

构建面向“国际张”的涉外应急语言服务体系研究

黄思颖¹, 夏宁满²

¹湖南大学外国语学院, 湖南 长沙

²吉首大学外国语学院, 湖南 张家界

收稿日期: 2023年4月6日; 录用日期: 2023年5月22日; 发布日期: 2023年5月31日

摘要

本文立足于张家界涉外应急语言环境建设状况,从涉外应急语言基础设施建设、涉外应急语言服务规划、涉外应急语言服务能力和涉外应急语言人才培养四个维度构建面向“国际张”的涉外应急语言服务体系。研究结果可以用来指导“国际张”涉外旅游企业的应急语言服务实践,服务政府涉外应急语言服务的决策咨询,促进张家界国际语言环境建设和张家界建设世界一流旅游城市目的地的“国际化”进程。

关键词

张家界, 涉外, 应急语言服务

Research on Constructing Emergency Language Service System Concerning Foreign Affairs towards “Internationalized Zhangjiajie”

Siying Huang¹, Ningman Xia²

¹School of Foreign Languages, Hunan University, Changsha Hunan

²School of Foreign Languages, Jishou University, Zhangjiajie Hunan

Received: Apr. 6th, 2023; accepted: May 22nd, 2023; published: May 31st, 2023

Abstract

Based on the emergency language environment construction concerning foreign affairs in Zhang-

jiajie, this article constructed an emergency language service system concerning foreign affairs towards “internationalized Zhangjiajie” from four dimensions, including emergency language infrastructure, planning, capabilities, and talent cultivation. The research results can be used to guide the emergency language service practice concerning foreign tourism enterprises towards “internationalized Zhangjiajie”, serve the decision-making consultation for the government, and promote international language environment construction and “internationalization” of Zhangjiajie as the world-class tourism destination.

Keywords

Zhangjiajie, Concerning Foreign Affairs, Emergency Language Service

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

在 2021 年 6 月 8 日“2021 世界旅游城市联合会欧非区域会议——城市与中国企业对话”活动仪式上, 张家界市政府正式发布《张家界市加快建设世界一流旅游目的地行动计划(2021~2025 年)》, 计划到 2025 年, 预计接待入境游客人次将要达到 1.2 亿人次, 实现入境旅游总收入达到 1200 亿元, 张家界“国际化”水平进一步提升¹。“国际化”水准是张家界进入世界一流旅游城市方阵的重要条件, 但是, 城市“国际化”是以语言“国际化”为前提的, 语言“国际化”是城市“国际化”的必要条件。特别是在应对涉外重大自然灾害或公共危机事件中, 需要使用“国际化”语言进行预防监测、快速处置和恢复重建, 客观上需要与之适应的涉外应急语言(用于快速救援的语言产品、语言技术或救援行动)服务体系与之匹配。在此背景下, 本文立足于张家界“国际化”语言环境建设状况, 从涉外应急语言服务设施、涉外应急语言服务规划、涉外应急语言服务能力和涉外应急语言服务人才培养四个维度试图构建面向“国际张”的涉外应急语言服务体系, 研究结果可以服务于张家界国际语言环境建设和加快张家界建设世界一流旅游城市目的地的“国际化”进程。

2. 应急语言服务研究现状

应急语言服务本身是一个完整的体系, 国外学界对应急语言服务的相关研究主要集中在抗灾防灾沟通、防灾救灾语言技术、应急管理标准编制等三个方面。在抗灾防灾沟通层面, 相关研究较多地关注灾害多语沟通(O'Brien et al., 2018) [1]、危机沟通(Van Vuuren, 2014) [2]、防灾救灾中遇到的多语言障碍(Sarver & Baker, 2000) [3]和灾害信息发布和预警中翻译的作用(Cadwell & O'Brien, 2016) [4]等四个层面。在防灾抗灾语言技术方面, 相关研究较多关注语言技术如何应用于灾害急救与管理(Penn et al., 2017) [5]、微软翻译在地震中的应用(Iida, 2016) [6]等。在应急管理标准编制方面, 相关研究主要集中在国际标准研发层面, 如国际公共安全标准化技术委员会、安全与韧性技术委员会发布的多项应急语言管理国际标准, 涉及到应急语言事件管理、公共警告应急语言、颜色编码警报应急语言、能力评估应急语言、社区高效预警系统应急语言等方面。相比较国外, 国内应急语言服务研究起步较晚(李宇明, 2020) [7], 相关研究主要集中在语言应急管理的体制、机制、法制、规章和标准等(滕延江, 2021) [8], 应急语言服务体系建

¹数据来自“张家界市发布《张家界市加快建设世界一流旅游目的地行动计划(2021~2025 年)》”

<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1702087525682636225>。

设的动机、运作模式及存在的问题与挑战(滕延江, 2018) [9], 新型冠状病毒肺炎疫情对语言服务企业造成的影响(王立非等, 2020) [10], 突发事件中的语言响应机制和效果(王辉, 2020) [11]等。国内外研究为本研究提供了重要的经验借鉴和参考依据, 但是关于专门针对涉外应急语言服务的研究较少, 而专门针对国际化城市涉外应急语言服务的相关研究还没有。本研究立足于国际化城市张家界(“国际张”)的应急语言建设实况, 拟在调查分析“国际张”涉外应急语言服务存在的问题的基础上构建面向“国际张”的立体化涉外应急语言服务体系。

3. “国际张”涉外应急语言服务存在的问题

通过对“国际张”涉外应急语言服务问卷调查, 发现目前“国际张”涉外应急语言服务水平离“国际张”的“国际化视野、世界级标准、国际旅游精品城市”的高点定位有相当距离, 主要表现在外语沟通不畅、政策掌握不全、即时翻译服务缺失等问题。外语沟通不畅问题主要表现在“听不懂、看不懂”带来的沟通障碍。“国际张”境外客源国家和地区达到 109 个之多, 年接待境外游客 350 万人次左右, 涉及百余种外国语言²。而“国际张”所在区域各级各类学校开设的外语语种不足五种, 即便是主要境外客源地韩国语、泰语、越南语等非通用语种都尚未开设, 要保证高效优质的涉外应急语言服务于“国际张”而言存在很大挑战。另外, 从目前部分学校普遍开设的英语、日语情况来看, 由于师资的缺乏, 学生对外语的掌握情况并不理想, 对外语的应用主要还是在考试、晋升等功利性目的上, 完全用外语进行无障碍工作、研究、交流的高层次外语人才相当缺乏, 从而导致“国际张”对外沟通不畅问题明显。由于无法有效沟通, 境外游客对于目的地政策掌握不全问题相当突出。尤其是一定时间内的历史条件和国情条件下, 比如疫情期间推行的防控政策、某些外化为符号表达的观念和信息化的政策, 带有地方属性的宗教政策、民族政策、财政经济政策、文化教育政策等, 在沟通受限的情况下极大影响了游客的旅游体验。三是即时翻译服务缺失问题明显。主要表现在域内即时翻译(主要是口译)人才缺乏, 在准确地将源语言译成目标语言方面、口译服务过程中与顾客密切配合方面、听取顾客的意见反馈等方面存在诸多不足。

4. “国际张”涉外应急语言服务体系的构建

4.1. 面向“国际张”的涉外应急语言基础设施建设

探索构建服务张家界国际旅游城市建设的张家界术语知识库, 依据知识库建立多国语对、汉外语对、土家族地区方言或与外语对术语库。探索建立面向“国际张”的涉外信息翻译服务平台, 提供服务“国际张”的涉外信息汉外翻译服务, 实时、动态地提供多语资源, 使国外用户可以通过浏览器或客户端程序访问张家界。随着智能时代的来临, 涉外应急语言基础设施还应考虑加强语言智能化建设, 包括操作系统、网络服务器、工具、数据库、网络、服务器、存储设备等, 允许境外游客构建可轻松扩展的虚拟化“云”平台, 从而满足个人“体验式”语言服务需求和“自助式”语言服务模式, 推动涉外语言服务供给侧改革。另外, 建议开通“国际张”涉外应急语言 24 小时服务热线, 保证应急语言服务的可及性、便捷性、即时性和安全性。

4.2. 面向“国际张”的涉外应急语言服务规划

探索制订面向“国际张”的涉外应急语言服务制度规划, 包括涉外应急语言服务预案(指挥体系、预警和预防机制、应急语言服务响应、语言服务保障措施等)、涉外应急语言管理体制(涉外重大突发事件舆情应对体制、技术支撑、评估体系和运行程序等)和管理法制(法律法规、条令条例、强制标准等), 为政

²数据来自“张家界境外客源国家和地区达 109 个” http://www.hunan.gov.cn/hnyw/szdt/201805/t20180518_5014940.html。

府提供全方位语言服务支持和决策预判。另外,打破城市应急语言服务“单打独斗”的局面,依靠政府、高校、企业联动,实现“国际张”涉外应急语言服务网络横向联动、纵向贯通。

4.3. 面向“国际张”的涉外应急语言服务能力建设

以举办国际旅行商大会、世界旅游组织可持续观测点培训、国际翼装飞行锦标赛等国际会议和活动为契机,探索面向“国际张”的线上及线下突发信息捕捉、准确预测和实时预警能力建设,将各种涉外语言舆情反馈到相应管理部门进行分析,防患于未然。另外,探索涉外应急语言服务实践中的救援语言服务能力建设,健全应急语言服务指挥能力,提高应急语言服务团队实战能力,熟练掌握涉外应急语言的不确定性、突发性、复杂性,切实打造专业化、标准化的涉外应急语言服务体系,推动语言服务能力的可持续发展。

4.4. 面向“国际张”的涉外应急语言服务人才培养

根据张家界国际旅游城市建设对涉外应急语言服务人才规格需求,探索涉外应急语言服务专业人员和兼职人员队伍建设机制,专家学者、政府工作人员、社会工作人员和高校志愿者队伍协同建设机制,构建完整和有效的涉外应急语言服务人才体系。针对张家界作为全国首批全域旅游示范区涉外应急语言服务人才缺乏的情况,可以探索在域内高校(含独立学院和高职学校)外国语学院开设国际旅游英语专业,培养涉外旅游应急语言服务人才。为适应张家界荷花机场国际航线运力增长情况,可以尝试在域内高校(含独立学院和高职学校)外国语学院开设航空国际英语专业和非通用语种人才培养订单班,如朝鲜语订单班、泰语订单班、马来语订单班、越南语订单班等,培养涉外应急语言服务人才。随着国际公用保税仓,铂尔曼、希尔顿等国际品牌酒店先后入驻,可以探索在相关职业学校开设酒店管理(英语)专业、酒店国际英语课程等,培养涉外酒店应急语言服务人才等。另外,着力发挥政府的主导作用,搭建政府有关部门、高校、旅游企业互联互通,在人才、技术研发等方面为应急语言服务建设贡献力量。

5. 结语

本文针对“国际张”涉外应急语言服务存在的问题,从四个方面构建了“国际张”涉外应急语言服务体系。面向“国际张”的涉外应急语言服务体系是一个各部分有机联系的整体,即涉外应急语言服务设施、涉外应急语言服务规划、涉外应急语言服务能力和涉外应急语言服务人才四个方面不是孤立运作的,而是互相影响、互相联系的。涉外应急语言服务设施是基础,涉外应急语言服务规划相当于“顶层设计”,而涉外应急语言服务能力建设和涉外应急语言服务人才培养则是实施路径。在面向“国际张”的涉外应急语言服务体系构建过程中,涉外应急语言服务能力建设是重中之重,如培养涉外应急外语能力、涉外应急话语传播能力等,这是张家界作为国际化城市语言治理能力现代化的重要体现;涉外应急语言服务体系构建的突破点在于张家界市域高校(含独立学院和高职院校)涉外应急语言服务人才的培养,重点根据张家界本地化涉外应急语言服务的知识、能力和素养要求,着力培养涉外应急语言服务意识、应急语言服务职业道德和应急语言服务专业知识等。

基金项目

2022年张家界市哲学社会科学规划项目:构建面向“国际张”的涉外应急语言服务体系研究,课题编号:zjjsk12022059。

参考文献

- [1] O'Brien, S., Federici, F., Cadwell, P., Marlowe, J. and Gerber, B. (2018) Language Translation during Disaster: A Com-

-
- parative Analysis of Five National Approaches. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, **31**, 627-636. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.07.006>
- [2] Van Vuuren, J.S.K. (2014) The Brisbane Flood: CALD Gatekeepers' Risk Communication Role. *Disaster Prevention and Management*, **23**, 469-483. <https://doi.org/10.1108/DPM-08-2013-0133>
- [3] Sarver, J. and Baker, D.W. (2000) Effect of Language Barriers on Follow-Up Appointments after an Emergency Department Visit. *Journal of General Internal Medicine*, **15**, 256-264. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2000.06469.x>
- [4] Cadwell, P. and O'Brien, S. (2016) Language, Culture, and Translation in Disaster ICT: An Ecosystemic Model of Understanding. *Perspectives*, **24**, 557-575. <https://doi.org/10.1080/0907676X.2016.1142588>
- [5] Penn, C., Watermeyer, J. and Natrass, R. (2017) Managing Language Mismatches in Emergency Calls. *Journal of Health Psychology*, **22**, 1769-1779. <https://doi.org/10.1177/1359105316636497>
- [6] Iida, A. (2016) Exploring Earthquake Experiences: A Study of Second Language Learners' Ability to Express and Communicate Deeply Traumatic Events in Poetic Form. *System*, **57**, 120-133. <https://doi.org/10.1016/j.system.2016.02.004>
- [7] 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, 5(2): 前插 1.
- [8] 滕延江. 突发公共事件中志愿者应急语言服务机制建设: 问题与对策[J]. 语言政策与语言教育, 2021(1): 36-47.
- [9] 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.
- [10] 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): 21-30.
- [11] 王辉. 国家治理视野下的应急语言能力建设[J]. 语言战略研究, 2020, 5(5): 11-20.