

# 美国应急语言服务的实践与启示

王菲

上海海事大学外国语学院, 上海

收稿日期: 2023年3月30日; 录用日期: 2023年5月12日; 发布日期: 2023年5月23日

## 摘要

应急语言服务是语言政策与规划的新兴领域, 语言服务在突发紧急事件中扮演着不可或缺的角色。美国是突发事件与自然灾害频发的国家, 在应急语言服务方面积累了一定的经验, 已经形成一套成熟的应急机制和预案。我国正处于由“本土型国家”向“国际型国家”转型的历史关键期, 通过考察美国国家语言服务团的成功实践经验, 为我国处于新兴发展阶段的语言服务团提供新思路, 有助于我国建设机构完善、运行高效的现代化语言服务体系, 加速向“国际型国家”迈进的步伐。

## 关键词

突发事件, 应急语言服务, 实践经验, 启示

# Practice and Enlightenment of American Emergency Language Service

Fei Wang

College of Foreign Languages, Shanghai Maritime University, Shanghai

Received: Mar. 30<sup>th</sup>, 2023; accepted: May 12<sup>th</sup>, 2023; published: May 23<sup>rd</sup>, 2023

## Abstract

Emergency language service is a new field of language policy and planning, and language service plays an indispensable role in sudden emergencies. The United States is a country with frequent emergencies and natural disasters. It has accumulated some experience in emergency language services and has formed a set of mature emergency mechanisms and plans. China is in a critical historical period of transformation from a “native country” to an “international country”. By studying the successful practical experience of the National Language Service Corps in the United States, it provides new ideas for the language service corps in the emerging development stage in China, which is helpful for our country to build a perfect and efficient modern language service system and acce-

lerate its step towards an “international country”.

## Keywords

Unexpected Events, Emergency Language Service, Practical Experience, Enlightenment

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

应急语言服务是语言服务的一种，是在应急状态下提供的语言服务，特指为应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发公共事件所进行的应急语言响应(张天伟, 2016) [1]。美国是自然灾害与突发公共卫生事件频发的国家，近年来，美国自然灾害发生强度和频率均比以往更高。美国国家海洋和大气管理局的数据显示(NOAA, 2022)，2022 年极端天气和异常气候在美国造成 18 场大灾难，每场损失至少 10 亿元，这些灾难的呈现方式包括龙卷风、酷寒、洪水、飓风和旱灾[2]。在过去六年当中，除了 2019 年，其余五年，每年气候灾难造成的损失都逾 1000 亿元，显示气候变迁速度愈来愈快，极端天气造成的代价也愈来愈高。突发公共卫生事件如新冠肺炎的爆发，影响了最多可达 2300 万美国人，对美国经济造成 3.7 万亿损失，规模堪比 2008 年金融危机。不仅如此，美国是个文化多元的国家，有着来自世界各地的大量移民，给美国带去了多元化的文化和语言。美国境内的居民使用着 350 种以上的语言，其中超过 6000 万美国居民的家庭用语是英语之外的其他语言(AAAS, 2017) [3]。语言减灾是灾难治理的有效途径，美国不断加强应急语言服务建设，并在实践中完善相关法律法规体系，来应对突发自然灾害与公共卫生事件，最大程度上降低损失。

应急语言服务包括语言政策和规划，属于社会语言学的范畴。随着语言政策和规划在过去三十年的发展，应急语言服务在 21 世纪初才获得学术界的关注。西方学者对这一分支学科的研究相对较早，西方语言学界，尤其是致力于语言政策和规划的学者对应急语言服务进行了大量研究，相关研究可分为两类。第一类是关于危机发生时缺乏有效沟通带来的负面后果。Santos-Hernandez 和 Morrow (2013)发现，当海啸或枪击事件发生时，母语不是英语的学生可能会误解在疏散过程中为他们提供的一些信息。第二类是紧急响应部门在向来自不同文化背景的公民发布信息和警告时所面临的语言障碍[4]。Bell (2017)发现，在 2017 年袭击美国的飓风中，超过 70%的居民不会说英语。受飓风影响，当地专业翻译机构无法提供语言服务，导致危机沟通更加困难[5]。

在地区和国际公共危机日益频繁的背景下，中国语言学家将“应急语言服务”纳入关注范围。新冠肺炎疫情促进了国内的研究，然而目前国内的研究主要集中在危机传播的紧迫性和必要性上，对应急语言服务的理论与实践研究较少(张天伟, 2020) [6]。自疫情爆发以来，中国语言学家一直重视应急语言服务，相关的研究主要可以分为两类。一类研究可以定义为自上而下的方法，从政府的角度关注应急语言服务体系的建设。王立非、任杰、孙疆卫和蒙永业(2020)对危机沟通的概念、研究现状和机制进行了探讨，并提出了政策建议[7]。李宇明和饶高琦(2020)分析了以往国内外关于危机传播的案例，提出了一个包括四个维度和十七个部分的应急语言建构模式。另一类研究可以定义为自下而上的方法，从个体的角度关注语言实践[8]。李宇明、赵世举和赫琳(2020)对中国语言学家组成的“流行语言服务团”和《湖北方言抗疫词汇》等一系列语言服务产品进行了反思[9]。而对于有着“大熔炉”称号的美国，语言问题不仅仅

是交际问题,更是社会问题和政治问题(滕延江, 2018) [10]。在经历了“9·11 事件”这个惨痛教训之后,美国更是将语言问题上到关乎国家安全的程度(王建勤, 2010) [11]。美国随后提出了“关键语言”战略,旨在维护国家安全和提升应对突发公共事件中语言问题的能力。美国将应急语言能力的建设摆在战略的高度,创设了国家语言服务团项目和紧急医疗救助语言服务项目,反映了美国对语言应急服务能力的重视(张天伟, 2016) [1]。然而,目前国内对美国突发公共事件应急语言服务的研究仍鲜有论述。可以看出我国在语言应急和援助服务建设中确实存在较为严重的短板。在新冠肺炎疫情发生以前,我国应急语言服务体系研究几乎处于空白状态,因此必须对应急语言服务的研究加以重视。

## 2. 美国国家语言服务团概况

### 2.1. 美国国家语言服务团成立背景与人员组成

在“9·11 事件”之后,美国国防部致力于提高语言和方言能力,培养一支地区和文化专家队伍,并建立快速增援能力,以在短时间内扩展其语言能力。2006 年,国防部开始负责管理公民语言储备团各项事务,项目名称变更为“国家语言服务团”(滕延江, 2018) [10]。2013 年,美国时任总统奥巴马签署《2013 财年国防授权法案》,授权国家语言服务团为永久机构(庞超伟、杨波, 2016) [12]。

2007 年,国防部启动了国家语言服务团(National Language Service Corps, NLSC),作为一个试点项目,识别和招募随叫随到的志愿语言专家,以获得必要的语言支持。最初, NLSC 的目标是培养一批精通 10 种语言的语言专业人才。自那时起, NLSC 已将其能力扩展到支持超过 529 种语言和方言,成员人数远超过 5000 人。在过去五年里,外部利益攸关方已经认识到 NLSC 的贡献和努力的影响。NLSC 的任务是维持一个随叫随到的有语言能力的成员小组,向他们提出请求的联邦机构提供支持。NLSC 是联邦机构的宝贵资源,它提供了一种经济高效的解决方案,可以满足激增的需求、应急计划和组织员工的语言差距。NLSC 的成员目前超过 9300 名志愿者,并且还在不断增加,涵盖了 410 多种语言。并且,其中还建立了严格的培训和考核机制。美国政府把“能力”作为建构应急管理体系的一个核心术语(游志斌、薛澜, 2015) [13]。

### 2.2. 美国国家语言服务团实践案例

美国国家语言能力的建设和发展,反映了美国现阶段的国家安全语言政策(Wible, 2013) [14]。NLSC 成员利用他们的语言技能促进与说他们语言的其他人的交流,并成为他们社区和联邦政府之间的桥梁。迄今为止,成员们支持政府的任务包括口译、笔译以及向政府机构提供文化和区域知识和专门知识。

2020 年初,新冠肺炎疫情爆发, NLSC 成员提供语言服务,从国家安全任务到灾难救援再到新冠肺炎测试,合适的翻译对于以一种可以理解的方式传达信息是至关重要的。美国人口普查数据显示,5 岁以上的人群中,大约 2100 万人口(约占总人口 8%)的英语能力不足。白宫新冠特别工作组和联邦紧急事务管理局基于社区的测试站点要求 NLSC 口译员为母语不是英语的人翻译病毒相关问题。据统计,共有九千多名 NLSC 口译员提供四百多种语言和方言。NLSC 的口译员负责接听热线,为了确保医生和患者之间可以充分沟通,口译员随时准备与英语水平有限的人进行交流。除了现场的口译之外,医疗救助语言服务还包括翻译其他重要文件,如住院申请及登记表格、与患者病情有关的教育材料及信息、患者知情同意书、收费方面的文件等。多项研究表明,英语语言能力不足影响了患者的紧急医疗救助及护理(Ramirez *et al.*, 2008) [15]。与英语能力高的人群相比,英语能力不足的患者对病情同意书、药品使用说明等的理解难度更大。因此,紧急救助语言服务应该成为健康护理的一个重要组成部分,以此提高患者的满意度(Dowbor *et al.*, 2015) [16]。2018 年的一项研究发现,超过 15%的住院病人需要语言服务,但只有 3.7%的人实际上接受了所需的翻译服务。绝大多数患者没有得到他们需要的支持,导致潜在的医疗错

误、误诊、糟糕的患者护理和长期的健康问题。

2013年,国防语言服务团参与了美国搜寻美军海外失踪人员的行动,服务涉及的区域既有佛罗里达州、夏威夷州等国内地区,也有卡塔尔、德国、塔吉克斯坦、越南等国外地区,例如服务团团员曾协助美军在越南寻找失踪的美军人员和失事飞机遗骸等。此外,在军事行动中,NLSC为美国陆军在卢旺达迦比罗的军事维和行动提供法语服务,在塞内加尔达喀尔为美国大使和美国陆军非洲总指挥官提供语言服务等。这种运作模式既解决了政府机构或军队外语人才不足的迫切现实性问题,又充分利用了国家的外语人力资源储备,做到了各得其所,提升了政府机构的应急反应能力(庞超伟、杨波,2016)[12]。

NLSC不仅实施多语言服务,还提供音声朗读网页界面文字的服务,还有政府发言人等召开相关新冠肺炎疫情记者会或电视台播放相关新闻等的同步手语服务,针对在视力和听力上有智障的人士也提供各种语言服务。还设立了多语种应急信息网络服务平台,美国联邦应急管理局的官方网站是一个综合性的应急管理信息系统,涵盖预防、响应、恢复和减灾等应对突发事件不同阶段的信息。

### 2.3. 美国国家语言服务团的特点与实践经验

#### (一) 纵向与横向相联合的应急多语言服务机制

美国政府在应急语言的实践中注重防灾知识的多语宣传,重视医疗语言服务,应急语言紧扣国家战略与社会现实需求,强调多元主体协同合作。服务团的建设以政府为主导,获得政府的财政支持,但本质上是一个公共民间组织。服务团每年都要对服务团的建设情况、预期发展进行总结和规划,向政府提交年度报告,这样的管理体系凸显了美国较为系统和缜密的国家语言管理能力,由此形成了纵向(政府)与横向(民众)相联合的应急多语言服务机制。NLSC作为一个连接政府与普通公民的平台,一方面,为语言技能高的公民提供了为国家服务的机会;另一方面,满足了联邦政府机构的短期、高水平、紧急语言服务之需,做到了个人与政府的共赢。

#### (二) 应急多语言服务形式与语言多种多样且语言服务高质量

服务团的服务内容不局限于自然灾害如地震、飓风和海啸等的新闻报道通知,还包括政府公布的各项政策内容。NLSC的服务类型多样,时间不定,既有15分钟的电话服务,也有一个小时的现场服务,不局限于线下面对面口译,还包括翻译相关政策或者通知,服务团口译员也负责接听非母语人士的电话热线,为他们在特殊时期提供准确无误的翻译,确保医生与病人正常沟通,减少信息差。目前服务团拥有一万多名成员,能够提供四百多种语言的服务。服务领域广泛,包括:语言分析、口译、笔译、语言训练和语言教学等。

NLSC经历了试验阶段、发展阶段以及巩固阶段等不同发展时期。为了探索项目运作的可行性,保证语言服务质量,国防部项目首先进行了先期试验,对语言划分了不同的层次,选取了不同需求类型的150种语言,后又逐渐扩展,涵盖语种数量不断增加。服务团历经十余年建设,运行机制、经费来源、服务对象、团员条件、团员来源和招募程序、团员待遇和工作时间等都具有了比较成熟的模式和保障机制,实现了充分调动各方社会资源为国家服务的目的。

#### (三) 语言服务满足不同人群需要

语言服务需要满足不同人群的需求,并解决持续的新冠肺炎健康危机带来的社会距离需求。超过8%的美国人口英语水平有限,预计到2065年,移民将占美国人口增长的88%,因此这一数字还会上升(López & Bialik, 2018)[17]。美国日益增长的多元化增加了对专业口译员和笔译员的需求,以便为不讲英语的人以及聋人和重听人提供交流。所有行业的组织都经历了沟通方式的改变。新冠肺炎公共卫生突发事件中的一个重要变化是社交距离,这要求许多组织将活动转移到网上,即使那些通常面对面发生的活动也是如此。从医疗保健到商业,语言支持是所有主要行业的关键。在语言接入技术的支持下,远程语言服务

的实施,如视频远程口译和电话口译,使得向多元文化人口提供语言接入比以往任何时候都更容易。

### 3. 对我国建设应急语言服务团的启示

#### (一) 建立政府主导多方协同的应急语言服务体系

国家应急语言服务团主要针对各类突发公共事件应急处置及国家其他领域重要工作中急需克服的语言障碍,提供国家通用语言文字、少数民族语言文字、汉语方言、手语、盲文、外国语言文字等方面的语言服务。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,贯彻落实党的二十大精神,落实《国务院办公厅关于全面加强新时代语言文字工作的意见》《“十四五”国家应急体系规划》等相关要求,在教育部、国家语委等国家有关部门的指导和支持下,积极开展应急语言服务工作,不断满足我国日益增长的应急语言服务需求,为国家应急管理体系和能力现代化以及构建人类命运共同体贡献力量。在统一的规划和组织下,汇聚整合高校、科研院所、协会组织、企业、志愿者等社会各界力量,不断加强应急语言服务队伍建设,持续优化完善应急语言服务体系。也要充分调动社会大众的积极性,引导社会关心、支持、参与应急语言服务工作,使公众既成为被服务的对象,又成为服务的宣传者和提供者。

#### (二) 健全多语种应急语言服务资源库,培养应急语言服务人才

我国虽然是一个本土语言资源较丰富的国家,却是一个外语资源穷国。尽管很多人感到“全国人民学外语”,但实际上掌握的语种数量极其有限,结构也极不合理,几乎99%的人学习的都是英语(赵世举,2015) [18]。因此,要改变英语一家独大的现状,建立健全多语种的应急语言服务资源库,我们应对各国语言进行研究和整理,结合各个高校语料库语言资源,丰富多语种资源库内容。不仅如此,我国国土面积庞大,各民族各地区有丰富的方言资源,要尽可能发挥简明汉语的作用,努力实现本土应急语言无障碍交流。

还要加快培养应急语言服务人才,加大师资力量的投入,培养复合型外语人才,各高校可以因地制宜,培养相应的外语人才。在统筹考虑领域、地区、语种等因素的基础上,稳步发展新会员,全力支持会员在所在地发挥示范引领作用。构建合理有效的人才储备、使用和服务保障机制。持续开展应急语言服务业务培训。积极探索在语言人才专业教育中融入应急语言服务相关内容,以及为应急救援专业队伍提供语言能力提升服务。推动应急语言服务学科和专业建设,支持高校类团体会员根据本单位实际申报设立覆盖本科、研究生、进修班等各阶段的新学科、新专业,积极开展新文科、新工科、新医科以及交叉学科建设。在高校人才培养方面,可根据应急语言服务的知识、能力和素养要求,综合培养学生的应急语言服务意识、职业道德和专业知识。设立应急语言服务特色方向,如应急语言服务管理、应急服务翻译、应急语言大数据分析等。开设应急口译、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、疫区防护与救护等课程(王立非、任杰、孙疆卫、蒙永业,2020) [7]。因此,国家需要根据不同语言(或方言)、不同领域培养专业的应急语言人才。建议建立应急语言人才数据库,实时更新应急语言人才的语言能力和专业技能,以便在突发事件发生时及时激活和调动相关人才资源,提供及时的应急服务。

### 4. 结论

在全球化背景下,我国倡导建立“命运共同体”,多语现象越来越普遍,语言不只是单纯的交际工具,更是关乎国家安全的战略关键环节,也关乎国家形象建设。应急语言服务是国家社会治理水平高低的体现,同样也是社会治理不可或缺的环节。政府应建立政府主导多方协同的应急语言服务体系,健全多语种应急语言服务资源库,培养应急语言服务人才,扩大语言援助的形式。更重要的是,语言弱势群体

体需要通过开放、畅通的渠道获取有针对性的资源和信息。此外，政府应确保向有需要的人提供更多的财政支持。

国家应急语言能力的提升是周期长、要求高和回报大的工程，尤其是在我国正处于由“本土型国家”向“国际型国家”转型的历史关键期，美国国家语言服务团的成功经验为我国处于新兴发展阶段的语言服务团提供了新思路，有助于我国建设机构完善、运行高效的现代化语言服务体系，加速向“国际型国家”迈进的步伐。因此，在我国的应急语言服务的探索中，既要吸取国外成功案例的长处，也要与中国的实际情况相结合，建立有中国特色的体系，更好地服务于社会。

## 参考文献

- [1] 张天伟. 美国国家语言服务团案例分析[J]. 语言战略研究, 2016, 1(5): 88-96.
- [2] National Oceanic and Atmospheric Administration (2022) U.S. Department of Commerce. <https://www.noaa.gov/>
- [3] American Academy of Arts & Sciences (AAAS) (2017) America's Languages Investing in Language Education for the 21st Century. AAAS, Cambridge.
- [4] Santos-Hernández, J.M. and Morrow, H.B. (2013) Language and Literacy. In: Thomas, D.S.K., Phillips, B.D., Lovekamp, W.E. and Fothergill, A., Eds., *Social Vulnerability to Disasters*, 2nd Edition, CRC Press, London, 265-280.
- [5] Bell, T. (2017) When Hurricane Warnings Are Lost in Translation. *The Atlantic*. <http://www.theatlantic.com/science/archive%20/2017/09/irma-prep-without-english/539277/>
- [6] 张天伟. 国外应急语言研究的主要路径和方法[J]. 语言战略研究, 2020, 5(5): 67-78.
- [7] 王立非, 任杰, 孙疆卫, 蒙永业. 应急语言服务的概念、研究现状与机制体制建设[J]. 北京第二外国语学院学报, 2020, 42(1): 20-30.
- [8] 李宇明, 饶高琦. 应急语言能力建设刍论[J]. 天津外国语大学学报, 2020, 27(3): 2-13+256.
- [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, 5(3): 23-30.
- [10] 滕延江. 美国紧急语言服务体系的构建与启示[J]. 北京第二外国语学院学报, 2018, 40(3): 31-43+128.
- [11] 王建勤. 美国“关键语言”战略与我国国家安全语言战略[J]. 云南师范大学学报(哲学社会科学版), 2010, 42(2): 7-11.
- [12] 庞超伟, 杨波. 美军军民融合式的国防语言人才储备研究——美军国家语言服务团的建设及启示[J]. 外语研究, 2016, 33(5): 1-4+112.
- [13] 游志斌, 薛澜. 美国应急管理体系重构新趋向: 全国准备与核心能力[J]. 国家行政学院学报, 2015(3): 118-122.
- [14] Wible, S. (2013) *Shaping Language Policy in the U.S.: The Role of Composition Studies*. Southern Illinois University Press, Carbondale.
- [15] Ramirez, D., Engel, K.G. and Tang, T.S. (2008) Language Interpreter Utilization in the Emergency Department Setting: A Clinical Review. *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, **19**, 352-362.
- [16] Dowbor, T., Zerger, S., Pedersen, C., Devotta, K., Solomon, R., Dobbin, K. and O'Campo, P. (2015) Shrinking the Language Accessibility Gap: A Mixed Methods Evaluation of Telephone Interpretation Service in a Large, Diverse Urban Health Care System. *International Journal for Equity in Health*, **14**, Article No. 83. <https://doi.org/10.1186/s12939-015-0212-9>
- [17] López, G. and Bialik, K. (2018) Key Findings about U.S. Immigrants. Pew Research Center, Washington DC.
- [18] 赵世举. 全球竞争中的国家语言能力[J]. 中国社会科学, 2015(3): 104-118.