

面向语言少数群体的多语危机沟通研究

——《多语危机沟通：中国智慧》评介

曹友谊 (Cao Youyi)¹

摘要: *Multilingual Crisis Communication: Insights from China* (《多语危机沟通：中国智慧》) 是首部以中国社会为背景，关注语言少数群体多语危机沟通问题的学术著作。该书提出多语危机沟通研究的多语转向、多模态转向和包容性转向，创新了该领域的理论框架。基于这一框架，研究者们通过民族志研究方法，探讨少数民族群体、外籍群体和弱势群体在危机沟通中的挑战与行动，剖析背后深层次的社会结构性问题，并提出针对性的策略和建议。作为该领域的前沿成果，该书通过创新性的理论探索和丰富的实证案例，为全球语言少数群体应对危机沟通、构建包容型社会、促进社会正义贡献了中国智慧。

关键词: 多语危机沟通；语言少数群体；能动性；沟通正义

Title: Research on Multilingual Crisis Communication for Linguistic Minorities: A Review of *Multilingual Crisis Communication: Insights from China*

Abstract: *Multilingual Crisis Communication: Insights from China* is the first academic monograph to focus on multilingual crisis communication of linguistic minorities in the context of China. The book proposes three “turns” for multilingual crisis communication studies: multilingual, multimodal and inclusive turns, which innovate the theoretical framework of this field. Based on this framework, researchers adopt ethnographic methods to investigate the challenges faced and actions taken by ethnic minorities, foreign migrants and other vulnerable populations during crises. Researchers further analyze the deep-rooted structural vulnerabilities underlying these challenges and provide recommendations and solutions. As a cutting-edge achievement in this field, the book combines theoretical innovations with rich empirical research. It contributes Chinese perspectives and wisdom to global efforts in multilingual crisis communication, the building of inclusive societies and the promotion of social justice.

Keywords: multilingual crisis communication; China; linguistic minorities; agency; communication justice

¹ 曹友谊 (Cao Youyi)，天门职业学院公共课部助教，中南财经政法大学 2020 级硕士研究生，研究方向：语言政策与规划。电邮：caoyouyi1234@163.com。

一、引言

人类正置身于具有高度不确定性和复杂性的风险社会，诸如自然灾害、战争冲突、公共卫生危机等突发事件频发。每场危机都在考验各国政府和社会系统的应对能力。危机应对在多语社会中更为复杂。当多语被视为危机应对的障碍，而非桥梁时，语言弱势群体在危机中的脆弱性将更加突出。在新冠疫情等全球性危机中，多语危机沟通的重要性尤为凸显，因为语言不仅是信息传递的工具，更是在危机中建立信任和构建社会韧性的关键（Piller, Zhang, & Li, 2020; Li, Zhang, & Piller, 2023）。新冠疫情的爆发加速了危机沟通研究在全球范围内的开展，《*Multilingual Crisis Communication: Insights from China*》便是在这一背景下应运而生。

Multilingual Crisis Communication: Insights from China 由李佳和张洁编著，于2024年经Routledge（劳特利奇出版社）出版。该书以中国这一具有高度语言多样性的国家为例，关注语言少数群体在新冠疫情期间的多语危机沟通。书中集结了来自社会语言学、语言教学、翻译、公共卫生等学科的研究者、从业者和研究生团队，通过多方视角、民族志研究和丰富的实证案例，系统探讨了语言少数群体的危机沟通实践，揭示了多语危机沟通背后的复杂结构性问题。该书为多语危机沟通研究提供了系统的理论框架，也为实现沟通正义提供了实践借鉴。以下对该书的主要内容进行简要介绍和评述。

二、内容简介

全书由引言、正文和结语构成。根据语言少数群体的人口和社会状况，正文分为三大部分，共计8个章节。

（一）引言

引言由该书主编撰写。作者首先回顾了多语危机沟通领域的研究现状，指出现有研究多聚焦于译员与翻译工作在危机场景中的作用，缺乏对语言少数群体的关注。然而，推进多语危机沟通理论与实践的核心挑战，正在于对语言少数群体的系统认知。基于此，作者阐明此书所关注的研究对象为中国境内较少被讨论的语言少数群体——即在语言和社会上处于弱势的群体，并围绕三个核心问题展开研究：其一，语言少数群体面临哪些沟通障碍？其二，语言少数群体如何调动多语及多元文化资源来克服沟通挑战？其三，如何实现语言少数群体的沟通正义？最后，作者提出多语危机沟通的三大转向，并结合各章的主要内容进行论述：多语转向（the multilingual turn）、多模态转向（the multimodal turn）、包容性转向（the inclusive turn），为多语危机沟通研究构建了系统性的理论框架。

（二）少数民族群体的多语危机沟通（第1~3章）

在第1章中，Hongmei Yang和Hongyan Yang通过半结构访谈、参与式观察等方法，探讨了白族本土文化形式“剑川白曲（Baipkv）”在新冠疫情参与公共卫生政策传播与危机沟通中的作用。研究发现，白曲表演融合了多语言、民族服饰、民族乐器等多模态资源，将传统艺术形式与官方健康话语相结合，促进了防疫信息的有效传播。例如，白语词曲“该别居温别苏心（冠状笑脸蛇蝎心）”中借助“别苏心（毛虫心）”等易被当地人感知的本土符号来隐喻病毒的危害。然而，作者指出白曲的创新也反映出“理性化创造（rationalized creativity）”和“截断性民俗资源（truncated repertoires）”之间的张力。传统文化在被重新设计以适应现代社会需求时，某些内容被简化或“截

断”。通过多模态资源的融合，白曲为白族语言和文化的传播提供了平台，也凸显了本土语境的传播资源在危机沟通中的重要价值。

在第2章中，Jia Li, Zhenyao Lu, Mengyi Luo 和 Zhuyujie Zou 通过对云南壮族乡村医生和患者的半结构访谈、参与式观察和田野笔记等方法，探讨了壮族乡村医生在医患沟通中的角色与作用。面对文化水平有限的壮族老年患者，壮族医生成为语言和文化交流的中介者。他们以壮语为主要沟通语言，并通过亲属式称呼、提供情感支持等方式增强与患者的“粘性”。他们也会借助微信语音、（乡村）大喇叭等多模态沟通渠道加强沟通效果。此外，壮族医生还充当非正式翻译，帮助患者理解医疗政策和医疗报告，弥合健康素养差距。基于对壮族医患互动的实证分析，该研究提出了在多语危机沟通中应秉持的“认知齐力（epistemic solidarity）”维度：感知-感受-行动（see-feel-act），即医疗服务者要认识到患者的语言障碍及其他脆弱性因素、要尊重和理解患者的文化知识需求、要将改变认知不公视为道德责任并付诸行动。

第3章关注广西壮族自治区政府资助的3个休闲场馆的语言景观，Ying (Ivy) Wu 通过实地考察、在线数据收集、田野笔记等民族志研究方法，探讨语言景观资源是如何被政府和民众调动，来创造积极的生活体验，帮助少数民族群体应对危机。研究显示，场馆里的语言景观承载着展览、收藏、教育、研究、服务和党建的功能。中文不仅承载这六项功能，还用于提供实时活动信息。英语未承载党建功能，但在塑造场馆的国际形象上作用突出。壮语和其他外语仅承载展览功能。另一方面，作者通过分析场馆中的“游客留言板”和“读者评论”，发现场馆中的语言景观（如“三月三”）与游客的评论（如“特别喜欢绣球”“贝依情深”）为游客营造出了包含团结感、身份认同感的积极体验。但也有游客建议增加场馆的壮语教育功能，这反映出壮语等少数语言资源未得到充分利用。合理的语言景观能为人们带来积极体验，对于缓解压力、增强身份认同具有重要意义。

（三）外籍群体的多语危机沟通（第4~6章）

第4章聚焦中国边境地区在危机时期的翻译和口译问题，Jinhyun Cho, Jia Li, Jie Zhang 和 Meichun Xue 以6名在瑞丽为缅甸流动人口提供翻译服务的志愿者为研究对象，通过半结构访谈展开调查。研究结果显示，志愿者在提供翻译和口译服务时遭遇三大问题：第一，少数民族语言翻译人才缺乏，志愿者承担了主要的翻译工作，暴露出语言服务体系的结构性问题。第二，大学教育强调标准语言意识形态，注重标准缅甸语的教学，但许多缅甸流动人口使用方言，导致译者与他们在实际沟通时受阻。第三，翻译过程中面临遵循主流文化还是少数民族文化的抉择，比如，在翻译缅甸流动人口的姓氏时，存在依据汉族还是少数民族文化的争议。为此，作者建议职业和高等教育机构增设少数民族语言翻译课程，并呼吁决策者重视并完善少数民族语言服务政策。

第5章关注的群体为新冠疫情期间居住在义乌的外籍商人，Sixuan Wang 和 Yongyan Zheng 通过半结构访谈、资料搜集和民族志观察方法，考察外籍商人在疫情期间的语言服务实践。义乌作为“世界小商品之都”，吸引了来自不同语言背景的外国商人，但也增加了城市语言生态的复杂性。疫情期间，政府尝试通过社交媒体为外籍人士提供多语防疫服务，但难以满足不同群体的语言需求。调查发现，外籍商会采取了一系列措施应对危机沟通：自发翻译政府和卫生部门信息，并制作多模态防疫指南、建立微信群等社交网络，解答疫情问题、通过社交平台发布鼓励视频，组织在线活动。外籍商人通过集体行动有效应对沟通危机，凸显了集体能动性在危机沟通中的重要作用。

第6章以13名在广州高校就读的国际学生为研究对象, Hongqiang Zhu, Jiwei Li 和 Pan Pan 采用半结构访谈法, 探讨国际学生在新冠疫情期间的跨文化适应及学业表现。在学业方面, 他们面临中文书面理解与写作困难、中文授课内容理解困难、线上线下教学模式切换导致的互动困难等问题。在日常生活中, 他们则遇到广州粤方言交流障碍、中文情境使用不熟悉、医疗程序语言障碍等问题。国际学生会通过表明自己“中文水平有限”, 降低他人的沟通期望、通过使用英语等多语资源作为沟通中介、并借助数字设备和翻译软件辅助沟通。随着来华留学生数量的增加, 开展国际学生对中文环境的适应性研究愈发重要。此类研究有助于教育工作者和政策制定者更好的理解和帮助国际学生应对危机时期的语言挑战。

(四) 弱势群体的多语危机沟通 (第7~8章)

Li Lyu, Jie Zhang, Lei Mu, Jing Cui 和 Wan-Chen Chen 在第7章中采用“基于社群的参与式研究法 (community-based participatory research)”, 分析了武汉聋人群体面临的沟通挑战以及志愿者在应急服务中的作用。研究发现, 聋人群体在疫情期间面临信息获取障碍、与利益相关方沟通困难以及诸多因素导致的复合劣势问题。危机期间, 聋人志愿者在危机沟通中发挥了关键作用, 不仅为聋人提供了精准的应急服务, 还提高了聋人的应急响应能力和复原力。该研究还强调聋人的脆弱性是情景性的, 他们可以利用自身知识、社会资本、共同信念等发挥自身的能动性。通过该研究可以发现, 当政府主导的应急管理效用不足时, 聋人志愿者起到了关键作用, 这凸显出开展自下而上应急语言服务的重要性。最后, 作者建议将聋人及其组织纳入应急管理体系, 构建更具参与式和包容性的应急管理模式。

第8章的研究地点位于云南省临沧市, Rui Deng, Yan Xiao, Jia Li 和 Yongqin Dong 以感染 HIV 的缅甸妻子、她们的中国丈夫以及当地医护人员为研究对象, 采用半结构访谈、参与式观察、收集官方政策和相关书面资料、田野笔记等方式获取数据, 分析他们在医患沟通中面临的语言相关挑战、应对策略以及结构脆弱性。研究发现, 医护人员面临语言障碍、缺乏多语医疗服务意识等挑战。他们会通过简化医疗术语、表达情感关怀、使用文化隐喻等方式来增强沟通效果, 如将 HIV 抗病毒药物比喻成“仙丹”。然而, 患者的流动性和合法身份缺失增加了医护工作的难度。中国丈夫受制于语言障碍和有限的文化水平, 在向妻子有效传达医疗信息方面存在困难, 有限的经济条件更是成为他们难以跨越的结构性障碍。缅甸妻子面临汉语能力缺乏、合法身份缺失以及权力不平等的问题。尽管她们会使用肢体语言辅助交流, 并努力学习当地语言, 但难以免受单语主导的医疗系统和传统性别模式等结构性问题的困扰。

(五) 结语

Piller 在结语中指出, 随着全球危机的日益加剧, 语言障碍正成为加剧社会不平等与脆弱性的重要因素。多语危机沟通在全球范围内普遍存在滞后性、零散性的特点。结合书中的主要内容, Piller 提出了对语言障碍的四点新思考: 第一, 语言障碍具有情景性, 语言需求不能仅凭人口普查中的语言状况预先确定。第二, 最难弥合的语言鸿沟存在于非标准化的、未命名的语言之间。第三, 语言障碍在自上而下和自下而上的视角中存在显著差异。第四, 数字技术在危机沟通中发挥着巨大作用, 但需要谨慎其带来的新障碍。最后, Piller 呼吁, 我们需要采取共创、参与的方式应对多语危机沟通, 在进行全球思考的同时, 也要注重本地行动。

三、简评

(一) 主要特点

1. 研究对象的多维特征突出

该书突破传统语言服务研究对“国家主流群体”的关注，研究对象的选择具有多维特征。首先，研究对象具有明显的地位弱势性，如居住在云南的缅甸籍 HIV 感染者（第 8 章）、浙江义乌的外国商人（第 5 章）、武汉聋人群体（第 7 章）等。这些群体在危机情境下常因语言和文化差异处于弱势地位，面临更大的沟通障碍。其次，研究对象的身份具有交叉性。第 8 章的缅甸 HIV 感染者集“移民、女性、患者”三重脆弱性于一身，其语言障碍与非法身份、经济贫困等不利因素相互交织。此外，部分研究对象具有较强的流动性，如第 4 章中居住在瑞丽的缅甸移民、第 5 章中居住在义乌的外籍商人等。对这些流动性群体的关注有助于促进边境与全球化城市的语言服务建设。

2. 民族志研究路径贯穿

研究者们通过民族志研究路径，将语言少数群体在危机情境下的语言实践生动地呈现出来。例如，在第 8 章中，研究者调查患有 HIV 的缅甸妻子在疫情期间的多语沟通经历，开展了为期 20 个月的民族志研究，通过半结构访谈、在医院和患者家中进行田野调查等方式获取到真实的数据。此外，书中的部分研究者本身便属于少数群体，比如，在第一章中，关注“白曲”的作者便是白族人。这种“局内人视角”在便于研究者接触到真实田野的同时，也有助于深度阐释社会现象。正是这种民族志的研究路径，深入田野的研究方法，揭示了多语危机沟通背后的深层次社会矛盾，使得全书不仅具有扎实的实证基础，还饱含人文关怀。

3. 多语危机沟通的中国特色凸显

中国是一个多民族、多语言、多文字的国家。该书剖析了中国少数民族群体在危机沟通中的语言实践，如白族、壮族等在危机沟通中运用本土语言或传统艺术形式来传递信息、凝聚共识，彰显了少数民族独特的文化传承，也体现了中国特色的民族关系。另一方面，随着移民、留学生、外国商人等多元主体涌入中国，当代中国的语言环境更加复杂。书中描述了这些外来群体如何通过自发的社群协作、数字化工具应用等方式，在语言与文化差异中寻求平衡。这些案例反映了中国的本土化和国际化特点，呈现了中国在危机状况下的多语沟通图景。

(二) 贡献与不足

1. 创新多语危机沟通的理论框架

该书从批判社会语言学的视角，提出了多语危机沟通的三个转向：多语转向、多模态转向和包容性转向，为多语危机沟通研究提供了新的框架参考。第一，多语转向挑战了传统危机沟通中的单一语言沟通模式，尊重不同语言在危机沟通中的价值。多语转向还强调要认识到沟通差异的复杂性，如翻译质量低、翻译中缺乏情感与伦理考量等因素会影响沟通效果。第二，多模态转向基于“拓展的语言观”（Shohamy, 2006），将语言看作是人们在交流时使用的资源与工具的整合（如语音、图像、文本、手势、符号、凝视、面部表情、姿势、物体等）（Kuster, 2021）。危机沟通并非只能通过语言和文字达成，还可以通过各种模态和资源实现。第三，包容性转向从社会正义的角度出发，包括“认知参与（epistemic engagement）”和“结构性干预（structural intervention）”两个维度。认知参与承认少数群体具有知识主体性，赋权其特有的语言、文化资源与自身能动性。结构性干预强调通过系统性的政策改革，消除信息获取不均、沟通不平等现象背后的结构性问题。

2. 彰显语言少数群体危机应对的能动作用

该书的第二大贡献在于彰显了语言少数群体在危机应对中的能动性。能动性是个体、群体、机构等多元主体受社会文化中介的一种行动能力，主体行动既受社会结构制约，又能重构社会关系（Ahearn, 2001）。语言少数群体在危机沟通中并非是信息的被动接受者，而是主动调动自身资源，实现自我赋权，例如，广西游客通过场馆中的“留言板”和“读者评论”在疫情期间营造积极的生活体验、广州高校的国际学生运用多语资源和数字技术克服学习和生活障碍、义乌的外国商会自发组织语言服务、聋人群体在志愿者的协助下从疫情受害者转变为助人者等。然而，该书也强调能动性与脆弱性共存，并且个体能动性间存在差异性，如聋人和 HIV 患者等弱势群体在危机沟通中很难仅凭个体能动性解决各种困难。因此，需要努力构建来自机构、社群以及整个社会的韧性支持。

3. 推动危机沟通的参与式转型与政策革新

新冠疫情期间，中国各级政府与学术界积极开展应急语言服务及相关研究。中国政府推行的自上而下的语言服务模式虽然运作高效，但难以满足不同群体的语言需求。书中的一系列实证研究表明危机沟通的自下而上参与式转型有助于填补官方语言服务的空白，从而更灵活、有效地回应多元群体的需求，如第 5 章介绍了外国商贸群体自发组织翻译服务，并利用社交平台共享防疫信息、第 7 章描述了武汉聋人志愿者为聋人群体自发提供应急语言服务。此外，该书坚持问题导向，针对不同场景下的危机沟通问题提出了切实可行的政策建议，这些建议为未来危机沟通政策的制定提供了宝贵的参考。例如，针对聋人群体的危机沟通困境，书中提出了九项具体建议，如保障突发危机中聋人群体的权利、在政府应急机构中设立专门的聋人部门、为所有利益相关方提供无障碍意识培训、加快建立聋人信息库、构建无障碍紧急呼叫系统以及为聋人提供手语翻译服务等。

该书也存在一定的不足之处。首先，缺少基于大样本数据的量化研究。书中的研究主要采用民族志、半结构访谈等质性研究方法，这些方法虽然有助于深入了解语言少数群体的微观实践，但缺乏量化数据作为支撑。例如，在第 6 章中，作者在调查广州高校国际学生疫情期间面临的语言相关挑战时，若能开展更大范围的问卷调查，可能会使研究结果在统计方面更加显著。未来，相关研究可以考虑通过问卷调查、开发量化指标等手段来评估语言服务的实际效果。其次，该书对数字技术在危机沟通中的使用探讨不够深入。书中的个别案例虽然提及数字技术在危机沟通中的使用，但缺乏系统、深入的论述。数字技术在促进多语危机沟通的同时，也可能为无法使用数字技术的群体带来新的困扰。未来研究有必要加强这一方面的理论探讨和实证分析，探索数字时代下多语危机沟通的新路径和新模式。

当然，瑕不掩瑜，*Multilingual Crisis Communication: Insights from China* 以其扎实的民族志研究和丰富的实证案例，展现了多语危机沟通的前沿成果，为全球多语危机沟通贡献了中国智慧。该书通过对语言少数群体的深度关注，不仅揭示了危机沟通与语言、身份、社会结构性因素的交织关系，更展现了语言少数群体的自身能动性以及自下而上参与式路径在危机沟通中的重要作用。正如 Piller 在该书结语中所言：多语危机沟通的未来在于当地社区参与的、共同设计的危机沟通模式。该书为我国及全球多语危机沟通的未来发展指明了方向，值得反复研读与深入思考。

基金项目：本文系湖北省高等教育学会教育科研课题项目“跨境电商背景下高职英语助力天门市服装产业‘出海’策略研究”（项目编号：2024XD159）的阶段性成果之一。

Conflicts of Interest: The author declares no conflict of interest.

References

- Ahearn, L. M. (2001). "Language and agency". *Annual review of anthropology* (01):109-137.
- Kusters, A. (2021). "Introduction: The semiotic repertoire: Assemblages and evaluation of resources". *International Journal of Multilingualism* (02): 183–189.
- Li, J., Zhang, J.& Piller, I. "Multilingualism during disasters and emergencies". In McKinney, C., Zavala, V. & Makoe, P. (Eds), *The Routledge handbook of multilingualism*. London: Routledge, 2023.
- Piller, I., Zhang, J.& Li, J. (2020). "Linguistic diversity in a time of crisis: Language challenges of the COVID-19 pandemic". *Multilingua*, 39(5): 503-515.
- Shohamy, E. (2006). *Language policy: Hidden agendas and new approaches*. London: Routledge.