

# 新常态下突发公共卫生事件应急语言服务人才培养方案初探

傅雪婷 周紫荆

浙江水利水电学院, 中国·浙江 杭州 310053

**【摘要】**当前,我国突发公共卫生事件语言应急能力建设仍是突出短板,影响了事件的应对及处置。迫切需要一套构建科学、完整和有效的应急语言服务人才培养方案,提升政府和社会各界的公共卫生语言应急能力。

**【关键词】**公共卫生;培养;应急能力

**【基金项目】**2020年浙江省人力资源和社会保障科学研究课题“2020019 新形势下突发公共卫生事件应急语言服务人才培养模式研究”;2020年浙江水利水电学院大学生创新训练计划项目“基于大数据可视化技术的浙江省复工复产智慧策略研究”。

## 引言

语言服务机制体制建设是现代国家治理体系的有机组成部分,而应急语言服务作为语言服务必不可少的功能,对国家安全、社会稳定、人民生活、灾难救助、危机管理等不可或缺。近年来,人类健康危险因素大幅增多、疾病的远距离跨境传播愈发容易,新冠肺炎、人感染H7N9禽流感、登革热、埃博拉出血热等新发,输入和重点传染病疫情频发,突发公共卫生事件已成为一种“常态”,严重危害人民群众的健康和经济社会的发展,更直接影响了“健康中国”建设进程,极大地挑战了政府的公共卫生应急能力。

## 1 突发公共卫生事件应急语言服务现状

突发公共卫生事件语言应急主要是指在突发公共卫生事件发生时,利用语言(包括文字)以及语言知识、语言艺术、语言技术、语言标准、语言数据、语言产品、语言相关衍生品(李宇明,2016)来参与应急处置的行为与过程,目的是避免局势恶化和事态扩大。《国家语言文字事业中长期改革和发展规划纲要(2012—2020年)》将“国家语言应急服务和语言援助服务”列为重点工作之一。《国家语言文字事业“十三五”发展规划》(2016)指出,要“建立应急和特定领域专业语言人才的招募储备机制……提升语言应急和援助服务能力”。

此次新冠肺炎疫情中,尽管应急语言服务的重要性历历可见,如“最初的媒体发布、紧急动员、科普宣传,到全国援疆、方言手册、语言志愿服务团、语言救援,再到国内外各种疫情资讯报道、国际舆情监控与技术文件翻译等”(王立非等,2020a:1),但也暴露了我国应急语言服务体系不完善、应急语言人才不足,以及现有的人才培养模式无法满足新形势的需求等问题。在此背景下,加强对应急语言人才的培养、提升应急语言人才的应急模拟操练、建立应急语言人才库和应急语言智库平台已刻不容缓。

## 2 顶层设计:突发公共卫生事件应急语言服务人才培养体系构建

### 2.1 体系结构

应急语言服务人才培养是一个系统工程,有赖于政府、高校、行业、企业等多方通力协作。以本次抗击新冠肺炎疫情的过程来看,突发公共卫生事件应急语言服务的开展主要遵循以下三个原则:

### 2.1.1 政府主导,广泛动员

各级政府负责突发公共卫生事件语言应急的统一领导和指挥,设立相应的应急语言服务管理机构。整合社会资源,组织、发动高校专家学者、卫生健康行业工作人员、社会志愿者广泛参与突发公共卫生事件应急语言服务,提高服务效能。

### 2.1.2 常备不懈,预防为主

提升突发公共卫生事件应急语言服务能力,做好人员、技术、资料的储备,建立健全突发事件应急语言资源知识库体系、人才库体系、应急志愿服务体系。加强社会舆情、语言安全的分析研判,实施动态监管,及时发现并化解危机,防患于未然。

### 2.1.3 规范标准,依托技术

推进应急语言服务的标准化建设,构建应急语言服务组织体系标准,确立语言服务应急保障标准。提升疫情应急语言服务管理一体化能力,实现语言信息集中处理、语言资源统一发布、语言服务人力统一调配。加强疫情语言服务软件开发、案例库和数据库建设、语言服务咨询、行业调研等,充分运用大数据、人工智能、互联网+等技术,提供线上线下多种形式语言服务。

由此可见,突发公共卫生事件应急语言服务人才主要包括(1)政府应急部门中的语言服务岗位,他们具备较强的权威性和资源调动能力,日常负责开展相关语言服务法律法规和执行方案教育,突发事件发生时则根据各级政府的政策采取相应措施,提供相关的语言服务;(2)专家学者、社会工作者、高校志愿者等,在本次新冠疫情中,北京语言大学等国内高校的专家学者和学生志愿者们为国际合作抗疫提供口笔译服务,卫生健康部门的专家参与疫情中英术语的编制,各地的方言志愿者积极投身疫情防控工作,为沟通交流提供便利;(3)语言服务企业,针对本次疫情的调查显示(王立非等,2020b),“超过七成的受访语言服务企业以各种形式,不同程度地参与疫情抗击,提供语言服务”,主要有线上/线下的口笔译服务、海外捐赠语言沟通、为外籍人士提供咨询服务、疫情相关培训和移动互联网抗疫产品研发等。

### 2.2 构建路径——搭建应急语言服务人才库

语言应急管理部门要根据突发公共卫生事件应急处置的工作需要,确定应急语言服务的培训目标和培训对象,定期开展培训,遴选专业人才入库。出现重大疫情等突发公共事件后,直接从

人才库中调集应急语言服务人才,为应急处置工作提供服务保障,入库对象主要包括:

### 2.2.1 政府部门工作人员

政府各级部门应设立相应的应急语言服务管理岗位,或指派具备丰富的信息发布、部门协调、宣传动员、舆情应对经验的专人负责应急语言服务工作。

### 2.2.2 医疗卫生行业人员

各级医疗卫生机构应根据自身的工作职责,筛选具有医疗救援、流行病学调查处置、卫生监督执法、健康宣教、医患沟通、心理疏导等工作背景的专业人员,组建应急语言服务队伍。

### 2.2.3 专业语言服务人员

鼓励高校和专业机构培养应急语言服务人才,开展应急口译、应急笔译、应急术语管理、应急语言技术、国内外安全管理标准、疫区防护与救护等培训,由语言应急管理办公室着重筛选具备应急语言服务管理、应急语言大数据分析、小语种以及聋哑手语服务翻译等能力的人员,建立专业服务人才清单。

### 2.2.4 社会志愿者

鼓励社会语言服务智力资源参与到公共卫生应急处工作中。由语言应急管理办公室负责组建线上线下的应急语言服务志愿服务团队,着重选拔具有应急沟通咨询、少数民族语言、方言沟通能力的社会志愿者。

## 3 突发公共卫生事件应急语言服务人才培养模式

应急语言人才的培养目标是塑造具有良好的应急语言服务意识、掌握应急相关专业知识、拥有较强应急语言服务能力、身心素质良好且跨文化能力突出的复合型语言人才(李迎迎,2020)。因此,应急语言人才培养应兼顾国内环境与国外形势,充分考虑应急语言服务多样化、多层次、多方面的实际需求,注重人才培养的系统性、阶段性及差异性,建构全方位、立体化、复合型应急语言人才培养模式(李迎迎,2021)。

### 3.1 在基础教育中渗透应急语言理念

“如果说很多显性效果是出现在高等教育阶段,那么能力与素养的培养则应更多地始于中小学阶段”(庄智象等,2012)。应急语言服务应首先走进中小学课堂,将应急教育和应急宣传融为通识教育的一部分,夯实应急语言服务发展战略的基础环节。

### 3.2 高等教育培养应急语言服务高级专门人才

《国家中长期教育改革和发展规划纲要》(2010)指出,“高等教育承担着培养高级专门人才的重大任务,提升人才质量应当作为教育的核心任务”。因此,高校应在现有语言教学中增加应急语言服务课程,打造“应急语言能力+专业”人才,通过设计融合语言技能、专业知识、国情文化、职业素养的课程,使学生具备基本应急语言服务能力,包括汉语及方

言、外语以及基本的手语应急沟通能力。另外,在传统的语言专业中增设应急语言服务专业,系统教授应急术语的创立、翻译、建库及管理,应急语言表述的规范、文体与写作,应急数据的统计分析与报道,应急语言服务的管理等技能(穆雷,2020)。

3.3 依托高校和科研院所,借力于社会培训机构,常态化培养志愿型应急人才队伍。《中华人民共和国突发事件应对法》明确指出:“国家鼓励、扶持具备相应条件的教学科研机构培养应急管理专门人才。”政府、高校、企业通力合作,在传统线下培训的基础上,利用“互联网+”时代的大数据资源,提供多样的应急语言课程,向国内外有需要的组织、团体和个人提供应急语言相关的短期或长期学习基地。

## 参考文献:

- [1] 国家语言文字工作委员会. 2012. 国家中长期语言文字事业改革和发展规划纲要(2012-2020年)[DB/OL]. <http://old.moe.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/s7246/201301/146511.html>.
- [2] 国家中长期教育改革和发展规划纲要工作小组办公室. 2010. 国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)[R/OL]. [http://www.moe.gov.cn/srcsite/A01/s7048/201007/t20100729\\_171904.html](http://www.moe.gov.cn/srcsite/A01/s7048/201007/t20100729_171904.html).
- [3] 教育部国家语委. 2016. 国家语言文字事业“十三五”发展规划. [http://www.gov.cn/xinwen/2017-01/16/content\\_5160213.htm](http://www.gov.cn/xinwen/2017-01/16/content_5160213.htm)
- [4] 李迎迎,潘晓彤. 2021. 应急语言服务人才培养体系建构探究[J]. 天津外国语大学学报, 28(4): 11.
- [5] 李迎迎. 2020. 应国家之需,建人才之基——关于建设应急外语服务人才培养基地的思考[N/OL]. <https://column.chinadaily.com.cn/a/202006/02/WS5ed5b396a310f5a71bd20593.html>.
- [6] 李宇明. 语言服务与语言产业[J]. 东方翻译, 2016(4): 4-8.
- [7] 穆雷,刘馨媛. 2020. 重视并建设国家应急语言服务人才培养体系[J]. 天津外国语大学学报, (3): 24-31.
- [8] 王立非等. 2020a. 应急语言服务的概念、研究现状与机制体制建设[J/OL]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/11.2802.H.20200403.1652.002.html>
- [9] 王立非等. 2020b. 战疫与求变,语言服务企业在行动[DB/OL]. <http://www.tac-online.org.cn/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=395&id=3626>.
- [10] 庄智象等. 2012. 国际化创新型外语人才培养的思考——教学大纲、课程体系、教学方法与手段[J]. 外语界, (4): 61-67.