

# 应急语言服务与应急语言教学探索

蔡基刚

**摘要:** 新型冠状病毒肺炎疫情期间, 应急语言建设和服务的重要性被提高到了前所未有的高度。现有文献多集中在建立应急语言服务机制等建议上, 对如何形成应急语言服务的长效机制、如何培养应急语言服务后备人才却很少有研究提出实质性的建议和措施。本文提出建设应急语言教学的观点, 认为应急语言服务的应用范围应包括海事、航空、军事、外交等领域的突发事件, 应急语言服务的基础是非应急时的常态化基础训练和教学, 应急语言教学不是通用语言教学而是专门用途语言教学, 没有专业知识、仅靠语言基本功是无济于事的。笔者提出, 高校应设立“应急语言服务专业”, 要在特色院校普遍设置该专业、开设相关课程, 并按学科和行业建立应急语言语料库。为了朝着这个方向努力, 第一步便是要改变英语专业建设的理念。

**关键词:** 应急语言服务; 应急语言教学; 机制与人才培养; 专门用途语言; 语言学跨学科; 英语专业

[中图分类号] H319.1

DOI: 10.12002/j.bisu.280

[文献标识码] A

[文章编号] 1003-6539(2020)03-0013-09

## 一、背景与问题提出

在刚刚闭幕的十三届全国人大三次会议上, 来自外语界的代表刘宏和张博提出了“应急语言服务”的提案。她们建议: “由国家语委牵头组建应急语言服务团, 相关高校师生共同参与, 搭建国家级统一平台, 统筹整合资源力量。职责包括应急语言服务志愿者的选拔、管理和培训, 应急语言服务行动方案的拟订, 应急语言服务资源建设和产品开发, 应急语言服务研究及咨询等”。这一提案与新型冠状病毒肺炎疫情的发生有关, 受到两会代表的高度关注。

在处理这次全球性公共卫生危机的过程中, 我国语言工作者配合医护、海关和相关企业的工作人员做了许多工作, 如在网络上与世界各国医护工作者开展义务交流, 在机场海关与外籍人士进行语言沟通, 在医院对病患实施心理安抚, 翻译海外捐赠和我国出口的口罩等医疗器械的归类标识、药品名称以及使用说明

---

[基金项目] 本文为国家社会科学基金项目“中国大学生学术英语能力及素养等级量表建设和培养路径研究”(项目编号: 016BYY027F)成果。

明,协助政府和相关企业开展舆情监测等。尽管如此,王立非研究团队的研究依然发现,“我国的应急语言服务体系在此次抗击新冠病毒肺炎疫情的阻击战中仍有许多地方做得不到位”,如“缺乏精准、高效、透明、统一的疫情信息标准发布和管理”,疫情信息的编译与发布滞后,语言志愿者专业知识存在不足,面对外籍人士的疫情咨询和援助需求,多语种服务信息平台 and 应急呼叫中心缺位(王立非等,2020a)。滕延江(2020)也发现,在宣传标语和日常交际中存在语言歧视与语言暴力现象。

正因如此,应急语言服务得到了社会和政府的重视。为此,《北京第二外国语学院学报》在2020年第1期“应急语言服务”专栏中刊登了王立非等研究者的专栏文章。王立非等(2020b)提出了加快应急语言服务机制建设和应急语言人才培养改革的五点建议,其中包括“加强疫情应急语言服务基础设施建设”“加紧制定疫情应急语言服务规划”“大力提升疫情应急语言服务能力”“即时编制出台应急语言服务相关标准”和“建立应急语言服务人才培养体系”等。

2020年5月29日,以“中、美、日三国应急语言服务实践”为主题的线上学术论坛召开,300余人参加(查建国等,2020)。在本次会议中,主旨发言人李宇明提出,为应对突发公共事件,保护人民生命安全,加强应急语言服务研究非常必要。另一位主旨发言人王辉认为,要建立健全应急语言法律法规和预案,开发应急语言智慧系统,加强应急语言服务事前演练,重视应急语言服务人才储备和培养。李宝贵介绍了美国多语种应急呼叫中心和应急信息网络服务平台等多种突发公共事件应急语言服务手段。顾晶珠介绍了日本在多语志愿者培训、灾情信息发布、应急语言服务与灾害心理援助等方面的做法。

实际上,近年来我国已意识到应急语言服务的重要作用。2012年,教育部和国家语言文字工作委员会(以下简称“国家语委”)颁布了《国家中长期语言文字事业改革和发展规划纲要(2012—2020年)》<sup>①</sup>,其中第三章第七条明确提出,“建立国家语言应急服务和援助机制。根据国家战略需求,制定应对国际事务和突发事件的关键语言政策,建设国家多语言能力人才资源库。促进制定外语语种学习和使用规划。推动社会建立应急和特定领域专业语言人才的招募储备机制,提供突发条件下的语言应急服务。及时为国家有关部门就我国海域、疆域等相关地名和天体命名提供语言文字方面的支持和服务。发挥语言社团作用,建立语言志愿者人才库,广泛吸纳双语、多语人才,为社会提供语言援助”。2016年,教育部和国家语委发布的《国家语言文字事业“十三五”

<sup>①</sup> <http://old.moe.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/s7246/201301/146511.html>

发展规划》<sup>②</sup>再次提出要为大国际活动和灾害救援等提供语言服务，提升语言应急和援助服务能力。

然而，目前我国的应急语言建设却并未完善，应急语言机制尚未形成，应急语言人才培养也没得到落实，以致在这次公共卫生危机中还是在靠临时组建的语言志愿者队伍提供应急语言服务。笔者发现，之所以出现这种局面，主要原因是对一些问题的厘清，例如：（1）应急语言人才是靠临时支援组成，还是需要专门培养？（2）如是后者，培养任务落实到哪个部门或机构，是否应纳入高校的教学体系？（3）如纳入高校体系的话，应该在哪个专业中开展教学，中文专业、外语专业或是公共外语？（4）应急语言教学的范围、教学内容和课程设置是什么？这些问题，无论是刘宏、张博等代表的提案，还是王立非等学者的专栏文章，抑或“中、美、日三国应急语言服务实践”的线上论坛，似乎都没有提及或讨论。笔者认为，这些问题不解决，就不可能形成真正的应急语言服务机制，更不可能有应急语言服务的后备人才，若再次面临其他突发事件，极有可能又要临时招募和拼凑并不专业的应急语言志愿者队伍。

## 二、应急语言服务再认识

要建立长效应急语言机制，首先要对应急语言服务的定义、作用、范围和人才机制等问题进行再认识，探索应急语言服务和应急语言教学之间的关系。下文将从五个方面讨论应急语言服务方面的认识问题，提出应急语言教学的理念（这在国内外可能都是首次提出）。

### 1. 范围定义

在国内文献中，应急语言服务多指在自然灾害、战争、医疗救助等突发的危及国家或者个人生命财产安全的紧急情况下，为了克服语言障碍，化解因交际不畅造成的危机而提供的语言服务工作（滕延江，2018；王立非等，2020b）。笔者认为这个定义似乎有点狭窄，应急语言服务应该包括所有公共领域和各行各业的突发事件中发生的语言救援活动。例如，除了自然灾害和公共卫生危机外，应急语言服务的应用范围还应包括航空、海事、海关、军事、警事和外交等领域。以《海员培训、发证和值班标准国际公约》（International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers, STCW）为例，该公约不仅规定了英语是海事航运的工作语言，而且

<sup>②</sup> [http://www.moe.gov.cn/jyb\\_xwfb/gzdt\\_gzdt/s5987/201701/t20170118\\_295149.html](http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/gzdt_gzdt/s5987/201701/t20170118_295149.html)

提出海事应急英语能力水平将直接影响相关人员能否有效应对各种突发的海事航行情况 (Demydenko, 2010; 于玲, 2013)。在船上 (on-board)、船对船 (inter-ship) 和船对岸 (ship-to-shore) 的所有突发紧急情况中, 相关人员需要用英语进行面对面交谈或无线电通话, 与对方进行有效的沟通交流, 以处理撞船事故或失踪人员搜寻等工作。

## 2. 涉及语言

应急语言服务主要针对在突发危机事件中不同国籍或同一国籍但使用不同语言的群体之间的活动。方言只占应急语言服务的很小一部分, 外语尤其是英语应是应急语言服务涉及的主要语言。国内现有研究对应急语言服务工作者的多语能力和应急外语服务强调较少, 主要原因是过去的应急语言服务主要发生在同一语言或不同方言群体之间, 因此较少考虑应急外语概念。美国则不同, 它是一个多语种的移民国家, 美国国家语言服务团 (National Language Service Corps, NLSC) 可以招募到大量熟练使用多语种的应急语言志愿者。这次新冠肺炎疫情波及全球, 中国应急语言服务人员第一次大范围地在汉语与不同外语群体之间进行信息的传递、沟通和交流, 因此, 笔者认为, 需确立以外语——尤其是关键语言英语——为主体的应急语言服务体系。

## 3. 培养机制

应急语言服务表面上是突发事件的语言服务, 但其基础是常态化的外语教学。要有效应对涉及两种语言以上的自然灾害、公共卫生和各行业的危机等突发事件, 不是通过临时组织语言志愿者队伍就可以解决的, 我国不应该照搬美国这种临时招募应急语言志愿者的方法。应急语言服务尤其是应急外语服务属于语言教学的范畴。应急语言服务不仅涉及日常交流, 更包括医疗、航空、海事、外交和军事等紧急情况下的业务交流 (如在本次疫情中医务人员网上业务交流和医疗队出境支援), 因此, 只有在平时的语言教学中开展相关领域的应急语言教学, 才能源源不断地培养出合格的应急语言服务后备人才。但是, 我国外语类高校至今还没有开设应急语言服务专业或方向, 包括综合性大学外语专业在内, 也没有院系开设过类似课程; 在现有的外语教学中, 也都没有穿插诸如突发事件与语言、典型场景与语言这样的教学内容。

## 4. 教学性质

应急语言教学不是通用语言教学, 而是专门用途语言教学。这里有两层含义: 第一, 应急语言服务人才的培养应主要在非语言专业的学生中开展, 如公共卫生、海事、航空、公安、军事和外交等专业。应急语言服务的主力军应是懂外语尤其是英语的医疗和海事等方面的专业人士, 而不是外语专业的学生或

语言工作者。当然,应急语言服务活动可以有少数语言专业如英语专业的学生参与,但他们必须经过专门领域的训练。第二,扎实的语言基础如英语功底并不能完全解决问题。过去70年培养的英语专业毕业生中,之所以有不少人成为外交、外贸、国防领域的专家或骨干,主要是靠学生选修第二专业或毕业后进行长期训练和实践来实现的。换句话说,英语专业毕业生依照其现有的知识结构是根本无法立即上岗的,无法满足除文学研究和外语教育外的科技和经济等领域的需求。显然,要能够应对特定领域如医疗、海事、航空和维和活动中的突发事件,应急语言服务人员首先要掌握一定的专业知识,如医院患者知情同意书的起草和与临终患者的沟通、警察防暴语言术语的准确使用等。其次,他们还必须了解这些专业内容和知识是如何通过语言(如英语)构建和交流的,如果没有这种专门用途语言的教学训练,应急语言服务人才可能是不合格的。这就基本否定了从语言基础较好(如英语水平较高)的志愿者中培养应急语言服务人员的做法。

#### 5. 思想理念

应急语言教学完全是应用性和工具性的语言教学,是同社会与市场需求紧密相关的。语言服务教学这一概念之所以过去没人提出,或一直被排斥在我国外语教学之外,和我国外语界长期以来对语言的工具性和应用性偏见有关。在很长一段时期内,英语界提倡的是培养精通英美经典文学的高端英语人才,视语言、文学和翻译研究为高尚,语言应用、服务和教学为低级,认为直接满足社会需求的语言服务会造成英语专业的工具化、市场化和低端化。很多研究者认为,“大学本科教育与职业技术教育有不同的目标。一个是为社会培养精英人才,培养‘自由而全面发展’的人,解决道之源的问题;一个是为社会培养技术人才,解决器之源的问题”(蒋洪新、简功友,2017:873)。在这种思想指导下,语言服务教学是不可能在校存在的,只能在职业技术学校开展,或由政府临时招募人员加以培训。即使要在校外语教学里设置语言服务课程,也应该是在公共外语里,而不是在英语专业里。这就是目前英语界对英语专业人才培养和非英语专业的公共英语教学人才培养的区别和界定。

### 三、关于开展应急语言教学的建议

虽然应急语言服务需求多产生于突发事件中,但是其长效机制和后备人才培养却取决于常态化的语言教学。为使应急语言服务机制和应急语言教学落地,笔者提出以下几个方面的建议。

第一，把应急语言人才培养落地到高校，尤其是高校外语教学中。英语专业的培养机制须从语言技能学习到语言技能应用进行范式转向，根据国家和社会需求，大幅度减少英美文学和理论语言学方向学生人数，设置“应急语言服务”方向。这样，毕业生既可以为高校公共英语相关课程培养师资队伍，也可以直接参与应急语言服务机构的技术工作和管理工作。更重要的是，要在特色院校如航空、卫生、海事、公安、军事、外交等高校的公共英语教学中开设应急语言服务课程模块，或把相关课程内容结合进现有的听说读写课程中。

第二，教育部学位目录可以考虑在语言学下面或“语言服务专业”下面设置“应急语言服务方向”。当然，应该控制这种专业或方向的数量，切忌所有语言类或外语类大学都一哄而上，如天津外国语大学专设文献翻译方向，全国有两三所外语类大学设置此类方向即可。应急语言服务专业或方向应该主要在非语言类高校开设，如卫生、航空、海事、公安、环境等高校的英语专业可以开设一个班，专门招收“海事应急语言”“卫生应急语言”等专业的学生。

第三，就专业和课程设置而言，应急语言服务专业课程应包括：（1）相关领域的基本知识课程（如医学基础知识、海事基本知识）；（2）专门用途语言课程（如各个语类和典型场景的语言表达）；（3）应急心理语言学和应急跨文化交际等课程，如在本次新冠肺炎疫情中，上海派出的一支非医疗队伍就是心理安抚方向的。同时，由于语言交际涉及不同语言群体，语言服务人员必须了解不同国家的文化习惯以及特定领域的文化，如病房文化、海事文化、临终文化等。

第四，按学科和行业建设应急语言服务语料库。应急语言服务语料库可包括场景语言和语类语言两大类。以海事领域为例，应急语言服务语料库可以有三个场景，包括船上船员与乘客的应急语言、船与船的驾驶员或船员之间的应急语言、船与岸上指挥人员之间的应急语言；语类语言可以分逃难语类、搁浅语类、撞船语类、心理安抚语类等。最近外语界提出的语言学跨学科建设应该包括这些方面，语言学跨学科建设不能只跨人文学科，或只跨认知、心理和人工智能等学科，更要在国家急需的理、工、医、农等学科方面努力。

第五，语言服务企业应该设置和提供各种应急语言服务，涵盖卫生、航空、海事、公安等领域；或一家企业精做一个方面。这些应急服务主要提供各种语言的应急翻译，如具有专业和行业知识的口译服务。这些企业的员工可以是来自各个特色院校的“应急语言服务专业”的毕业生；如果是英语专业毕业生，则必须经过专业对口的培训才能上岗。

#### 四、应急语言教学和外语教育理念

这次应急语言服务的提案之所以受到全社会的关注,其重要性被提高到了一个前所未有的高度,主要原因是新冠肺炎疫情危机是全球性的,应急语言服务涉及卫生、航空、海关、外交等各行各业,涉及不同国籍、不同语言群体,是一个全球化的问题。因此,笔者认为:

第一,在突发性和灾难性事件频发的今天,作为一个已深度融入全球化进程的国家,我们在规划和开展经济、政治和军事行动时必须考虑应急语言服务建设,要把应急语言服务纳入全球化活动的规划中。

第二,要改变外语教学的理念。必须认识到应急语言教学属于高校语言教学,尤其是外语教学。培养应急语言服务人才理应是外语界的任务。我国的外语教学尤其是英语专业教学最大的缺陷是固守40年来的教学理念、课程设置和教学内容,具体讲,就是五个始终:(1)始终坚持“厚基础宽口径”,即打下扎实的语言基础或基本功就能满足各行各业对英语人才的需求;(2)始终提倡培养“人文通识型或通用型英语人才”或“自由全面发展的高端人才”;(3)始终要求英语专业“回归人文学科本位”,反对复合型人才培养,尤其反对交叉到医科和工科等领域,提出英语专业要与社会需求和时代变化保持一定距离;(4)始终坚持“英语教育本质上是人文教育”,是人文素养的培养,不敢承认英语教育是专业教育,是用英语作为工具汲取和交流专业信息的教育;(5)始终鼓励外语教师从事文学、语言本体和翻译等研究,轻视外语教学和语言市场运用。

第三,要改变英语专业乃至公共英语的三大课程框架:基本功通用英语的训练、英美文学经典的阅读和跨文化交际知识的传授(蔡基刚,2020a)。笔者认为,只有在课程设置和教学内容上与时俱进,紧跟时代的变化和社会的需求,接纳专门用途英语,英语专业和公共英语才能有生命力。专门用途英语是用英语去学习和研究某一特定学科和领域的理论,了解其知识和内容是如何用语言构建和传播的(蔡基刚,2020a),因此,专门用途英语不仅是公共英语的教学内容,也应该是英语专业的发展方向。正是基于这个理念,笔者提出英语专业消亡的观点(蔡基刚,2020b),提出英语专业要关停并转,重组成如英美文学、英语语言学、国别研究、商务英语和法律英语等具体的、有实质性专业内容的专业(蔡基刚,2020c),而不是停留在70年前的以学习英语、打语言基本功为主的英语专业上。英语专业必须给非通用外语专业,如俄语、日语、法语和德语等做个榜样,首先完成从语言技能学习到专业知识学习、从语言文本研究

到语言服务应用的范式转移或“华丽转身”。也正是基于这个理念,笔者认为,英语专业在接纳商务英语后,应当欢迎语言服务专业的建设,欢迎应急语言服务专业方向的建设。从翻译到国别研究,从商务英语到语言服务,再到即将出现的法律英语和机器翻译等专业,随着一大批社会需求催生的新兴专业从英语专业不断分化出来,我们这一代英语人将会目睹英语专业的不断缩身,关停并转,直至最后消亡。一个有社会和专业责任感(或良心)的专业人士应该为此感到高兴而不是悲哀,它表明的是时代和社会的发展,英语专业的成熟,表明的是英语人有敢于自我否定、凤凰涅槃、浴火重生的精神。

#### 参考文献:

- [1] Demydenko N. International standards of Maritime English as a means to improve safety at sea [J]. *Journal of Marine Technology and Environment*, 2010, 3(1): 91~94.
- [2] 蔡基刚. 一流本科课程与专业建设的重组新概念——以外语学科为例 [J]. *东北师大学报(哲学社会科学版)*, 2020a(3): 7~12.
- [3] 蔡基刚. 再论新时代外语专业复合型人才培养——纪念《外语专业面向21世纪本科教育改革的若干意见》发表22周年 [J]. *当代外语研究*, 2020b(1): 44~57.
- [4] 蔡基刚. 高校英语专业定位的挑战与颠覆——《普通高等学校本科英语专业教学指南》颁布思考 [EB/OL]. *东北师大学报(哲学社会科学版)*, <https://www.cnki.net/KCMS/detail/22.1062.C.20200609.1713.002.html>, 2020c-06-10.
- [5] 蒋洪新, 简功友. 全人教育与个性学习——英语专业《国标》课程体系的研制与思考 [J]. *外语教学与研究*, 2017, 4(6): 873~880.
- [6] 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.
- [7] 滕延江. 应急语言服务: 研究课题与研究范式 [J]. *北京第二外国语学院学报*, 2020, 42(1): 31~44.
- [8] 王立非, 任杰, 孙疆卫, 蒙永业. 面对新冠疫情, 应急语言服务不能缺位 [EB/OL]. 锦州新闻网, [http://mlzg.1m3d.com/html/2020/1m3d\\_business\\_0226/522994.html](http://mlzg.1m3d.com/html/2020/1m3d_business_0226/522994.html), 2020a-02-16/2020-02-18.
- [9] 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*, 2020b, 42(1): 20~30.
- [10] 于玲. STCW 公约马尼拉修正案下的航海英语评估教学改革 [J]. *中国校外教育*, 2013(15): 82.
- [11] 查建国, 曾江, 刘杉杉, 李轶丹. 突发公共事件应急语言服务线上学术论坛召开 [EB/OL]. 中国社会科学网, [http://news.cssn.cn/zx/xshshj/xsnew/202005/t20200530\\_5136445.shtml](http://news.cssn.cn/zx/xshshj/xsnew/202005/t20200530_5136445.shtml), 2020-05-30/2020-06-01.

收稿日期: 2020-06-02

作者信息: 蔡基刚, 复旦大学外文学院, 教授, 博士生导师, 200433, 研究方向: 对比语言学和应用语言学。电子邮箱: caijigang@fudan.edu.cn

## Emergency Language Services: A Pedagogical Exploration

Cai Jigang

( Fudan University, Shanghai 200433, China )

**Abstract:** Emergency language services (ELS) has enjoyed unprecedented attention during the COVID-19 pandemic. However, existing studies have focused on making proposals for the construction of ELS mechanisms and the training of professionals. Few studies have explored practical ways to achieve this objective. We argue that the teaching of emergency language should be based on the following concepts: first, ELS should be extended to other fields such as maritime, aviation, customs, military and foreign affairs instead of being confined to health and medicine; second, the efficiency of ELS depends on emergency language teaching on a daily basis; third, emergency language teaching is the teaching of languages for specific purposes (LSP), rather than general language teaching. A person with a high language proficiency but without any specific knowledge in the given field could not be qualified for ELS. To conduct emergency language teaching, therefore, it is necessary to offer ELS programs in tertiary institutions. For example, English departments in the universities of maritime, aeronautics, customs, military, and foreign affairs might initiate such programs or provide related courses. The first step, however, is to change the dominant perception of the English major as liberal education.

**Keywords:** Emergency language services; emergency language teaching; mechanism and professional training; languages for specific purposes; interdisciplinary linguistics; English major