

增强语言应急服务能力建设 ——以中外实践情况对比为例

梁永宁 卢梓君

摘要: 本文从应急语言服务的重要性出发,通过美国、日本和国内应急语言服务实践情况进行对比,就如何加强我国的应急语言服务建设,提出网络技术服务、应急语言教材、应急语言人才培养和语言应急机制和预案等四个方面提出建议。最后强调指出,以此为契机,把语言应急机制纳入突发公共事件防控工作,尽快提升各行各业的语言意识,使应急管理工作更加顺畅^[1]。

关键词: 应急语言;语言服务;应急管理

引言

新冠肺炎疫情爆发以来,语言服务在疫情防控工作中扮演着不可或缺桥梁角色,而这一重大突发公共危机事件让“应急语言服务”这一概念应运而生,作用凸显。国内语言服务专家学者们已就此展开讨论,大家达成的一个共识,即是应急语言服务保障体系的建立健全已势在必行。

一、“应急语言服务”重要性

突发公共事件的应急服务中的语言问题是不可忽视的,应急语言能力不仅体现国家语言能力水平,而且还展现国家应急治理体系和治理能力^[2]。如此次2020年公共卫生事件——新冠肺炎病毒疫情大流行。此次疫情期间,语言服务受到了一定的挑战。对于那些通用语言能力有限的人,无法及时获取准确、有用的信息。尽管我国有不少应急语言服务工作取得一定成效,但是远不理想,存在短板和不足:缺乏一套有效的应急语言预案,相关的法制机制不完善、资源建设不充足、统筹整合不充分。应急语言能力在突发公共卫生事件中具有重大作用。国际上对语言应急管理的相关研究十分重视,关于突发公共事件应急语言机制多方面开展了许多研究。Patrick Cadwell 和 Sharon O'Brien (2016) 的研究提出了翻译是灾难中一个高度情境化的过程,主要是由志愿者进行的书面和口头的语言间和跨文化迁移^[3]。另外国际上对此也提出了一些建议。例如制定国家突发公共事件语言应急机制和预案,或在相关法律法规中加入语言应急内容和条款。

而我国在这方面的研究还不足,因此,“应急语言”亟需被重视,我国应该加强国家应急语言服务建设。另外,新冠肺炎被某些国外媒体冠以“武汉肺炎”进行歧视性报道,网络谣言频现,防疫宣传标语中出现语言暴力等问题,都表明应急语言能力在应对突发公共卫生事件中不能缺席^[4]。

二、国际的应急语言服务实践

美国是国家语言能力较强的国家之一。在“9·11”事件发生后,美国意识到国家语言能力的不足和危害,因此大力建设国家语言能力,尤其是建设了不同类别的语言人才数据库。由于应对语言的人才资源不足以及不能满足政府需求,美国政府着手建立国家语言服务团。这说明语言人才的培养和储备对于维护国家安全具有重要作用。另外,美国语言服务团的志愿者除了提供语言服务外,还可以接受额外培训、获得认定证书等。如果被录用为正式团员,还能根据提供服务的工作量,得到经济补偿^[5]。

日本也曾因为地震等灾害频发,所以注重灾害应急救援。2019年的《防灾基本计划》中要求国家完善多语言环境。多语言服务已经进入日本灾害应急政策体系,目前已实施的措施有:日本政府平时重视应急语言服务教育与备灾,主要有编写多语言防灾手册、制作多语言应急求助卡片、开发灾害应急语言服务资源与平台、多语言资源建设以及语言志愿者招募和培养等方式^[6]。灾前通过灾害警报手机应用和多语言网络信息平台等信息发布方法,灾时以多语言中心、多语言报警求援、多语言现场救援以及多语言咨询热线等方式构建一个灾害应急语言服务内容体系。为外国人提供简明日语的

服务,大幅度地提高了他们应对灾害相关信息的理解率。

可见,美日针对应急语言服务建设已经有一些值得借鉴的经验,我国可以根据国情从本土的已经语言服务短板出发,学习各国优秀做法。

三、国内的应急语言服务情况

上文简要阐释了美国、日本等国家在应急语言服务工作方面做得比较完善和系统的内容,从而可以更好地和我国当前应急语言服务作一些比较。目前,结合全球的新冠肺炎疫情的情况,我国也开展了一系列的针对“抗疫”的应急语言服务事宜。例如在本次抗击新冠肺炎疫情中,在教育部与国家语委指导下,北京语言大学语言资源高精尖创新中心等科研机构及商务印书馆、科大讯飞公司等企业组建的“战疫语言服务团”研发并推出《抗击疫情湖北方言通》《疫情防控外语通》《疫情防控“简明汉语”》等语言产品;齐鲁医院医疗队编写的《国家援鄂医疗队武汉方言实用手册》,对促进医患之间的有效沟通起到重要作用;讯飞输入法研发出武汉方言转普通话的功能,运用人工智能抗击疫情^[7]。但从与其他国家对比来看,我国在这方面仍然是做得不够完善,存在着明显的不足。

首先,面对国际的成功经验,我国在这以前没有及时充分借鉴,对于应急语言服务在全方位上的重要性缺乏深思。

其次,针对突发公共事件应对及处置时,目前我国尚没有一套有效的语言应急机制和预案,在本次新冠疫情当中就有所体现,当全国已经普遍启动重大突发公共卫生事件Ⅰ级响应时,应急语言服务团的启动是自发的志愿行为,没有预先的组织到展开到有序行动等的措施;待到武汉市全面“封城”时,更是仓促上阵,出现资源配备不足、分工混乱等问题。

最后,则是关于各类突发公共事件语言应急研究上有待加强,以往语言学主要研究语言结构,较少研究各领域的语言应用问题,缺乏实际的应急经验,这一点仍需提高。

四、针对“应急语言”的建议

通过此次疫情事件,我们可知湖北方言复杂,外地人不易听懂,严重影响医患沟通,以及在华外国人因为语言障碍未能准确了解当地疫情信息和防护政策,因此深感突发公共事件防控中应急语言的重要性。我国当前在各类应急预案措施上已比较完备,但是缺乏“语言应急”这一板块,因此笔者认为以下应为必要之举:

在应急语言的网络安全服务方面,应该考虑各类渠道来加以辅助,如通过电话、网络媒体、微信公众号等来发布应急语言的相关信息;在语言类的APP内增加相关突发公共卫生事件应急语言的栏目,包括普通话、各地区方言、多门外语等。让公众在日常就有所涉及这些知识,也拓宽大家的应急语言知识面,充分运用现代技术来完善语言应急服务。

在应急语言教材方面,可以在国内对外汉语教材或其他国内课本中增加突发公共事件的相关应急语言内容,作为语用教学的一部分,包括疫情、地震、台风等,在日常中提高学生们的应急语言知识,有备无患。

(下转第154页)

(上接第152页)

在应急语言志愿服务团方面,合理规划外语教育,注重培养多语言人才,将语言研究人员作为服务团的核心力量,重点培养非通用语种人才,在有必要时招募紧急志愿者集结,开展各类的应急语言服务。

在语言应急机制和预案方面,将语言应急内容归入《中华人民共和国突发事件应对法》等相关法律法规中,使之合规合法,以及设立专门的应急语言研究基地,培养相关的专业人才,结合互联网、大数据和人工智能等技术开发应急语言研究项目等方式,健全应急语言服务体系。

结论

应急语言能力是一种特殊的语言能力,提升应急语言服务能力是一项涉及诸多方面的系统性工程,面对这项工作,我们必须刻不容缓。它是提高国家应急语言综合能力的象征,也是面对突发事件时,以此衡量国家应急语言服务建设的水平。我们应正视并重视国家应急语言能力需要不断地提升,并适时有效地提出提高应急语言水平的举措,逐步提高社会治理能力的现代化,为我国语言事业的发展取得长足进步。

参考文献

- [1]李宇明.应急语言服务不能忽视[J].人民日报,2020.
- [2]王辉.提升适应国家治理现代化的应急语言能力[J].语言

文字周报,2020.

[3]Patrick Cadwell, Sharon O'Brien. Language, culture, and translation in disaster ICT: an ecosystemic model of understanding[J]. Perspectives, 2016: 557-575.

[4]王辉.发挥社会应急语言能力在突发公共事件中的作用[J].语言战略研究, 2020(2): 8-10.

[5]张天伟.美国国家语言服务团案例分析[J].语言战略研究, 2016(5): 88-96.

[6]包联群._3_11_东日本大震灾应急语言服务[J].语言战略研究, 2020(3): 62-74.

[7]沈骑.面向重大突发公共卫生事件的语言治理能力规划[J].新疆师范大学学报(哲学社会科学版), 2020(5): 131-141.

[8]李宇明.重视突发公共事件中的语言应急问题[J].语言战略研究, 2020.

[9]李宇明,赵世举,赫琳.“战疫语言服务团”的实践与思考[J].语言战略研究, 2020.

作者简介:梁永宁(1999年7月——),女,本科,汉语国际教育专业,吉林大学珠海学院17级学生

卢梓君(1998年10月——),本科,汉语国际教育专业,吉林大学珠海学院17级学生