------|
| 1. True | 2. False |
|---------|----------|

第 7 題: 未來方向是 GLOBE 研究項目中描述的維度之一。它描述了個人參與 (並應從事面向未來的行為, 例如計劃, 對未來進行投資和延遲滿足) 的程度。

- | | |
|---------|----------|
| 1. True | 2. False |
|---------|----------|

第 8 題: Meyer 的文化地圖理論基於一組文化價值觀, 外籍公司管理人員根據這些文化價值觀進行了調查和衡量。然後, 使用該數據集來得出「地圖」, 以圖表形式說明各種宗教團體之間的文化差異。

- | | |
|---------|----------|
| 1. True | 2. False |
|---------|----------|

第 9 題: 「反饋」是 Erin Meyer 的理論中的 9 個文化方面之一。她將間接負面反饋描述為對同事的反饋, 這種反饋是通過柔和、巧妙、外交的方式提供的。正面消息用於包裝負面消息。批評時經常使用限定詞。批評只能私下進行。

- | | |
|---------|----------|
| 1. True | 2. False |
|---------|----------|

附錄六：道德守則測試題目範例

A 節：知識問答

問題 1：AUSIT 道德規範將「角色邊界的明確性」列為原則。根據道德規範翻譯此短語。提供一個例子，說明對這點缺乏理解會阻礙翻譯人員的口譯工作。

說明：角色邊界的明確性意味著，口譯和筆譯員不應承擔由任務中涉及的其他方承擔的其他角色或任務。他們應該尊重其他工人的職業界限。他們也不應向客戶提供建議或指導。如果由於就業安排而不得不執行其他任務，則應明確他們何時執行這些任務以及何時進行口譯或筆譯。他們應該向可能不了解的其他人解釋自己的角色。

示例：要求口譯員承擔其他角色，尤其是辯護人或顧問的角色並不少見。如果客戶詢問您是否認為醫生建議的手術是否有益，您可能會發現如果發生問題，您將承擔責任。口譯員需要清楚說明他們的角色。理想情況下，這應該在作業開始時進行，但在作業期間可能需要重申。

問題 2：AUSIT 道德守則將“機密性”列為原則。請根據道德規範解釋此短語，並在雙方允許公開的情況下指出這個定義的意思。提供一個在專業實踐中允許違反保密性的示例。

說明：機密性意味著不討論或公開您在分配過程中獲取的信息。口譯員和筆譯員也不應試圖利用自己在工作中獲得的信息。在健康和高度安全的環境中，如果不公開可能導致某人的生命受到威脅，我可能必須披露信息。

示例：如果要求我出庭作證，我可能需要披露信息。法官可以命令我透露在口譯任務中委託人所說的話。另一個場合可能是，如果我在新聞記者和受訪者之間進行解釋，而雙方都清楚可以將信息透露給其他人，那就很好。

B 部分：場景問題與解答

問題 1：當您在會議中進行通譯時，當事方中的一個變得非常辱罵。辱罵持續了一段時間。您可以肯定，如果您忠實地翻譯辱罵，那麼其他各方都會深感冒犯。確定相關的 AUSIT 原則解釋其如何適用於此方案描述您將採取的行動方針。

原則：準確，公正，專業操守，角色界限清晰

解釋它/它們如何應用/應用：準確性與這種情況有關，因為口譯員的責任不是扭曲或改變他人語音的內容和意圖，並以其他語言中繼與源說話者使用的效果相同的評論。公正性與這種情況有關，即口譯員不對任何一方的言論負責，而是要求提供完整而準確的消息傳遞，而不會產生偏見或指責。與這種情況有關的專業行為是因為口譯員必須與他人誠實和公平地合作。角色界限的明確性是相關的，因為在向另一方發表評論時，口譯員可能認為有必要（如果在介紹和解釋口譯員角色時沒有這樣做）來提醒另一方，

回應：我要以與發言人相同的水平和意圖將侮辱性和褻瀆性的言論傳達給另一方。我可能會提醒正在向我提供口譯服務的那一方進行解釋，要求我對所有內容進行解釋，而不是作為他人評論的審查員或編輯，並且該解釋反映了與會發言人的看法。我也要通知原方，我已經就其他的角色界限發表了這一附帶評論。

問題 2：您被預定在有關醫療設備工程的會議上進行口譯。您會收到演示文稿，並且在開始準備演示文稿時，會意識到其中的演示文稿是非常技術性和專業性的。您只有兩天的準備時間，您會感到完全被主題的複雜性淹沒。確定相關的 AUSIT 原則/說明該原則/它們如何/適用於此場景描述您將採取的行動過程

原則：能力，專業操守，準確性，維持專業關係

解釋它/他們如何應用/應用：能力原則是指當口譯員接受一項任務時，他們具有資格並有能力執行該任務。該原則指出，如果在分配過程中（或準備過程中）很明顯地需要他們不具備的專業知識，他們會將分配情況告知專員，並努力尋找可接受的策略。專業行為要求口譯人員為所有任務進行適當的準備。準確性與口譯員提供源語音/文本的準確表示的能力有關。維持專業關係涉及口譯員，要求他們提供情況簡介和參考資料，以準備其工作。

回應：我將採取的行動是立即通知會議組織者我擔心在翻譯該主題方面缺乏能力。我會尋找一位合格且能夠勝任這項工作的同事，並願意與他/她一起進行準備工作，並可能會作為展位合作夥伴。

問題 3：多年來，翻譯公司已定期向您發送技術信函給小型工程公司的經理。出乎意料的是，您接到了那個已經建立了自己的公司的經理的電話。他問您是否現在想直接為他做相同類型的翻譯，而無需涉及代理。而且，是否有可能向他提供他在另一家公司時為他完成的翻譯副本。確定相關的 AUSIT 原則/說明該原則/它們如何/適用於此場景描述您將採取的行動過程。

原則：維護專業關係，保密性，專業行為

解釋它/它們如何應用/適用：維持專業關係的原則規定，對於通過代理機構工作的從業者，向他們提供工作的代理機構是其客戶之一，與其他客戶一樣，也要遵守他們的專業標準。機密性原則涉及經理要求將翻譯內容傳遞給與現在與譯者為其工作的客戶不同的一方的請求。專業行為原則涉及翻譯人員應披露可能損害其公正性的利益衝突的情況。

回應：如果作為翻譯從業人員我只在代理機構工作，那麼我會禮貌地拒絕經理的要求，說我不以獨立自由職業者的身份工作，並且不能接受直接與他合作的請求。但是，如果我與代理公司沒有關係，那麼我只能為他們服務，即我與他們的關係範圍是他們僅根據個人，偶然或需求為基礎發送翻譯任務，否則，我也是自由職業者，我會考慮接受要求。這樣做的原因是因為存在一個開放和自由的市場，翻譯人員和翻譯客戶可以自由地相互聯繫，只要沒有排他性或合同性的限制自由聯繫的基礎。

問題 4: 與非法藥物使用者合作的組織已與您聯繫。它最近服用過量藥物的數量驚人地增加，現在正在尋求將一本關於更安全的藥物使用的小冊子翻譯成各種語言。為了直接針對目標受眾，該手冊使用了許多您不熟悉的語。在您的看來，他們對毒品的某種寬鬆態度也存在道德問題。確定相關的 AUSIT 原則/說明該原則/它們如何/適用於此場景描述您將採取的行動過程。

原則：能力，準確性，公正性，專業操守

解釋它/它們如何應用/應用：權限原則適用於這種情況，其中源文本中使用的術語可能超出翻譯人員的權限。準確性原則適用於場景，因為翻譯人員承諾為其客戶提供準確的翻譯。公正原則適用於以下情況：如果翻譯人員的團隊難以維持，則翻譯人員可以考慮提供或要求退出任務。專業行為原則適用於翻譯人員與客戶坦誠相處的工作，並就可能損害其公正性的事項披露任何信息。

回應：首先，我將努力在源語言中找到使用語的示例，如果無法，我將與該組織聯繫並詢問是否有可能聘請同事的服務我一起工作。只有在組織允許我這樣做的情況下，我才會這樣做。關於非法藥物的主題，在決定之前，我需要考慮我個人反對該材料的數量。在無法保持超然或公正的基礎上提出退出。如果我無法保留支隊，我會向組織聲明這一點，並要求退出任務並協助組織找到另一位翻譯。如果我能夠保留支隊並專業，公正地翻譯文檔，我會這樣做（在組織要求並批准的同事的幫助下）。

問題 5: 您的客戶（高級醫生）要求翻譯其資格。他們向您提供有關他們的經驗和以前的職責的詳細信息，並強烈要求提供過去擔任的職位的特定頭銜。其中一些標題在您的國家衛生系統中並不常用，而其他標題似乎在某種程度上誇大了客戶的專業知識和專業地位。

確定相關的 AUSIT 原則/說明該原則/它們如何/適用於此場景描述您將採取的行動過程。

原則：準確性，能力，角色界限的明確性，保持專業性，關係，公正性

解釋它/它們如何應用/應用：準確性原則適用於翻譯人員，要求他們準確地翻譯成目標語言，而不會遺漏，失真或增加。勝任原則的適用範圍是要求翻譯人員具有一定的專業知識水平，以執行翻譯並了解其工作語言的上下文，機構結構和術語。角色界限的明確性原則要求翻譯在擔任翻譯時不承擔其他編輯角色。當客戶提出有關翻譯/口譯以外的工作，從業人員擴大或編輯文本的要求時，翻譯人員堅持要求在 T&I 與其他任務之間達成明確的界限。維持專業關係的原則要求譯者公開，誠實地與客戶打交道。公正原則意味著譯者在偏見下工作，不會軟化或加強或改變他們傳達的信息。

回應：我會考慮客戶提供給我的信息，特別是如果有特定於他們的工作場所或工作環境的信息可以支持他們主張以特定方式翻譯特定術語的主張。同時，我將嘗試通過其他渠道檢查客戶提供的補充信息是否正確。如果我認為客戶就所使用的標題提出的建議會使文本失真，我會告知客戶這一點，並聲明我可以使用一致，適當的術語將文本翻譯成英文。僅等效於源文本。我認為，如果客戶就所使用的標題提出的建議不構成歪曲。

我國新住民通譯人員培訓與機制發展-
以澳洲國家級通譯認證制度 NAATI 為借鑒之研究

附錄七： NAATI 與我方協議信

Dear Felicia:

Thank you for your time to discuss the potential for NAATI supporting the formal recognition of interpreters in Taiwan through our Certification system. Thank you also for the feedback on the website and the certification system itself. For the record, I note there are already four interpreters (English-Mandarin) based in Taiwan that hold official NAATI Certification, as well as several translators.

Like so many important projects, there is always a conflict between time pressure and quality outcomes. Based on our discussion, I think this is best considered in three stages.

1. Now to December 2020 to develop a course that would meet the requirements for NAATI Recognised Practising Interpreter (RPI) credential
2. Interested universities to apply for NAATI Endorsed Qualification (EQ) status to commence from start of 2021 (applications available from July 2020). Note that we will be in a position to test graduates at the end of the course(s), and
3. (if considered appropriate by Gov't) – formal request by Taiwan Gov't to NAATI to implement formal certification policy in Taiwan- which, as we discussed is a vastly more complex arrangement.

For now, suggest we focus on the immediate priority of attaining some form of formal credential for a number of existing (or developing) interpreters through RPI.

More information about the Recognised Practising credential can be found on our website here.

<https://www.naati.com.au/certification/recognised-practising/>

Note that this is by assessment rather than by test. In summary, candidates need to meet the following requirements to be eligible for RPI and this is what the program should be based on:

- Language proficiency (*both languages*)
- Ethical Competency (EC) (*either NAATI on-line module or the below training unit would satisfy this*)

- Intercultural Competency (IC) (*relevant to context*)
- Some (interpreting) work experience, and
- Basic training in some core interpreting skills. In Australia, the core units from the TAFE system are as follows:
 - Build glossaries for translating and interpreting assignments (PSPTIS002)
 - Prepare to translate and interpret (PSPTIS003)
 - Apply codes and standards to ethical practice (PSPTIS001)
 - Manage discourses in general settings (PSPTIS042)

I've provided links to the training.gov.au page for each of the units so you can see what is involved in each. This will enable you to design something in your system that is equivalent. Note that this is different to the EQ process. EQ courses will include all of this and more that will result in the issue of a formal qualification.

I hope that all the above will give you the core information from which you could build a program that would make people eligible for RPI Certification.

As I mentioned, I have copied in Sarah who can provide more specific information on the EQ system for future reference. More importantly, Sarah can give you access (as a student) to our on-line EC and IC courses through our Learning Management System. This will give you a sense of the requirement for you to develop something relevant to your requirements. *Sarah- please accept this email as approval to waive the enrolment fees for EC & IC for Felicia.*

In terms of process, I suggest you submit a proposal that includes a program that would address all of the above. We could essentially pre-approve that package so that upon evidence of completion, we would approve their application for RPI – the RPI application process is all on-line (\$154 AUD) and once issued they would receive a NAATI ID card with their credentials displayed on it.

Please don't hesitate to contact me or Sarah if you would like any further information. All the best with this exciting project and I look forward to talking to you again soon.

Regards

Mark Painting

Chief Executive Officer

National Accreditation Authority for Translators and Interpreters
Ltd

T: +61 02 6202 3601

M: +61 417 536 861

P.O Box 223 Deakin West ACT 2600 AUSTRALIA

This email, and any attachments, may be confidential and privileged. If you are not the intended recipient.

- 1.現在至 2020 年 12 月，開發符合 NAATI 認可的實踐口譯（RPI）證書要求的課程；
- 2.感興趣的大學將從 2021 年初開始申請 NAATI 認可資格（EQ）身份（申請日期為 2020 年 7 月）。請注意，我們將在課程結束時對畢業生進行測試，並且
- 3.（如果政府認為合適的話）-台灣政府正式向 NAATI 提出在台灣實施正式認證政策的要求-正如我們所討論的，這是一個更為複雜的安排。

目前，建議我們重點關注通過 RPI 為許多現有（或正在開發）的口譯員獲得某種形式的正式證書的當務之急。

請注意，這是通過評估而不是通過測試。總而言之，候選人必須滿足以下條件才能獲得 RPI 資格，這是該計劃的基礎：

- 語言能力（兩種語言）
- 道德倫理能力（EC）（NAATI 在線模塊或下面的培訓單位可以滿足此要求）
- 跨文化能力（IC）（與背景相關）
- 一些（口譯）工作經驗，以及一些核心口譯技能的基礎培訓。

在需要發展的核心單元如下：

- o 構建用於翻譯和解釋作業的詞彙表 (PSPTIS002)
- o 準備翻譯和口譯 (PSPTIS003)
- o 道德倫理規範 (PSPTIS001)
- o 在常規設置中管理話語 (PSPTIS042)

在流程方面，我建議您提交一份包含針對上述所有問題的計劃的提案。我們實質上可以預先批准該軟件包，以便在完成證據後批准他們的 RPI 申請-RPI 申請流程全部在線 (154 澳元)，一旦發出，他們將獲得一張 NAATI 身份證並顯示其憑證在上面。

如果您需要更多信息，請隨時與我或 Sarah 聯繫。這個激動人心的項目祝一切順利，我期待著與您再次交談。

附錄八： Recognised Practising Interpreter 證書範例

PRACTITIONER ID:

CPN3MC30D



[REDACTED]

Has satisfied the requirements to be awarded the credential of

Recognised Practising Interpreter
Vietnamese and Mandarin

This credential is valid from **16 December 2020**

and will expire on **15 December 2023**

Chief Executive Officer

DOCUMENT NUMBER: 0-434507-2



**National Accreditation Authority
for Translators and Interpreters LTD**

NAATI National Office
ABN: 42 008 555 996
17A/2 King Street Deakin
ACT 2600 AUSTRALIA
PO Box 223 Deakin West
ACT 2600 AUSTRALIA
T: +61 2 6260 3035
F: +61 2 6260 3036
E: info@naati.com.au
www.naati.com.au

Practitioner ID: CPN3MC30D
Document Number: 0-434507-1
Issue Date: Wednesday, 16 December 2020

Dear

On behalf of NAATI, we are writing to you to confirm that you have satisfied the requirements to be awarded a Recognised Practising Interpreter Vietnamese and Mandarin credential.

Whilst holding this credential, the following conditions apply:

- NAATI reserves the right to validate any of the information I have supplied, if deemed necessary.
- NAATI may disclose to people and organisations (to verify credentials, including via an online verification tool) my name, NAATI credentials, expiry date and state.
- Ongoing certification is contingent on ethical behaviour, as outlined by the AUSIT Code of Ethics, and meeting the recertification criteria.
- NAATI will periodically review the certification system and this may result in changes to the recertification requirements.

If, at any time, NAATI considers you to be in breach of these conditions, NAATI may counsel you in relation to your professionalism and/or cancel your credential.

NAATI certification primarily exists to give consumers of translating and interpreting services confidence in the quality, credibility and currency of a practitioner. It is an acknowledgement that you have the ability to meet the professional standards required by the translation and interpreting industry in Australia.

Congratulations once again.

Sincerely,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mark Painting', is written over a white background.

Mark Painting
CEO

參考書目

中文文獻

方炳超 (2017a)。新南向人才缺很大！全台移工人數達 65 萬僅 1 家醫院有專職通譯？風傳媒網頁。<https://www.storm.mg/article/318456>

方炳超 (2017b)。醫院沒通譯！移工、外配聽不懂新住民立委批：新南向做假的？風傳媒網頁。<http://www.storm.mg/article/318457>

內政部戶政司 (2018)。出生數、出生率、死亡數、死亡率。引自

<https://www1.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=15409&CtNode=4693&mp=3>

內政部移民署 (2020)。外籍配偶人數與大陸 (含港澳) 配偶人數按證件分 (76 年 1 月至

108 年 11 月底止)。取自 [https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA](https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx)

[10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA](https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx)

[%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA](https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx)

[%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA](https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx)

[%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA](https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx)

[%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA](https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx)

[%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA](https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx)

[%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA](https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx)

[%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA](https://www.immigration.gov.tw/media/51915/2-1-10811%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx)

田開瑄 (2014)。人力仲介公司翻譯員工作壓力來源與工作滿意度之探討。(碩士)，國立政治大學，台北市。Retrieved from <https://hdl.handle.net/11296/c9b66k>

汝明麗 (2009)。臺灣口譯產業專業化：Tseng 模型之檢討與修正。編譯論叢，2(2)，105-125。

吳文龍 (2018)。員工職能與工作績效之關聯性：以人力仲介公司雙語翻譯人員為例。(碩士)，東海大學。

- 吳佩玲 (2018)。多語醫療通譯：失衡的醫病溝通。 [Multilingual Medical Interpreters: Imbalanced Communication between Doctors and Patients]. *翻譯學研究集刊*。(22 輯)，101-126。
- 沈美真、李炳南、楊美鈴 (2012)。司法通譯案調查報告。
- 范明瑛 (2011)。台灣醫療通譯現況調查：以新北市衛生所通譯員為例。(碩士論文)，國立臺灣師範大學，台北。
- 陳子瑋 (2011)。社區口譯— 臺灣口譯研究新領域。編譯論叢，4 (2)，頁 207-214。
- 陳柏熹 (2011)。心理與教育測驗：測驗編製理論與實務。精策教育。
- 海巡署 (民 108)。(第 3 案) 盤點實際使用通譯案件情況及具體經費需求，以及針對聽障案件有無提供同步聽打服務需求。
- 張錦弘 (2019)。新住民二代學生已 31 萬人，這縣占比最高達 2 成 7，**聯合報**。取自 <https://udn.com/news/story/6885/3855616>
- 傅玫玲 (2019)。臺灣法院通譯現況與挑戰 — 問題分析與解決之道。*南臺財經法學*，5，213-250)。
- 黃立德 (2010)。人力資源培養與企業成長之研究 - 以個案 M 公司公司為例。國立政治大學。Available from Airiti AiritiLibrary database. (2010 年)
- 葉舒白、劉敏華 (2006)。口譯評分客觀化初探：採用量表的可能性。引自 https://www.researchgate.net/profile/Shu_Pai_Yeh/publication/271770731_A_more_objective_approach_to_interpretation_evaluation_Exploring_the_use_of_scoring_rubrics_in_Chinese/links/560f585e08aec422d11312bd/A-more-objective-approach-to-interpretation-evaluation-Exploring-the-use-of-scoring-rubrics-

in-Chinese. pdf

勞動部 (2020) 勞動統計查詢網：產業與社福移工人數。引自

<https://statfy.mol.gov.tw/index12.aspx>

鄭家捷、戴羽君 (2006)。怎樣通？如何譯？—簡介美、日法庭通譯制度。司法改革雜誌

(61)，頁 31-36。doi: 10.30138/sfggzj.200604.0012

蔣宜婷 (2017)。失語的移工：混亂失真的通譯制度。引自

<https://www.twreporter.org/a/judicial-interpreter-chaotic-system>

劉敏華、邵婉卿、賴韋光、謝念驊 (2013)。美加翻譯發展策略及人才培育之研究。臺

北：國家教育研究院。

聯合報 (2019)。新住民二代學生已 31 萬人，這縣占比最高達 2 成 7。引自

<https://udn.com/news/story/6885/3855616>

闕文三 (2005)。台湾の法廷における外国人のための通訳事情について。淡江日本論叢

(13 輯)，23-40。doi: 10.29714/tkjj.200512.0002

顏芳姿 (2013)。一體兩面：臺灣通譯的角色及其在醫病溝通的能動性。華人 應用人類學

學刊，2 (1)，頁 87-110。

賽珍珠基金會 (2017)。我們認識的「新移民二代」：小海歸的返家路。取自

<http://www.psbfb.org.tw/>

警政署。(民 108)。(第 3 案) 盤點實際使用通譯案件情況及具體經費需求，以及針對聽障案

件有無提供同步聽打服務需求。

English References

- Buendia, C. T. (2010). Community Interpreting: Breaking with the “norm” through normalization *Journal of Specialised Translation*, 14, 11-25.
- Council of Europe (2020) . The Common European Framework of Reference for Languages : Learning, Teaching, Assessment . 取自 <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages/table-1-cefr-3.3-common-reference-levels-global-scale>
- Courts, U. (2020). Interpreter Skills. Retrieved June, 25, 2020, from <https://www.uscourts.gov/services-forms/federal-court-interpreters/interpreter-skills>
- Hale, S. (2011). *Interpreter Policies, Practices and Protocols in Australian Courts and Tribunals A National Survey*, : The Australasian Institute of Judicial Administration Incorporated,2011.
- Fenton, R., Straugh, T., Stofflet, F., & Garrison, S. (2000, April). Improving the validity and reliability of large scale writing assessment. Paper presented at the annual meeting of the *American Educational Research Association*, New Orleans, LA.
- Hale, S. 、García, I. 、Hlavac, J. 、Lai, M. 、Turner, B. 、Slatyer, H. (2012) . Improvements to NAATI testing . Sydney. <https://www.naati.com.au/PDF/INT/INTFinalReport.pdf> .
- Ho, C.-E., & Chen , T.-W. (2014). *A Preliminary Study on the Professionalization of Legal Interpreting in Taiwan*. Paper presented at the (Re) considerando ética e ideología en situaciones de conflicto = (Re) visiting ethics and ideology in situations of conflict, Spain.
- Kelly, D., & Martin, A. (2009). Training and education. In M. Baker & G. Saldanha (Eds.), *Routledge encyclopedia of translation studie* (pp. 294-300). New York: Routledge.
- Larson, M. S. (2013). *The rise of professionalism: Monopolies of competence and sheltered markets*: Transaction Publishers.

- Pöchhacker, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies*. USA and Canada: Routledge.
- Thompson, S., Hartel, G., Manderson, L., Stirling, N., & Kelaher, M. (2002). The mental health status of Filipinas in Queensland. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 36(5), 674-680.
- Tseng, J. (1992). *Interpreting as an Emerging Profession in Taiwan--A Sociological Model*. (Master's thesis Master's thesis), Fu Jen Catholic University.
- Baker, M. (1996). Corpus-based translation studies: The challenges that lie ahead. *Benjamins Translation Library*, 18, 175-186.
- Bartłomiejczyk, M. (2006). Strategies of simultaneous interpreting and directionality. *Interpreting*, 8(2), 149-174.
- Bertone, L. (2011). Laura E. Bertone. The hidden side of Babel: Unveiling cognition, intelligence and sense. *Interpreting*, 13(2), 249-250.
- Buendia, C. T. (2010). Community Interpreting: Breaking with the “norm” through normalization. *Journal of Specialised Translation*, 14, 11-25.
- Chernov, G. V. (2002). Semantic Aspects of Psycholinguistic Research in Simultaneous Interpretation. In F. a. S. Pöchhacker, Miriam (Ed.), *The Interpreting Studies Reader*. London and New York: Routledge.
- Courts, U. (2020). Interpreter Skills. Retrieved June, 25, 2020, from <https://www.uscourts.gov/services-forms/federal-court-interpreters/interpreter-skills>
- Dong, Y., Li, Y., & Zhao, N. (2019). Acquisition of interpreting strategies by student interpreters. *The Interpreter and Translator Trainer*, 13(4), 408-425. doi: 10.1080/1750399X.2019.1617653
- Gile, D., & Chai, M. J. (2009). *Basic concepts and models for interpreter and translator training* (Vol. 8): John Benjamins Publishing Company Amsterdam/Philadelphia.

- Fleiss, J.L., Cohen, J., & Everitt, B.S. (1969). Large sample standard errors of kappa and weighted kappa. *Psychological Bulletin*, 72, 323-327.
- Gillies, A. (2013). *Conference Interpreting: A student's practice book*. London and New York: Routledge.
- Hale, S. (2011). *Interpreter Policies, Practices and Protocols in Australian Courts and Tribunals A National Survey*, : The Australasian Institute of Judicial Administration Incorporated,2011.
- Ho, C.-E., & Chen, T.-W. (2014). A preliminary study on the professionalization of legal interpreting in Taiwan. *C. Valero-Garcés (Ed.)*, 293-304.
- Jones, R. (2014). *Conference interpreting explained*: Routledge.
- Kelly, D., & Martin, A. (2009). Training and education. In M. Baker & G. Saldanha (Eds.), *Routledge encyclopedia of translation studie* (pp. 294-300). New York: Routledge.
- Kenny, D. (2005). Parallel corpora and translation studies: old questions, new perspectives? Reporting that in Gepcolt: a case study. *Meaningful texts: The extraction of semantic information from monolingual and multilingual corpora*, 154-165.
- Kohn, K., & Kalina, S. (1996). The strategic dimension of interpreting. *Meta: Journal des traducteurs/Meta: Translators' Journal*, 41(1), 118-138.
- Larson, M. S. (2013). *The rise of professionalism: Monopolies of competence and sheltered markets*: Transaction Publishers.
- Lee, T. (1999a). Simultaneous listening and speaking in English into Korean simultaneous interpretation. *Meta*, XLIV(4), 560-572.
- Lee, T. (1999b). Speech proportion and accuracy in simultaneous interpretation from English into Korean. *Meta*, XLIV(2), 260-267.
- Lee, T. (2002). Ear voice span in English in Korean simultaneous interpretation. *Meta*, XLVII(4),

598-606.

Moser-Mercer, B. (1997). The expert-novice paradigm in interpreting research. *Translationsdidaktik: Grundfragen der Übersetzungswissenschaft*, 255-261.

Olohan, M., & Baker, M. (2000). Reporting that in translated English. Evidence for subconscious processes of explicitation? *Across languages and cultures*, 1(2), 141-158.

Ozolins, U. (2012). Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. *Translation & Interpreting*, 3(2), 頁 33-47.

Phillipson, R. (2002). Global English and local language policies. A. Kirkpatrick, **Englises in Asia: Communication, identity, power and education**. Melbourne: Language Australian Ltd.

Pöchhacker, F. (2004). *Introducing Interpretation Studies*: London.

Pöchhacker, F., & Shlesinger, M. (2002). *The interpreting studies reader*: Psychology Press.

Seleskovitch, D. (1978). Language and cognition *Language interpretation and communication* (pp. 333-341): Springer.

Seleskovitch, D., Dailey, S., & Macmillan, E. N. (1978). *Interpreting for international conferences: Problems of language and communication*: Pen and Booth Washington, DC.

Tang, F., & Li, D. (2016). Explicitation patterns in English-Chinese consecutive interpreting: Differences between professional and trainee interpreters. *Perspectives*, 24(2), 235-255.

Thompson, S., Hartel, G., Manderson, L., Stirling, N., & Kelaher, M. (2002). The mental health status of Filipinas in Queensland. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 36(5), 674-680.

Tseng, J. (1992). *Interpreting as an Emerging Profession in Taiwan--A Sociological Model*. (Master's thesis Master's thesis), Fu Jen Catholic University.

- Wang, B. (2012). A Descriptive Study of Norms in Interpreting: Based on the Chinese-English Consecutive Interpreting Corpus of Chinese Premier Press Conferences. *Meta*, 57(1), 198-212. doi: <https://doi.org/10.7202/1012749ar>
- Yang, C., & Deng, M. (2011). Laoshou Yu Xinshou Yiyuan De Kouyi Juece Guocheng [The Decision-Making Process of New and Experienced Interpreters]. *Zhongguo Fanyi [Chinese Translators Journal]*, 32(4), 54-59.