

# 公共应急语言服务中现存问题与地方应对措施分析

胡璘宇 曹环 付洁 唐静苑  
浙江越秀外国语学院英语学院  
DOI:10.12238/er.v4i6.4016

**[摘要]** 新冠疫情中应急语言服务、公共卫生语言服务产生出应急语言人才匮乏、知识储量不足、语言歧视和暴力、媒体信息翻译滞后、危害性谣言的产生、方言语言障碍和特殊人群语言障碍的问题,以及文化交流过程中产生了地方传统文化语言服务中地方文化语言外译词汇无权威、地方文化语言外译曲解化、地方传统文化静态化空洞化、主流媒体对地方传统文化误读的问题,需要有针对性的分析与策略分解。

**[关键词]** 公共应急语言服务; 地方文化语言服务; 语言障碍

中图分类号: G4 文献标识码: A

## Analysis of existing problems and local Countermeasures in public emergency language service

Zhenyu Hu Huan Cao Jie Fu Jingyuan Tang

College of English, Zhejiang Yuexiu Foreign Studies University

**[Abstract]** During the COVID-19 pandemic, emergency language services and public health language services have problems such as lack of emergency language talents, insufficient knowledge reserves, language discrimination and violence, delayed translation of media information, harmful rumors, dialect barriers, and language barriers for special groups. And in the process of cultural exchanges, there have been problems with local traditional cultural language services such as lack of authority in foreign translation of local cultural languages, misinterpretation of foreign translations in local cultural languages, static and hollowing of local traditional culture, and mainstream media misunderstandings of local traditional culture. As a result, targeted analysis and strategy decomposition is required.

**[Key words]** public emergency language service; Local culture and language services; language barrier

### 引言

公共应急语言服务是目前疫情期间不同语言沟通的关键性桥梁,不仅对于各类外语的交流方面起到决定性的帮助作用,也让在疫情期间突出的方言交流问题得到了有效的解决。目前,应急语言服务仍处于尚未完全成熟的阶段,尽管面对新冠疫情,临时的应急措施能够取得较好的效果,但其中仍存在有不少问题,尤其是在地方采取应急语言服务时。通过具体分析其中的问题,从而针对地方的应急语言服务,提供相应的应对措施,不断加以完善和改进公共应急语言服务系统,有利于为未来可能发生的公共事件做好预备工作。

### 1 应急语言服务和公共卫生语言服务现状及对策

#### 1.1 应对应急语言人才匮乏现状

李宇明教授认为,应当建立应急外语人才库,以解决稀缺语种、特殊任务、紧急状态时的外语需求,与此同时,李宇明教授和王海兰教授提出语言应急队伍应分三种:一是“专业技能+语言”型人才,如消防员、医疗队员、警察、社会应急服务人员等专门从事应急处理的人员;二是“专业语言+技能”型人才,及专门的语言应急人员;三是语言应急服务志愿者(李宇明2020: 18)。王立非教授指出,应加紧制定应急语言服务志愿者行动计划,确保社会语言智力资源参

与突发疫情的防控、消除疫情中的信息传递障碍。(王立非2020: 26)。对于外语高校学生而言,目前没有开设应急语言服务相关的学科,开展医学专业术语翻译、突发灾难应急语言等相关知识的讲座和培训。高校大学生在应急语言相关方面的跨学科知识储备不足,在面对一些涉及其他专业术语翻译时,单一的学科知识往往难以满足突发事件中的需求,这严重影响了在公共事件中的语言服务工作进度。地方应当充分发挥外语院校多语种的语言优势,为语言服务团队提供专业性支持,同时提高高校大学生储备多学科的应急语言知识,为突发事件的应急语言服务搭建重要的语言

沟通桥梁,消除因语言不通而产生的信息传递障碍,加快应急语言服务的工作进度。

### 1.2 解决交际中语言歧视与暴力

一方面,在新冠肺炎病毒的命名上,由于对新发病毒的认知需要时间,某些别有用心的人有了可乘之机,少数境外媒体使用“武汉肺炎”“中国病毒”等进行歧视性报道,出现多起针对疫区、中国公民的污蔑歧视现象;另一方面,宣传用语中存在语言暴力现象。个对于境外媒体的歧视性报道,高校大学生可以利用公众号积极转发官方的正面的报道,凝聚正能量,可以在朋友圈多多转发,扩大影响范围;针对学校周边社区、公共场所的宣传标语,高校学生应对其进行研究,发现其中的语言特征,给当地居民开展一些教育活动,可以结合一些相关的视频、图片,阐述带有威胁和恫吓的标语可能给患者及患者家人带来的后果。打造微信公众号等网络平台,在平台上发布有关官方正面的报道及反映中国文化底蕴的宣传标语,并在当地媒体公众号助力下进行多方推送,引发群众广泛关注,预期能有效减少当地的语言暴力现象,以彰显国家深厚的文化底蕴、塑造多维的国家形象、捍卫国家的精神文明。

### 1.3 疫情信息翻译与发布滞后且社交媒体谎言频现及举措

新冠肺炎疫情发生时,由于对疫情的严重程度认识不清、了解不多。初期武汉官方的正式称呼为“不明原因肺炎”,并表示“未见明显人传人”“不排除有些人传人”。此时的民众就会倾向提出质疑,并利用官方渠道收集相关信息,以便解答官方没有回答的疑问。(王灿发2020: 15)。为应对社交媒体的谣言、谎言等不实信息,高校大学生应充分借助现代科技,正确判断理性看待、坚决抵制不实谣言,不盲目跟风,向大众普及随意散布谣言需承担的法律责任,呼吁大众积极向公安及其他有关部门举报,切断谣言传播的途径。除此之外,平台也应发布一些科普知识,提高普通民众生活的常识,不轻易尝试所谓的“偏方”,有类似症状应及时上报就医,提高医生的专业性、权威性。

### 1.4 方言问题阻碍医患交流,语言服务需跟上

王玉莹(2019: 66)在《西安社区医疗语言服务研究》中阐释,“在医疗语言研究上,国内学者注重医患沟通中医护人员提供的附加性的服务内容,即‘行业语言服务’。而国外学者的研究则侧重于解决医患沟通中的语言或方言障碍,讨论医学专业的语言翻译问题,即‘专业语言服务’”。国内对于方言翻译在医疗专业领域的重视度不够,没有相关的翻译资料,医务人员获得的是普通话的教育理念,今年疫情中援助湖北的医务人员也出现了对使用方言的患者难以沟通的情况,方言不通、术语障碍、医学医疗专业外语翻译紧缺等问题,在一定程度上影响了疫情防控工作的高效开展。地方应着眼于方言的医疗卫生服务语言翻译,初步建设开放性通用医疗服务语料库,患者不管是问路或者是医生问诊都不会遭遇阻碍,减少医患之间问诊中产生的语言障碍,流畅化问诊流程,提高医疗效率。

### 1.5 缓解特殊人群沟通需求障碍

郑璇教授指出听障者的听力和语言状况多元化,在疫情中存在突出的沟通需求,同时,口语和书面语水平的局限使听障群体获取信息滞后、交流渠道不畅,购物、就医、办事时困难重重。(郑璇2020: 41-43)。针对以上特殊人群存在的沟通需求障碍,地方应初步制作可视化、可听化语言,结合特殊人群的不同需求,基于不同需求常用的句子,将其转化为通俗易懂的图片并附以简短的文字或音频进行说明,实现语言的图像化,音像化。力图在突发公共事件中减少听障人群的沟通障碍,扩大特殊人群了解信息的交流渠道、及时获取信息,为特殊人群参与、融入社会生活创造便利条件,这有利于完善针对特殊人群的应急语言服务,加快国家的应急管理进程,切实维护社会稳定和社会和谐,充分体现国家的人文关爱和文明进步以及语言服务中的公平性原则。

### 2 地方文化语言服务的现状及举措

#### 2.1 地方文化语言外译词汇无权威译名及应对举措

张秀娟(2015: 73):“绍兴黄酒作为绍兴文化和产业的标志性产品,其翻译却不尽人意。为了避免误解,对类似这样的反映绍兴文化的专有名词应有一个统一而权威的译名作为英文专用名。“定名”是地方文化融入全球化的第一步”。地方文化语言具有其标志性的词汇,是地方文化的代表性符号。意味着它们将成为非本地人口对地方的第一印象。对于游客这类停留在浅义低意图文化了解者来说,他们并不能同当地人一样感同身受。对于高文化素质人群中想探究深义的高意图文化了解者来说,不稳定的词汇外译,和空洞的词汇内涵会使他们丧失对地方文化的探究兴趣。诸如此类,地方文化语言外译词汇无权威的问题会使地方文化的传播和保护丧失外层基石,地方应发挥地方语言高校的语言权威性,提供词汇“定名”的有效可行方案,加快地方文化语言“定名”的进程,固定地方文化语言词汇,使地方文化语言词汇成为真正契合文化实体,具有高吸引力高质量的地方文化符号。

#### 2.2 地方文化语言外译曲解化及应对举措

张秀娟(2015: 74):“随着时代变迁,原来家喻户晓的事物渐被人们淡忘,当今译者对原文中一些词语的理解,由于时代和地域的差异而出现偏差”。语言曲解化导致地方文化在零地方概念的境外人群产生了错误的影响,这就会产生地方文化语言印象混乱的现象。印象混乱破坏了文化传播的连续性、正确性。随着混乱印象的传播,跨文化的文化认知很可能出现与原地方文化不符的现象。一旦出现负面影响,则会降低地方城市印象,同时降低城市语言环境舒适度。地方文化传播的闸口反向缩小,地方文化地位也会相应降低。在上一问题提出的地方文化语言“定名”同样适用于此问题。同时深入了解地方文化,树立并宣传地方文化意识,利用高校资源协助政府制定翻译规范,让地方文化以自信的步伐走向世界。

## 2.3 地方文化静态化、空洞化及应对举措

静态化即地方文化静置摆放,无流动性,缺乏主动性。空洞化即地方文化仅作为标签性质的外壳,实际内容为纯商业形式,文化内涵表现为镂空状。喻梦哲(2007: 689-692):“历史文化街区的价值,在于它映射着该区域居民自古传承下来的生产生活情状,街巷的布置、建筑的风貌、民俗的展示,无不以人的活动为中心展开,但是在现实生活中,我们看到的却往往是空洞的、博物馆式静态展呈,亦或是变质的、与历史割断的新型物业形态”。地方文化陷入弃置状态,最终使地方逐渐失去可用的文化符号。空洞化同时也是静态化的成因之一,大量纯商业的内容充斥着历史文化街区,使街区丧失了其最本质的作用。没有文化内涵的历史街区,在经济价值被消耗完毕后,就会同样进入废弃且不可再利用的状态。同时,在大量商业充斥的旅游环境中,地方的风评也受到损害,这将非常不利于地方文化的传播。地方传统文化是“不可再生资源”,地方应发挥语言服务的作用,使地方文化具有主动性,做地方文化的主动开闸手。尽可能利用高校学生高文化素质的

特征,对历史文化街区进行探访,向地方管理部门提供可实行的建议,协助地方政府做好街区商业模式监管工作,塑造一个有紧密关联性,极具文化沉浸氛围的地方传统文化传播平台。

### 3 结语

公共应急服务在兴起的的同时,仍在各方面存在着欠缺和漏洞。地方应对于公共卫生系统中的语言环节引起重视,并实施相应的措施予以提升服务质量,同时,不应该忽视在当地语言交流中不可缺少的文化交流环节,努力做好地方文化在通过语言桥梁时的正确性,有利于建设地方整体文化形象。

**基金项目:** 2020年浙江省教育厅一般科研项目,项目名称:新文科视域下高校英语人才ICC“专业+思政”助推培养模式探究,项目编号:Y202043911。

**基金项目:** 2020年国家级大学生创新创业项目,项目名称:危急时刻“语”你同行——“燕千鸟”多模态公共应急语言服务平台建设,项目编号:202012792004。

### [参考文献]

[1]樊丽.误读与割裂——地方文化传播中失实问题研究[J].现代视听,2016,(05):30.

[2]李宇明,王海兰.粤港澳大湾区的四大语言基本建设[J].语言战略研究,2020,5(01):18.

[3]王玉莹,李琼.西安社区医疗语言服务研究[J].山东农业工程学员学报,2019,36(02):66.

[4]王立非.应急语言服务的概念、研究现状与机制建设[J].北京第二外国语学院学报,2020,42(01):26.

[5]王灿发.重大突发卫生疫情谣言的多维认知与治理——以新冠肺炎疫情期间的谣言为例[J].新闻爱好者,2020,(05):15.

[6]喻梦哲.浅议历史文化街区传统生活方式保护问题[A].中国建筑学会建筑史学会、同济大学(Tongji University).全球视野下的中国建筑遗产——第四届中国建筑史学国际研讨会论文集(《营造》第四辑)[C].中国建筑学会建筑史学会、同济大学(Tongji University):中国建筑学会建筑史学会,2007:4.

[7]郑璇.新冠肺炎疫情下听障人群语言应急服务的思考[J].语言战略研究,2020,5(03):41-43.

[8]张秀娟.地方文化词汇的翻译问题及对策[J].绍兴文理学院学报(哲学社会科学),2015,35(05):73-74.