

Configuring Public Service Interpreting in Finland as a Sentient Professional Practice and Affirmative Social Service Work: Emotion in the Work of Public Service Interpreters

By Hanna Kara & Camilla Nordberg
Translated by LIU Wen

Received: February 5, 2024

Accepted: February 10, 2024

Published: March 31, 2024

To cite this article: Hanna Kara & Camilla Nordberg, trans. LIU Wen. (2024). Configuring Public Service Interpreting in Finland as a Sentient Professional Practice and Affirmative Social Service Work: Emotion in the Work of Public Service Interpreters. *Asia-Pacific Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(1), 029–040, DOI: 10.53789/j.1653–0465.2024.0401.004

To link to this article: <https://doi.org/10.53789/j.1653–0465.2024.0401.004>

Abstract: In this article, we build on an understanding of multilingual social service work as an existing and permanent, yet under-researched, professional landscape and an everyday reality in the contemporary Finnish context. We explore this landscape by focusing on the critical case of public service interpreting and adopt a critical stance towards the idea of public service interpreters as neutral and invisible by examining the role of emotions in public service interpreting in social services. Drawing from reflective diaries produced by 16 public service interpreters during spring 2022, we analyze the presence and significance of emotions in interpreter-mediated service encounters. The results challenge the idea of the role of public service interpreters as mechanical and invisible and instead present public service interpreting as a sentient professional practice and affirmative social service work.

Keywords: emotions; invisibility; migrant; public service interpreting; social work

Source: Originally published in *Nordic Social Work Research*, Volume 13, Issue 4, 2023.

Notes on the author: Hanna Kara is a lecturer of Faculty of Social Sciences at the University of Helsinki and Åbo Akademi University, Helsinki, Finland. Her research focuses on social work and social policy; Camilla Nordberg is a senior university lecturer of Faculty of Education and Welfare Studies at Åbo Akademi University, Vaasa, Finland. Her research has revolved around the migration welfare state nexus, focusing on issues of citizenship, power, social justice and street-level institutional encounters.

Notes on the translator: LIU Wen is a teacher of the Faculty of Foreign Languages at Jiangsu University. Her research interests lie in translation theory and practice.

將芬蘭公共服務口譯配置為有感知力的 專業實踐和積極的社會服務工作 ——公共服務口譯員在職業生涯中的情感體驗

漢娜·卡拉和卡米拉·諾德伯格/文 柳雯/譯

摘要:在本文中,我們將多語種社會服務工作理解為一種長期存在但研究不足的專業景觀,這反映了當代芬蘭的現狀。我們通過聚焦公共服務口譯的關鍵案例來探索這一景觀,批判性審視公共服務口譯員的中立性和隱形性。根據 16 名公共服務口譯員在 2022 年春季撰寫的反思日記,我們分析了情感在口譯調解服務中的重要性及其影響。研究結果挑戰了公共服務口譯員的作用是機械的和隱形的這一觀點,並認為應將公共服務口譯視為一項具備感知力的專業實踐和積極的社會服務工作。

關鍵詞:情感;隱形;移民;公共服務口譯;社會工作

來源:原文原載於《北歐社會工作研究》(*Nordic Social Work Research*)2023 年第 13 卷第 4 期。

作者簡介:漢娜·卡拉系赫爾辛基大學與奧博阿卡德米大學社會科學學院講師,研究方向是社會工作和社會政策;卡米拉·諾德伯格系芬蘭瓦薩的埃博學術大學教育與福利研究學院高級講師,研究興趣是移民福利國家關係,聚焦於公民身份、權力、社會正義和街頭機構衝突等問題。

譯者簡介:柳雯,江蘇大學外國語學院助教,研究方向為翻譯理論與實踐。

引言

在本文中,我們將多語種社會服務工作理解為一種長期存在但研究不足的專業景觀。我們認為多語種是當代芬蘭的常態,但它面臨著單一語言意識形態(Määttä, Puumala & Ylikomi 2021: 47)的挑戰,並且這種意識形態將語言多樣性視為一種應當被克服和解決的臨時和短暫現象(Nordberg & Kara 2022)。我們將聚焦公共服務口譯的關鍵案例,這一領域有時也被稱作社區口譯,通過探討情感在公共服務口譯以及口譯調解服務中的在場性與重要性來研究口譯員在社會工作以及更廣泛的福利提供專業領域中的角色和定位。

自 20 世紀 90 年代以來,隨著芬蘭移民人口的增長,公共服務口譯逐步加強(Koskinen, Vuori & Leminen 2018),且主要出現在口筆譯研究中(Choroszewicz, Hildén & Tsavro 2018; Koskinen 2018; Marta 2017; Vehviläinen 2018; Woll 2018)。迄今為止,芬蘭和其他地區對口譯員介入社會工作的研究相對零散(Baker 1981; Freed 1988; Glasser 1983; Kriz & Skivenes 2010; Tipton 2016; Westlake & Jones 2018)。語言差異與多語種在社會工作研究和教育領域已經引起了一定的關注(Engstrom, Won & Gamble 2009; Hall & Valdiviezo 2020; Pohjola 2016)。

儘管受到了研究者的有效質疑,但是口譯員只是充當機械式和隱形的中轉者這一觀點依然存在 (Angelelli 2015; Gustafsson 2022; Gustafsson, Nordström & Fioretos 2013; Martin & Valero-Garces 2008; Theys et al. 2023; Yuan 2022)。在過去十年裏,公共服務口譯已經進一步外包給了私營服務供應商,並持續進行招標 (Karinen et al. 2020; Vuori & Laihonon 2018)。服務組織的這種轉變雖然是當代新自由主義北歐福利國家所固有的背景 (Kamali & Jönsson 2018),但是我們認為這也與口譯員被視為隱形且可替代的觀念相吻合。這一觀念實際上忽略了公共服務口譯中的情感和人際關係因素,而僅將其視為一種值得肯定的職業福利實踐。

我們通過分析口譯員在社會服務中對情感體驗的描述,調查有口譯員參與的社會調解工作,探討口譯員在其中扮演的角色。口譯員必須持續學習如何應對和處理交流中產生的情感,如何管理自己在交流和討論中可能激發的情感,以及如何在口譯中準確傳達情。我們雖然關注的是特定的社會工作情境,但社會工作實際上是嵌入在更為廣泛的福利服務體系之中,公共服務口譯員需要在這一體系中開展工作。因此,研究參與者會涉及廣泛的社會服務場景。

下文將首先進行文獻檢索,回溯芬蘭福利國家背景或其他地區的福利服務中,特別是社會工作領域中的口譯調解服務研究,考察口譯服務中有關情緒的交流。此後,我們將介紹實證數據,展開案例分析,展示調查結果,並以總結性討論結束全文。

一、社會工作中的公共服務口譯及情感角色

社會工作研究讓我們洞察到口譯員參與的社會調解服務。相關研究主題包括經由口譯員達成的溝通和口譯行為在服務場景中的作用 (Berthold & Fischman 2014; Engstrom, Roth & Hollis 2010; Kriz & Skivenes 2010; Sawrikar 2015; Westlake & Jones 2018)、公共服務口譯員的工作環境 (Norström, Fioretos & Gustafsson 2012) 以及職業邊界 (Nordberg & Kara, 2022)。研究還探討了兒童作為口譯員或文化調解員的情況 (Gustafsson, Norström & Höglund 2019; Lucas 2021)。蒂普頓 (Tipton) 在 2016 年的研究中討論了公共服務口譯員與社會工作者之間的職業跨文化交流,以及口譯員在調解中對社會工作性質所產生的影響。

先前的研究表明雖然口譯員和社會工作者有若幹共同的目標,且兩個行業所遵循的道德規範有諸多相似之處,但社會工作從業人員經常發現與口譯員合作頗具挑戰性 (Tipton 2016; Tribe & Thompson 2009; Westlake & Jones 2018)。薩裏卡 (Sawrikar) (2015)、貝特霍爾德和費什曼 (Berthold & Fischman) (2014) 以及恩斯特羅姆、羅斯和霍利斯 (Engstrom, Roth & Hollis) (2010) 均強調了對口譯員培訓處理敏感事務及與福利服務從業人員合作的重要性,並呼籲對這種合作提供更多的監督與支持。諾德伯格和卡拉 (Nord & Kara) (2022) 以及蒂普頓 (Tipton) (2016) 指出了公共服務口譯存在的結構性弱點。同樣,諾爾斯特洛姆、費多斯和古斯塔夫森 (Norström, Fioretos & Gustafsson) (2012) 指出,訓練有素的口譯員對職業的堅定承諾與他們反復遭遇的非專業化工作條件 (如低薪酬、易被替代感以及低社會地位) 之間存在明顯的緊張關係。

公共服務口譯員的專業地位和作用在筆譯和口譯研究領域得到了更為廣泛的討論 (Guéry 2014; Hlavac & Saunders 2021; Hsieh 2008; Marti & Valero-Garcés 2008; Salaets & Van Gucht 2008; Sela-Sheffy 2011)。該研究表明公共服務口譯員往往不受尊重與贊譽、缺乏合理的薪酬以及對該職業的法律認可 (Salaets & Van



Gucht 2008)。社區口譯員與社會工作者的聯合培訓得到同樣重視(Hlavac & Saunders 2021; Salaets & Van Gucht 2008)。此外,該研究對口譯培訓中普遍存在的專業性觀念,以及強調公正或中立的專業宣言和文件提出質疑,呼籲對口譯能力和表現有更精細化的認識(Pokorn & Mikolič Južnič 2020)。

對口譯中情感的研究通常在更廣泛的福利服務中開展。研究通過情商(Hubscher-Davidson 2013)、情緒感染和同理心(Korpala & Jasielska 2019; Määttä 2018; Merlini & Gatti 2015; Theys et. al 2023)、情緒管理(Hsieh & Nicodemus 2015)以及繼發性創傷(Määttä, Ylikomi & Puumala 2019)等概念來探究口譯中的情感體驗。多爾蒂、麥金太爾和韋恩(Doherty, MacIntyre & Wyne)(2010)研究了心理健康口譯對譯員福祉的影響,報告了與工作相關的多種情緒體驗,包括憤怒、悲傷、絕望和無力感,並指出了這一職業情感要求的特點(Fennig & Denov 2021)。

特古爾(Tekgül)(2020)採用了 Arlie Hochschild 於 1983 年提出的情感勞動概念,用以研究與信仰相關的社區口譯。Tekgül 參考了 Grandey、Diefendorff 和 Rupp(2013:18)的研究將情感勞動定義為為了滿足工作要求和達成組織目標所涉及的情緒調節或操控。因此,情感勞動者往往會掩飾、隱瞞或抑製自己真實的情感,甚或表露出並未真實感受到的情緒(Ayan 2020)。維爾揚馬(Viljanmaa)(2018)通過對口譯員的採訪來探究公共服務口譯中的情感問題。她的研究結果強調了口譯員在情感準備、交流過程中的情感管理與傳遞以及事後情感處理方面的重要作用。她的分析揭露了所謂中立或公正的傳統理念及口譯員職業角色中情感立場的模糊性(Nordberg & Kara 2022)。

因此,本文將不再討論現有的關於口譯員職業角色模糊、能力和表現定義不統一以及口譯員調解下的社會工作的知識缺乏。我們的研究與以往研究一脈相承,強調工作環境中充斥著感性因素,同時堅持口譯員應保持超然和中立;我們致力於通過情緒分析解讀口譯調解過程中遇到的各種動態變化,並把公共服務口譯看作是一項富有感知力的專業實踐和積極的社會服務;我們詢問口譯員如何描述、關聯並理解情緒在公共服務口譯及口譯員調解的服務中的存在和意義。

二、數據與方法

本研究所用數據取自 2022 年春季由 18 名公共服務口譯員在參與研究項目期間所記錄的反思日記。這些數據由 16 名參與者提供的共 250 條書面和錄音形式的日記條目,以及與其中兩名參與者四次個別面談構成。參與個別面談的這兩名參與者更傾向於通過這種形式分享他們對日常職業生活的思考。參與者需要分別在日記和採訪中圍繞以下主題進行討論:職業地位與身份認同、日常社會服務現狀,以及與社會服務工作者和服務受眾之間的互動交流。

參研者來自不同職業和種族,分布於芬蘭各個城市及鄉村地區。他們共使用了 13 種語言,既有來自芬蘭本土的,也有移民背景的。並不是所有參與者都透露了自己是否接受過口譯培訓,但大部分人持有公共服務口譯專業的學士學位或正在參與相關項目學習。有些人還持有法庭口譯學位,許多人還具備額外的專業資質或大學學習經歷。雖然參研者群體在眾多方面表現出多樣性,但他們普遍具有較高的教育水平。

我們通過私人聯系、移民協會、Facebook 和 WhatsApp 口譯員群以及芬蘭翻譯和口譯協會(SKTL)發送一封關於本研究的信息函給潛在參與者,並通過 Zoom 分別會見了回應我們信息函的口譯員。在會議中,我

們討論了研究主題、數據生成的具體操作流程以及涉及到參與者的自願性、隱私保護和數據安全等研究倫理問題。奧博阿卡德米大學信息與通信技術服務提供了安全網站完成數據的進一步溝通和文件交換。根據芬蘭人文科學的倫理審查通則,本研究設計方案不提交倫理委員會(TENK2019)單獨審查。參與者因投入時間和參與度而得到了經濟補償。

在大約兩個月的時間裏,每位參與者平均撰寫了15篇日記。參與者可以選擇以書面形式或音頻形式提交作品。日記條目和採訪可能使用的語言包括芬蘭語、瑞典語或英語。若參與者在數據生成過程中想要討論數據生成的某些方面或遇到的問題,可以通過Zoom會議與研究人員溝通。數據生成之後,參與者還將有機會參加反饋會議。部分參與者希望在數據生成過程中或完成後召開會議。兩位願意接受採訪的參與者通過電話錄音分享了他們對職業生活的看法。

日記和採訪所描述的工作狀況與經歷發生在社會服務這一領域,該領域覆蓋面極為廣泛,涵蓋了成人社會工作、兒童福利服務、社會保險機構、失業服務處或接待中心等多個方面。數據中記錄了一些發生在衛生服務機構、學校或日托中心的情況。典型的日記篇幅為半張至一張A4紙大小。參與者在其中反思了與從業者合作、與服務用戶合作的經歷,社會服務口譯過程中的情感體驗,職業身份、地位和口譯作為一種工作和職業的相關問題。我們鼓勵參與者對這些主題進行更廣泛的思考或者通過聚焦某個具體的工作日或工作經歷來深入探討這些主題。

在先前的研究中,選擇日記作為數據生成方法,是因為它能促進反思性思維,並可能給參與者帶來滿足感(Hewitt 2017),同時減少訪談等其他研究方法所帶來的回憶偏差(Bartlett & Milligan 2015)。日記可能涵蓋日常活動以及更具挑戰性或私人性的問題,比如參研者在面對面訪談時可能不太願意分享的情感問題(Linn 2021)。因此,日記法面臨著倫理挑戰,引起情緒困擾,同時還需要在參與者的自主性與研究人員對參與者如何回應和參與日記過程的指導之間尋求平衡(Linn 2021)。

在本研究中,一方面我們旨在收集數據生成過程中所發生事件和遇到問題的反思日誌,另一方面則是在更廣泛的社會服務層面搜集參與者在公共服務口譯活動中的整體體驗反思日誌(Alaszewski 2006)。我們認為,這兩者結合為參與者提供了靈活性,並讓更加豐富細膩的體驗成為數據的一部分。此外,我們還提供採訪選項給那些不習慣撰寫日記的參與者。

我們採用了溯因分析(Tavory & Timmermans 2014:2:115; Timmermans & Tavory 2012),將經驗材料與以往的文獻進行對話式閱讀,後者為我們識別並推斷數據中的驚人之處提供了理論背景。為質疑那些被輕易視為理所當然或官方解釋的事物與理解採取了熟悉化與陌生化處理。在實際操作中,首先,我們將參與者提及情緒的數據段落分離出來,(以(-)的符號進行標註,譯者註)。其次,我們識別出三種不同的觀點(Viljanmaa 2018):會議中產生的情緒、口譯員傳遞的情緒以及在口譯員內部引發的情緒。最後,依照順序整理這些片段。我們在福利服務背景下把情緒處理視為口譯員專業實踐中的第四維度來解讀這些摘錄。我們將結合已有研究進行如上所述的溯因繼續閱讀這些片段。

在後續內容中,我們呈現了參與者是如何討論情感在其擔任公共服務口譯工作中的存在及影響的實際數據案例。原始數據主要為芬蘭語,僅有一位參與者使用英語書寫。這些最初用芬蘭語撰寫的摘要已由作者本人翻譯成英文。我們為確保匿名性和可讀性在提取過程中做了一些調整。我們將所有公共服務行業的工作人員統稱為從業人員,所有參與者、從業者和服務使用者統稱為她/她們。

三、情感的存在與傳遞

我們的分析顯示情感體驗是口譯工作中的重要因素。數據表明,在服務會議中,情緒的具體表現包括哭泣、高聲喊叫、咒罵、反復言語或保持安靜(小聲說話或沉默)。

幾乎每天都有口譯服務使用者在口譯過程中突然落淚。(第七位參研者的日記)。

在危機、家庭糾紛、親密伴侶暴力以及兒童保護等情況中提供公共服務可能會面臨挑戰。這些情況要求頗為嚴苛,因為家庭往往會因突發事件而感到不安、焦慮和憤怒。講話內容可能雜亂無章、節奏過快,導致口譯員難以緊跟其步伐。(第三位參研者的日記)

正如上述摘要所述,口譯員在工作中遇到的情緒通常是失望、緊張、焦慮、憤怒、震驚、悲傷、恐懼和羞恥等負面情緒(Määttä 2018; Viljanmaa 2018)。在這種情形下,這些情緒的影響可能具有技術性,因為當言辭激烈、語速快或者敘述沒有邏輯時,口譯會變得更為艱難。焦躁同樣讓輪流發言成為了一項挑戰;即便詞匯上相對簡單的情形也變得難以翻譯。

你可能在一天之中口譯了許多不同的事物,因此你必須在不同的情緒狀態之間切換。(第二位參研者日記)

在上述摘要中,參與者闡述了工作中廣泛的情緒,她描述了口譯員必須從一種情緒狀態切換到另一種情緒狀態。該摘錄表明口譯員在工作中不僅要感知到各種不同的情緒,還必須調節自身情緒來準確傳達這些情緒。

當客戶哭泣時,我通常也會被觸動。即便如此,我通常還是能夠專業地管理並控制自己的情緒。然而,在幾次口譯過程中,我也因為被觸動而流下了淚水,這讓口譯變得頗為困難。如果我僅僅是傾聽服務對象所說的話,我或許就不會流淚,但當我重復服務對象的話語時,眼淚就止不住地流了下來。你只需了解客戶的想法。不過我迅速地恢復了狀態,口譯工作並未受到任何影響。(第三位參與者的日記)

上述摘錄更加凸顯了服務對象的情緒對口譯員的影響,正如參研者所述,服務對象的言語和淚水讓她受到觸動,使她不禁流淚。參與者解釋稱,僅僅聽別人的描述可能不會像她親自處理和口頭復述那些內容和詞匯時那樣情緒激動。早期研究表明,I型口譯實踐可能會加劇情緒影響(Fennig & Denov 2021; Koskinen 2018; Määttä, Illicomic & Pumarada 2019; Valero Garcés 2015)。然而,參研者強調,在這些情況下,她通過控制和抑製自己的情緒來彰顯自己的專業素養。因此,這一摘錄證實了先前的研究報告(Fennig & Denov

2021),即口譯員表現出同理心或情緒化反應會被視為不專業。

服務客戶感到不滿,以混亂的方式表達情緒,並對所有芬蘭官方進行了辱罵。對口譯員而言,這些情況實在出乎意料,因為我沒想到事情會發展到這個地步。在口譯過程中,我需要用到許多芬蘭語裏不常見的臟話。交流結束後,口譯員顯得有些手足無措,而我則舒了一口氣。(第十二位參與者的日記)

在上述摘錄中,參與者描述了一次經歷,服務客戶不願接受現有決定,並對事態的發展、社會工作者的表現和整個體系表達了不滿。服務客戶的言辭變得激動且帶有攻擊性,使用了包含強烈侮辱性的措辭。這位譯者似乎在努力地翻譯所有內容,並對這種情況感到頗為震驚。參與者寫到,當會議結束時,她感到了一種寬慰。

與I型口譯相反的是,人們希望口譯員在工作中以「口譯員」自稱。有意思的是,正如上文摘錄所述,這種做法在許多日記條目中也能見到。這可能被解讀為,在提供口譯服務時要對用戶情緒和他們的口頭表達保持一定距離,即便是在撰寫工作匯報供研究也不例外。在某種程度上,參與者通過這種做法維系並凸顯了他們的專業身份。

情緒不總是帶有負面色彩,也有積極的場合,比如一場成功的家庭團聚之後。參與者表示,利用他們的口譯角色分享快樂以及參與營造這些積極而充滿信任的氛圍至關重要(Viljanmaa 2018)。他們通過這種方式積極促進服務客戶、社會工作從業者與服務之間建立信任。口譯經歷中一種關鍵情感是同理心。不少參與者表示,作為口譯員,他們的職責之一便是尋找途徑來傳遞從業者的同理心(Theys et al. 2023)。然而,數據也顯示了一些社工表現出嚴格、苛刻甚至是不尊重的態度,例子如下。

這個話題對服務客戶和從業者而言充滿挑戰且令人不悅。鑒於這個問題已有討論,從業者開始變得挑剔。作為一名口譯員,我有時發現很難用與從業者同樣嚴厲的語氣來表達和翻譯。(第十二位參與者的日記)

社會工作者未能保持中立態度,反而提高嗓門對待服務對象,這種做法是不尊重人的。作為一名口譯員,我感到頗為煩惱。社會工作者有責任了解移民服務客戶的文化背景,並了解如何與成年人溝通。(第十位參與者的日記)

我們的數據顯示,口譯員在這些情緒激烈的時刻並未保持公正或中立的態度,而是常常處於雙方的夾縫中(Gustafsson, Norström & Fioretos 2013),他們或感到憤怒或抱歉,這可能是由於服務對象情緒沖動、言辭激烈,或是因為從業者缺乏文化知識和敏感度所致。上述兩段摘錄提到,當口譯員意識到從業者對情況失去控制或行為不當時,她會感到負擔加重(Määttä, Ylikomi & Puumala 2019)。第一個例子是指從業者在與服務對象溝通時採用了嚴肅的語調。在第二段摘錄裏,參與者對從業人員表現出的不尊重感到憤怒。參與者似乎將此理解為對服務對象文化背景的漠視和無知。

我傾向於理解並同情服務對象所面臨的挑戰、日常問題和困難。服務對象可能因生活變故(如移民)導致抑郁癥。「背井離鄉者,同是天涯人」。我深刻了解離別親人、遷居異國他鄉的心情。(第一位參與者的日記)

當我的服務對象是祖國同胞時,我會格外情緒激動。(第二位參與者的日記)

在這些摘錄裏,參與者回顧了服務過程中那些情緒激動的經歷和生活場景。他們的描述進一步印證了早先的研究成果,即當口譯內容和情感與口譯員或其個人背景相似時,處理這些信息及其相關情緒的難度會相應增加(Doherty, MacIntyre & Wyne 2010; Finnegan & Denoue 2021; Määttä, Ilicomie & Pumarola 2019; Valero Garcés 2015)。

四、譯員職業地位所引發的情緒

這些數據通過不同情緒如壓力、緊張和動力描述了口譯工作本身。

長期的壓力、緊張和迫切感讓我覺得這份工作在情緒管理上特別困難。(第二位參與者的日記)

Määttä、Ylikomi 和 Puumala(2019)提到,口譯工作需迅速適應不斷變化的環境(Gustafsson, Norström & Fioretos 2013; Valero-Garcés 2015)。電話或視頻口譯中也可能存在常見的技術困難(Määttä, Ylikomi & Puumala, 2019)。薪酬製度的多樣性和口譯行業的不穩定性加劇了工作壓力(Määttä, Ylikomi & Puumala 2019; Nordberg & Karala 2022; Nordström, Fioretos & Gustafsson 2012; Salejts & Van Gucht 2008)。

有意思的是,我既能感覺出一個社會工作從業者習慣於和口譯員合作,也能感覺出他們壓根不了解口譯員角色。習慣與口譯員合作的從業者會在會議前就考慮到口譯員:他們信任我,並知道我同樣受保密協議的約束,因此會提供相關背景資料。他們清楚這樣做有助於我在口譯過程中準確選用術語和作出回應。(第十五位參與者的日記)

在上述摘要中,參與者詳細描述了她在扮演口譯員的角色和踐行職業承諾時獲得從業者信任與不信任的雙重經歷。這段摘錄描述了口譯任務前的一種不安感,即不確定合作夥伴的水平和質量,以及她將會如何被對待。這也印證了之前研究的發現,即從業者常覺得與口譯員合作頗具挑戰性(Hlavac & Saunders 2021; Tipton 2016; Tribe & Thompson 2009; Westlake & Jones 2018),並且跨專業合作往往缺乏培訓、監督和支持(Berthold & Fischman 2014; Engstrom, Ross & Hollis 2010; Salaets & Van Gugh 2008)。

摘錄中提到的一個關鍵問題是口譯員缺乏先驗信息,這本身就可能導致不可預測性和不被尊重的感受(Doherty, MacIntyre & Wyne 2010; Matallicomie & Pumarada 2019; Nordberg & Kara 2022)。Viljanmaa (2018)進一步建議,提前了解未來口譯任務中涉及的任何情感因素將有助於口譯員做好充分準備,從而提

升合作效果和會議的整體效果。

從業者對口譯員的角色理解各不相同。有些人尊重並感激口譯員的工作,而另一些人卻表現得仿佛口譯員如空氣一般,我認為這是對口譯員的不尊敬。一些從業者認為口譯員應該認識所有服務對象,如果服務對象遲到,從業者會詢問口譯員,看他們是否知道服務對象的具體位置。(第十二位參與者的日記)

上述摘錄進一步例證了口譯員角色、地位與人們的期望、理解之間的差異。在情感層面,摘錄談及了口譯員被認可、尊重和感激或是被解雇、誤解和低估的感受。此外,還有一些態度和期望被直接視作冒犯(Fennig & Denov 2021; Nordberg & Kara 2022; Norström, Fioretos & Gustafsson 2012; Salaets & Van Gucht 2008)。這也意味著譯員對代表權和個人立場的無能為力(Gustafsson, Norström & Fioretos 2013)。

五、情感中立與情感處理的模糊性

情緒分析揭示了人們對口譯員角色在中立性、公正性和隱身性方面的矛盾。一些數據顯示,超然和中立是口譯員專業素質的重要組成部分(Koskinen 2018;Merlini & Gatti 2015; Viljanmaa 2018)。另一方面,體驗和傳遞情感的能力被視為口譯員專業實踐的核心,且具有極高的回報(Viljanmaa 2018)。

我在某些時刻能夠幫助他人並發揮我的同理心,這讓我感到非常快樂。雖然有時我不確定該說些什麼,但我知道通過語調和重音可以傳達許多情感。(第二位參與者的日記)

在上述敘述中,參與者描述了口譯員如何通過語調和重音來傳遞和增強同理心(Theys et al. 2023)。口譯員儘管無法決定交流內容,但他們能夠影響對話的語調。

在不同文化中學術或口頭工作語言是一種表達方式,而情感語言則是另一種。例如,人們可能會使用諺語來間接表達某些事物,或者某些表達方式可能只有來自特定文化和國家的人才能夠領會。(第六位參與者的日記)

數據中的情感通常通過特定的詞匯、手勢、行為和語調等形式表現出來,但也可以借由某些固定的句式、表達方式或諺語來傳遞,這就需要豐富的文化知識和高度的敏感性去理解。因此,上述摘錄說明了口譯和筆譯在選擇不同語言時需要仔細考慮情感維度(Koskinen 2018: 160; 2015:179-180)。

口譯員即便遇到帶有侮辱性的言辭,也應當予以翻譯。在培訓期間,無論內容如何,我們都應準確傳達,以確保原話者的真實意圖得以體現。他們可能需要各種不同的幫助。(第七位參與者的日記)

如果口譯員聽上去顯得很好奇,那很可能是有所圖謀。(第三位參與者的日記)

在上述例子中,參與者詳細描述了他們的實踐經驗,以及在口譯過程中精準傳達情感的重要性的目的。在第一個摘錄中,參與者談到了自己所受的口譯員培訓,並強調情緒在刻畫服務對象當前狀態中起著重要作用(Chang et al. 2021)。因此,切不可忽視這些細節。特賴布(Tribe)和湯普森(Thompson)(2009)也提到,缺乏經驗或未接受過專業培訓的口譯員可能會試圖淡化討論內容,這樣可能會導致對服務對象的狀況及需求描述不準確。反之,在法庭口譯時,卡斯滕森(Carstensen)和達爾伯格(Dahlberg)(2017)提到,口譯員可能會刻意淡化情緒表達,這正是其情感勞動的一環。

眾多參與者強調,從事口譯工作時需要摒除任務中的情緒。他們採取了多種方式來處理和/或避開情緒化的內容和情境,比如深呼吸、視覺訓練或請求短暫休息(Doherty, MacIntyre & Wyne 2010; Vuori 2013)。分析還揭示了口譯員應當保持冷靜與專注,這樣他們才能將這份鎮定傳遞給交流中的其他人(Carstensen & Dahlberg 2017)。

我嘗試在自己周圍設想一個白色的圓圈,以此來隔絕外界情緒的幹擾,保護自己不受傷害。譯員的冷靜與專注對服務對象大有裨益。(第二位參與者的日記)

當我情緒激動時,我會做深呼吸,嘗試做一些視覺放鬆練習。我通常從以我所知的方式幫助他人中獲得安慰。如果我感覺自己作為口譯員的能力受到了影響,我會請求短暫休息一下。(第八位參與者的日記)

然而,口譯員們也分享了一些他們難以在情感上保持距離的艱難經歷。在以下摘錄中,參與者回顧了一個極為感性且特殊的經歷,這段經歷在她心中久久難以忘懷。

醫生向同行發出了警報。這是最後一次的心跳,然而監測器上顯示的一切依舊正常。然而,遺憾的是,醫生告訴我不得不向你傳達這個消息:孩子已經去世了。我開始流淚了,我什麼也翻譯不出來。我突然陷入了震驚。接著我詢問醫生,我應該如何向家屬說明?我和家屬一同流下了許多淚水。是的,接下來的十天我確實很難過……我不能對任何人透露。不過還好醫生讓我去他們的辦公室,這樣我們就可以坐下來好好談一談了。(第十六位參與者,訪談)

這個例子來自於醫院的一個緊急事件,展示了醫生如何扮演專業同事的角色,這對口譯員來說變得尤為重要,而不是讓她孤立無援。實際上,在處理情緒方面,與專業人士合作是一個重要的環節,以下是一個示例。

在服務對象談及自己的感受和焦慮時,她的情緒逐漸變得激動,並開始流淚。由於我無法理解她在表達什麼,這給口譯帶來了挑戰。口譯員不願成為情感宣泄的阻礙,但同時我也發現翻譯頗具挑戰

性。在這種情況下,我向社會工作者告知了這一挑戰。社會工作者了解後並向服務對象傳達,釋放情感和表達關切是非常重要的,可以放心大哭。口譯員應具備充分的專業能力來聆聽服務對象經歷的事情。(第八位參與者的日記)

這位參與者描述了一個工作場景,她清晰地表達了因為服務對象的言辭受到了情緒的影響變得難以口譯。在本文中,當參與者強調自己不應成為服務對象在交流中表達情感的阻礙時,又一次提到了「口譯員」這一角色。從業者通過調控情緒和表達來引導交流,進而平和地緩解緊張局勢。參與者得出結論,對口譯員而言,能夠傾聽、接收並準確傳達交流中的所有內容是至關重要的。

兩通電話結束後,我感到徹底地茫然不知所措。我輕微地顫抖著,必須付出極大的努力才能將這個案件拋諸腦後。我努力忘卻,將它從我的記憶深處徹底抹除。好吧,說起來容易做起來難,有段時間我無法專注於任何其他事情。兩通電話的內容在我的腦海裏不斷地回蕩。(第一位參與者的日記)

上述摘錄表明了口譯中情感的巨大影響力,甚至表現出口譯過程中情感的物理特質。參研者心中會反復出現情緒問題。他們需要極其有意識地努力處理或消除這些情緒,並且並不總能做到。

有幾次,服務對象因為未能獲得某些幫助而感到非常憤怒,他們對工作人員大聲咆哮,還用粗俗的語言謾罵他們。當然,我進行了逐字逐句的解釋,並未加以潤飾。口譯後,我原本想與社會工作從業者簡短交流幾句,對說出的粗魯話表示歉意,但按照慣例,口譯員和從業者在即時口譯結束後通常不會再進行交流。(第三位參與者的日記)

在上述描述中,參與者提到在會議中經歷了諸如憤怒、失望和不滿等負面情緒。雖然她毫不遲疑地將這些內容作為工作的一環傳達出去,但她還是希望能在會議結束後找到機會與同行交流。然而,她好像沒有時間去做這件事情。這段摘錄說明,在完成即時口譯任務之後,從業者與口譯員通常不會進行相互討論或總結。總之,數據已說明口譯員在日常工作中往往獨自應對敏感性和情感性問題,可見下段摘要。

很少有口譯員獲得足夠幫助以從工作壓力中恢復過來。一位獨立的口譯員往往孤立無援。(第二位參與者的日記)

即便會議內容可能相當複雜且難以應對,但往往很難有途徑或時間與其他口譯員或同行合作,或是諮詢工作相關事宜。以往的研究表明,口譯員缺乏一個固定的工作團隊或機構來討論和分享工作中遇到的壓力(Fennig & Denov 2021; Määttä, Ylikomi & Puumala 2019; Nordberg & Kara 2022)。維爾揚瑪(Viljanmaa)(2018)通過描述口譯員在完成了一整天的任務後回到家,沒有與任何人交談或相遇,從這一現象中提出了口譯員感受到的孤獨感。我們的數據也顯示,儘管口譯工作需要不斷與他人接觸和交流,但口譯員可能會覺得自己的角色相對孤立和寂寞。

六、總結

我們的分析表明,在社會工作與福利服務的口譯交流中,情感始終貫穿其間,且扮演著重要的角色。這些情感通常被視為消極的。除了服務對象的情緒外,從業者的情緒同樣存在於溝通之中,這可能會激發口譯員的情緒反應,比如平和與信任,或者當口譯員感覺到從業者的態度和行為不恰當時,也可能產生煩躁情緒。數據還包括了充滿積極情緒、關懷和同理心的會議示例。當口譯員有意識地致力於營造一個快樂、積極且充滿信任的氛圍時(Viljanmaa 2018),可以說他們參與了促進服務對象與從業人員及服務之間的信任建立。

工作性質本身可以通過壓力、緊迫感和緊張感來刻畫。我們的分析揭示,會議中的情緒反應會對口譯員的身體產生影響,以及會後口譯員為處理這些情緒所付出的巨大努力。口譯員以第一人稱形式口頭重復內容會加劇了情緒波動(Fennig & Denov 2021; Koskinen 2018; Mata, Ilicomic & Pumarada 2019; Valero Garcés 2015)。當口譯員遇到與其個人歷史緊密相關的敏感和情緒化內容時,可能會感受到更加強烈的影響(Doherty, MacIntyre & Wyne 2010; Finnegan & Denou 2021; Määttä, Ilicomic & Pumarada 2019; Valero Garcés 2015)。

本文分析還探討了參與者如何在其專業實踐中詳細描述情感的作用。這暴露了人們對口譯員應保持中立、公正和隱身性這一認識上的某些矛盾。儘管人們期望口譯員傳達情感,但口譯員的專業角色又要求他們保持超然和中立(Koskinen 2018; Merlini & Gatti 2015; Viljanmaa 2018)。同時,情感維度被視為專業實踐中的關鍵要素,且具有極高的回報價值(Viljanmaa 2018)。參與者還解釋說,細致考慮情緒的目的在於幫助詳盡刻畫服務對象的情境(Chang et al. 2021; Tribe & Thompson 2009)。另一方面,口譯員在會議中的另一職責是保持冷靜(Carstensen & Dahlberg 2017)。

本研究強調將公共服務口譯視為一項富有感知力和積極性的專業實踐的重要性。在這一過程中,口譯員會依據自身的培訓和專業文件,例如《公共服務口譯行為準則》(SKTL 2021),不斷地反思和評估自己的反應、行為和決策。

我們的研究結果與先前的研究一致,表明公共服務口譯員在社會服務領域的專業地位並非被看作是簡單無爭議的。參與者指出業界對口譯員的角色和承諾普遍存在不信任,並表達了這一誤區(Fennig & Denov 2021; Nordberg & Kara 2022; Nostrom, Fioretos & Gustafsson 2012; Salez & Van Gucht 2008)。口譯員的專業角色呈現出孤立與孤獨的特點(Nordberg & Kara 2022; Viljanmaa 2018)。如果在與其他口譯員或同行合作處理情緒問題以及獲取工作諮詢方面提升將是一項重要的進步。

最後,該研究提出了與提供福利的多專業跨部門領域,尤其是社會工作有關的更廣泛的議題。儘管分析表明了公共服務口譯和社會工作如何構成內在的「關係性」和「情感性」勞動,然而在機構情境中,專業實踐和行為規範仍舊在界定共享專業空間時的具體含義。一方面是關於中立性的規範框架,另一方面則是尋求認可公共服務口譯是具有關聯性、體驗性(Koskinen 2018)的專業實踐,這兩者之間的緊張關係要求將公共服務口譯視為福利服務本身進行更深刻的概念化。為確保這一呼籲能夠成功,教育和福利服務機構必須對加強跨專業合作和承認專業空間共享持開放態度。