

Language service in the sanitary crisis: theories and practices in Chinese context

El servicio lingüístico en la crisis sanitaria: teorías y prácticas en el contexto chino*

卫生危机中的语言服务：中国语境下的理论与实践

陈旦娜**

danna.chen@shisu.edu.cn

Chen Danna

Facultad de Estudios Europeos y Latinoamericanos/Instituto Confucio de Madrid

Universidad de Estudios Internacionales de Shanghai

Shanghai, China 200083 / Madrid (España) 28001

Abstract: During the second decade of the 21st century, the concept of "language service" was broadened by Chinese scholars, who incorporated new elements, such as educational, tourist and

* 本研究获得上海市哲学社会科学规划项目（编号2019BYY027），中央高校基本科研业务上海外国语大学校级一般科研项目（编号KY01X0222017064）和上海外国语大学青年教师科研创新团队项目资助。

**Chen Danna, doctora en sociolingüística, es profesora titular e investigadora en Filología Hispánica de la Universidad de Estudios Internacionales de Shanghai (SISU). Directora china del Instituto Confucio de Madrid (ICM). Profesora visitante de la Universidad de Valencia, España (2016-2017). Evaluadora de la revista *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación* (2018). Investigadora principal del proyecto de investigación del Ayuntamiento de Shanghai sobre la imagen de China en el extranjero.

technological activities, into its definition. In the fight against the COVID-19 crisis, under the framework of “emergency linguistics”, Chinese linguists, digital developers and university students carried out language supports in order to solve the communication problems between authorities, health workers, citizens and foreigners living in China. Specifically, they published manuals of Hubei dialects and instructions in foreign languages and in basic Chinese on how to protect oneself in the pandemic; moreover, they collected information for the needy communities and cared about the international students’ psychological state. On the other hand, machine and human translation platforms and mobile applications were created. However, we notice an inconsistency between the theoretical approaches to the term “language service” and the practices in the pandemic, which is why we suggest caution in the development of new terms and in the integration of theories and practices.

Key Words: language service; COVID-19; China; emergency linguistics.

Resumen: Durante la segunda década del siglo XXI, fue ampliado por intelectuales chinos el concepto de “servicio lingüístico”, en el que quedaron incluidas las actividades educativas, turísticas, informáticas, entre otras. En el combate contra la crisis de la COVID-19, bajo la idea de “emergency linguistics” se realizaron buenas prácticas de apoyo lingüístico, tales como la publicación de manuales de dialectos de la provincia de Hubei e instrucciones de protección contra la pandemia en lenguas extranjeras y chino básico, el establecimiento de plataformas digitales y aplicaciones de móvil de traducción tanto automática como humana, la recopilación de información para la comunidad necesitada, la preocupación por el estado psicológico de estudiantes internacionales, etc., a fin de resolver problemas comunicativos entre autoridades, sanitarios, ciudadanos y extranjeros que vivían en China. Sin embargo, se percibe una incoherencia entre los planteamientos teóricos sobre el término de “servicio lingüístico” y las prácticas en la pandemia, por lo que se sugiere la prudencia en el desarrollo de términos nuevos, así como la integración de teorías y prácticas.

Palabras clave: servicio lingüístico; COVID-19; China; *emergency linguistics*.

摘要: 二十一世纪初, 中国学者扩大“语言服务”的传统概念, 将教育、旅游和计算机开发活动等纳入定义, 并建成概念体系, 多维度观察“语言服务”在社会各行业中的影响。在抗击新冠疫情的过程中, 在“应急语言服务”的理论框架下, 中国学者、企业家和大学生合力实施了卓有成效的语言服务, 包括出版使用湖北方言、各国外语和简明汉语编写的防疫手册, 建立机器翻译和人工翻译数字平台和移动应用程序, 为弱势群体提供相关信息, 关注在华国际留学生的心理状况等, 旨在协助解决政府、人民、医患和在华外国人之间的沟通问题。另一方面, 在抗疫语言服务过程中, 应急语言服务实践和前期语言服务理论及概念框架研究匹配度较低。理论研究应在充分论证的前提下提出新概念和新理论, 建立理论与实践的有效联动。

[**关键词**] 语言服务; 新冠疫情; 中国; 应急语言学

1. Marco teórico

1.1 Nueva definición del concepto

La definición tradicional de “servicio lingüístico” estaba estrechamente vinculada con la traducción. En la mayoría de los casos, es prácticamente sinónimo de “servicio de traducción”, sobre todo para trabajadores en

dicho sector (Yuan 袁军, 2014). En España, existen servicios lingüísticos en las instituciones oficiales de algunas comunidades autónomas como Castilla-La Mancha (Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha 2020), cuyas funciones consisten en asistir a los grupos no castellanohablantes en la comunicación con la ciudadanía hispanoparlante, lo que concuerda con la definición de Spolsky (2009:248), que representa la comprensión corriente del término en el ámbito académico occidental: los servicios lingüísticos ofrecen una manera de tratar un problema comunicativo no resuelto a través de un traductor o intérprete. Desde el principio del siglo XX, los lingüistas chinos procuran redefinir el concepto ampliando su extensión y construyendo un sistema conceptual.

En el país asiático, los grandes eventos organizados por el Gobierno pueden ser en muchas ocasiones motivos de producciones y reflexiones académicas. El contexto social de la aparición de la nueva definición de “servicio lingüístico” fue la Exposición Universal de Shanghái (Expo 2010), por la que se celebró en 2005 el Foro Internacional de Preparación Lingüística donde se desarrollaron por primera vez debates sobre el concepto entre más de doscientos estudiosos. Actualmente se destacan dos definiciones: 1) el servicio lingüístico es satisfacer la necesidad del gobierno, la sociedad, la familia y el individuo usando lenguas (incluida su escritura) y conocimientos, artes, tecnologías, estándares, datos o productos lingüísticos (Li 李宇明, 2014); 2) el servicio lingüístico son comportamientos y actividades de ofrecer ayudas a otras personas o a la sociedad utilizando la lengua y escritura como herramienta (Zhao 赵世举, 2012).

Comparando la definición de Spolsky y las de Li y Zhao, se perciben las siguientes diferencias: 1) el servicio lingüístico no se limita a resolver problemas comunicativos sino que también procura superar dificultades en otros ámbitos como en el uso de la lengua; 2) además de intérpretes y traductores, los trabajadores de otros oficios también ofrecen servicios lingüísticos. En otras palabras, se han ampliado el objetivo y las maneras de llevar a cabo el servicio lingüístico. No es un fenómeno totalmente nuevo en España, por ejemplo, el Servicio Lingüístico en los parlamentos corrige errores gramaticales en textos oficiales, aunque en algunos casos se abusa de ello por motivos políticos (Fernández, 2020). En este caso, los trabajadores que prestan el servicio no son intérpretes sino lingüistas y filólogos. Orientado por la definición actualizada, se crea un sistema conceptual de “servicio lingüístico”.

1.2 Sistema conceptual

Qu Shaobing (屈哨兵) es uno de los pioneros en desarrollar las investigaciones y reflexiones académicas sobre el concepto de “servicio

lingüístico”. Según él, el término está posicionado en la disciplina de lingüística aplicada y está estrechamente relacionado con la pragmalingüística, puesto que abarca temas de educación y planificación de lenguas, así como procesamiento de la información lingüística y lingüística computacional, etc. “Todos los sectores en que se hagan cosas con la lengua están vinculados con el servicio lingüístico” (2007:57). Bajo esta visión, están incorporados a la noción muchos oficios amén de la traducción, tales como la enseñanza de idiomas, *web chat* y otras utilizaciones de la lengua a través de la tecnología informática, el entrenamiento de la voz y el acento, el tratamiento de la afasia y la sordera, guías turísticos, dependientes, etc. Gracias a la celebración de los Juegos Olímpicos de Beijing en 2008, se seguía desarrollando el concepto y en los siguientes años se realizaron foros, simposios, seminarios y congresos para debatir con profundidad sobre la teoría, la demanda y oferta del servicio lingüístico.

En 2012, se planteó el sistema conceptual del término para completar la comprensión y orientar los análisis sobre el tema (Qu, 2012). En dicha estructura se encontraban cinco elementos principales: recursos lingüísticos (语言服务资源系统), industrias (语言服务业态系统), dominios (语言服务领域系统), niveles (语言服务层次系统) y efectos (语言服务能效系统) del servicio lingüístico (Gráfico 1).

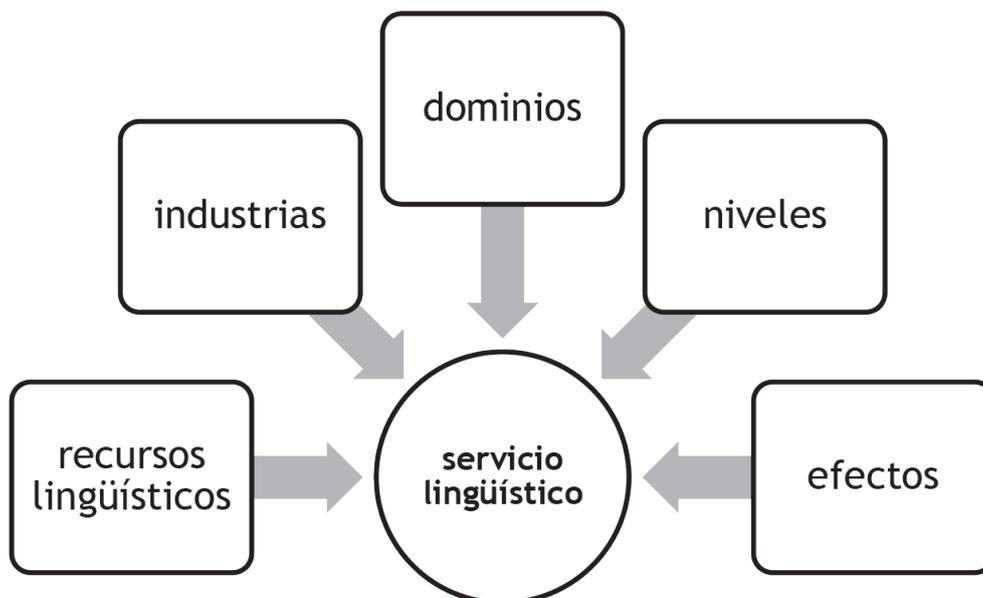


Gráfico 1. Sistema conceptual de Servicio Lingüístico, elaboración propia

El servicio de recursos lingüísticos tiene como objetos los elementos intrínsecos del idioma, tales como la escritura, la fonética, el léxico, la gramática, entre otros. Se pretende mejorar y/o estandarizar el uso de la lengua según determinados criterios. Pertenecen a esta categoría las publicaciones de la Real Academia Española -diccionarios, *Nueva gramática de la lengua española*, *Ortografía de la lengua española*, la plataforma de Enclave, respuestas a las consultas sobre español, etc.-, así como las “Palabras del año” publicadas por la FundéuRAE. Además, forman parte de esta índole el diseño de fuentes tipográficas y los métodos de entrada de letras u otras escrituras como las de caracteres chinos en los aparatos electrónicos.

Las industrias de servicio lingüístico están divididas en tres partes: la traducción, la educación y la fabricación de productos lingüísticos, tales como diccionarios, publicidades donde aparecen palabras y letras, y entradas de letras en los aparatos informáticos (Qu, 2016). De acuerdo con esta clasificación, el traductor y el profesor de lenguas son trabajadores de servicio lingüístico. Sin embargo, se han mencionado otros oficios, por ejemplo: el estenógrafo, el fonoaudiólogo, el ingeniero lingüístico, el escritor que ayuda a los analfabetos (o simplemente a otra persona) a expresarse en escritura, el calígrafo chino que produce obras de caligrafía para que se cuelguen en casa en las fiestas tradicionales. Ofrecen sus servicios con la lengua aunque no están incluidos en las tres industrias principales, por lo que se puede decir que la clasificación de las industrias de servicio lingüístico está sujeta a ser desarrollada y madurada.

Ahora bien, cabe preguntar: si los guías turísticos y los dependientes son trabajadores de servicio lingüístico, ¿también lo son los actores teatrales, los cinematográficos, los de doblaje, los psicólogos (en sentido general) e incluso los políticos, ya que trabajan con la lengua? Aquí está el problema de las nuevas definiciones de “servicio lingüístico”: resultará demasiado amplio el concepto si no se especifica la “demanda” del destinatario del servicio. El trabajador ofrece su servicio con la lengua o con sus conocimientos lingüísticos al beneficiado mientras que la demanda de éste no necesariamente está enfocada en la forma de la lengua sino en sus contenidos. Por ejemplo, la audiencia da importancia al contenido de las palabras del actor pero no pretende fomentar su propia capacidad lingüística ni tiene dificultades comunicativas con el actor. En este caso, es evidente que el servicio del actor es distinto al de un profesor de lenguas. De modo que la definición tendría que ser: el servicio lingüístico es satisfacer la necesidad COMUNICATIVA, LINGÜÍSTICA y/o INFORMATIVA del gobierno, la sociedad, la familia y el individuo usando lenguas. Sería interesante dividir

las demandas de servicio lingüístico en varios niveles como se presenta en el Gráfico 2 para mostrar las relaciones jerárquicas entre los servicios. En esta ocasión, la definición tradicional de Spolsky se sitúa en el centro y se ve claramente la ampliación de la noción.

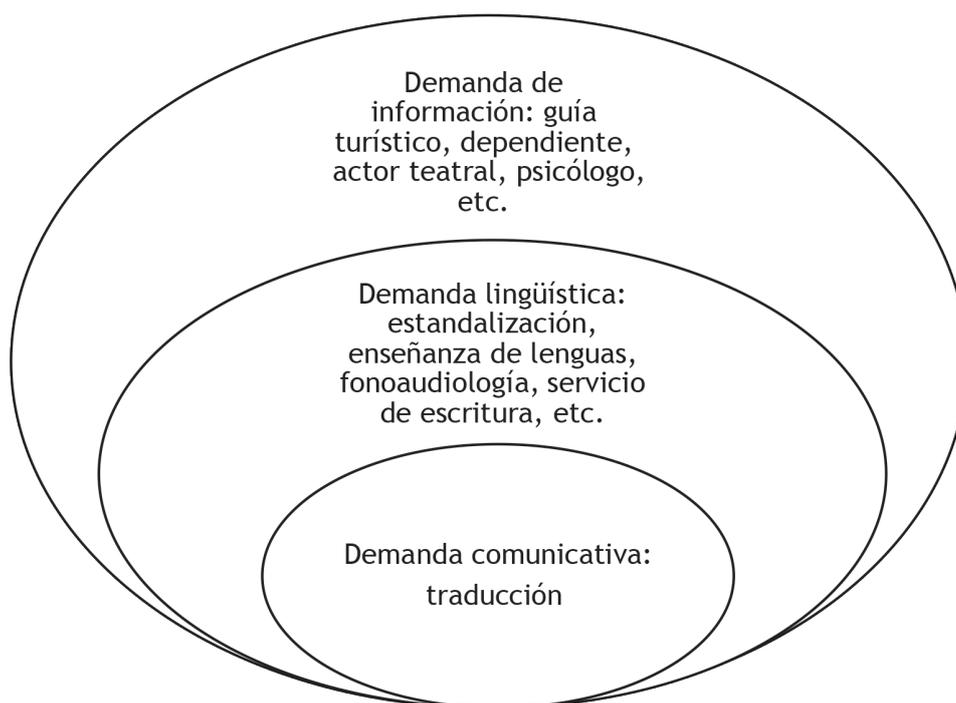


Gráfico 2. Clasificación de servicios lingüísticos, elaboración propia

Los dominios de servicio lingüístico se refieren a los sectores y espacios donde puede existir el servicio. A grandes rasgos, estos son: Internet, publicidad comercial, turismo y exposición, transporte, comunicación telefónica, deporte, sanidad, legislación, crisis y desastres, medios de comunicación, etc. En algunos de ellos se prestan servicios a nivel internacional y otros a nivel nacional, étnico, regional e incluso familiar y personal. Para saber si el servicio ha logrado sus objetivos, se examinarán sus efectos económicos y sociales según las características de cada caso. Todavía no existen muchos estudios sobre la evaluación de los resultados del servicio.

2. Servicio lingüístico como competencia lingüística del país y su valor

En el apartado anterior hemos aludido al planteamiento de que la lengua es un recurso lingüístico. No es nueva la idea, puesto que desde la creación del vínculo entre la lengua y la economía (Marschak, 1965 & Grin, 1996), numerosos estudios procuran medir su renta (Municio, 2001 & Alonso Rodríguez, 2006) y la asocian con el desarrollo del país. El concepto de la competencia lingüística se suele referir a la capacidad de idiomas de una persona, mientras que en China también se habla de la competencia lingüística de un país. “La competencia lingüística de un país son sus capacidades de usar recursos de lenguas, ofrecer servicios lingüísticos, resolver problemas de idiomas y desarrollar la industria de la lengua” (Zhao 赵世举, 2015:105).

Existen cuatro tipos de recursos lingüísticos: 1) elementos lingüísticos como los fonéticos, los gramaticales, el léxico, etc.; 2) recursos aplicados que se usan como herramientas, por ejemplo: corpus, estándares, etc.; 3) recursos de aprendizaje y 4) recursos humanos, que son personas que hablan varios idiomas (Wei 魏晖, 2015:37). La capacidad de gestionar los recursos anteriormente citados para ofrecer servicios lingüísticos en la vida diaria de ciudadanos es un factor de la capacidad lingüística del país. Dicha capacidad refleja la habilidad de gestión de su gobierno, la calidad de vida y el nivel de civilización de su ciudadanía (Zhao 赵世举, 2015:107). La lengua es un recurso útil y a veces escaso, por lo que se destaca el valor del servicio lingüístico. La existencia sana y razonable de los recursos lingüísticos en el país es la clave para realizar un servicio eficaz. En caso de que falten los recursos o que estén mal distribuidos, el servicio no se lleva a cabo de forma satisfactoria (Li 李现乐, 2010).

El servicio lingüístico tiene el valor explícito y el implícito de acuerdo con su nivel de comercialización, de recibir la atención de la ciudadanía y la posibilidad de cuantificar sus efectos (Li 李现乐, 2016). El valor explícito suele vincularse con beneficios económicos mientras que el implícito, con el impacto social y cultural. En las prácticas de servicio lingüístico, hay sectores que ofrecen productos lingüísticos y provocan necesidades de consumo, tales como la educación de lenguas, la traducción y el turismo. El valor comercial del servicio de dichos sectores se puede calcular con cifras, por lo que se considera explícito. En general, los servicios que tienen mayor nivel de comercialización atraen mayor atención pública también.

Por otro lado, el valor implícito del servicio lingüístico es muy difícil de cuantificar. Se genera en algunos casos en el ámbito del uso de la

lengua materna como, por ejemplo, la calidad lingüística de la persona que ofrece el servicio, como el camarero, el dependiente, etc., afecta a la voluntad de consumo del cliente, por lo que influye en los ingresos del negocio. Además, el valor implícito se refleja en las siguientes ocasiones: primero, siendo vehículo de la cultura, la lengua es un factor fundamental de productos culturales y tiene el valor de mantener, renovar y difundir la cultura de una nación; segundo, el servicio lingüístico contribuye en la salvaguardia del derecho lingüístico de la ciudadanía ofreciéndole la traducción y la formación de lenguas para que se integren mejor en la sociedad y de esta manera se reducen los conflictos comunitarios, regionales y étnicos; tercero, el servicio lingüístico atribuye al mantenimiento de la seguridad nacional tanto en el ámbito militar y político como en el cultural, tecnológico e informático. Son ejemplos del último planteamiento la Iniciativa Lingüística de Seguridad Nacional (2006) de EE.UU. y los idiomas indígenas que se usaron como código secreto militar en la Segunda Guerra Mundial, por eso podríamos decir que el vínculo entre el servicio lingüístico y la estrategia nacional es una práctica que existe ya desde hace tiempo aunque se habla poco del tema a nivel teórico.

Al asociar el servicio lingüístico con las políticas nacionales de China, algunos estudiosos perciben la posibilidad de vincular la iniciativa de la Franja y la Ruta planteada en 2013 con las reflexiones sobre el concepto. En virtud de los principios de la nueva Ruta de la Seda, que se presentan como cinco aspectos de comunicaciones (五通): la coordinación política, la conexión de transportes, los comercios sin obstáculos, la convertibilidad de la moneda y los lazos reforzados entre la ciudadanía de los países concernientes, se destaca el papel imprescindible de las lenguas para ejecutar el proyecto. Se realizan análisis sobre el contexto político, económico, social y tecnológico del desarrollo del servicio lingüístico en los países miembros del proyecto usando el marco analítico PEST (Zhang 张慧玉, 2018) y se descubren la enorme diversidad de lenguas y situaciones sociopolíticas y religiosas, así como la desigualdad notable en cuanto al nivel de desarrollo tanto económico como tecnológico entre esos países. Se calcula que unos 140 países están incorporados a la iniciativa de la Franja y la Ruta, en los cuales se hablan unas 29 lenguas principales (Li 李启辉 & Yue 岳峰, 2020). Por lo tanto, el sector chino de servicio lingüístico se enfrentará con desafíos de localización y competencias internacionales al entrar en sus mercados. Por otro lado, el desconocimiento de esas tierras genera la gran necesidad de recursos humanos de lenguas que puedan ofrecer productos lingüísticos, llevar a cabo traducciones, impartir la enseñanza de idiomas y emprender investigaciones sobre aquellas zonas. En

concreto, según Xing 邢欣 y Zhang 张全生 (2016), se requieren trabajadores multilingües que conozcan tanto las leyes chinas como las locales, en especial las relacionadas con impuestos, trámites aduaneros, políticas bancarias y financieras, comercios internacionales, cuestiones laborales y diplomáticas. Dada la escasez de la gente de semejante perfil, se subraya la urgencia de formar al personal que cuente con las habilidades lingüísticas requeridas (Zhao 赵世举, 2015). Durante los primeros años del desarrollo del proyecto, múltiples universidades chinas crearon especialidades de lenguas menos habladas a nivel mundial pero que son idiomas usuales en las zonas a lo largo de la nueva Ruta de la Seda, tales como el tailandés, el vietnamita, el laosiano, etc. Sin embargo, hay críticas que aconsejan prudencia a la hora de establecer nuevas carreras universitarias, puesto que la necesidad de traducción entre estos idiomas y la lengua china la pueden satisfacer los alumnos internacionales que estudian en China y los aprendientes de chino en su país (Li 李启辉 & Yue 岳峰, 2020).

3. Demanda del servicio lingüístico en la crisis sanitaria

Existe un entendimiento común entre los intelectuales chinos de que las investigaciones y reflexiones académicas deben servir a la sociedad, de modo que “la lingüística ha de satisfacer la demanda del pueblo” (Xing 邢欣 y Zhang 张全生, 2016:761; 徐大明 2020). Basándose en esta convención, al ocurrir la crisis de la COVID-19 en 2020, los sociolingüistas del país reaccionaron rápido y plantearon sugerencias de servicio lingüístico en el combate contra el coronavirus tras haber estudiado las experiencias en otros países en semejante situación y haber identificado los problemas en China, como por ejemplo: la incapacidad de los sanitarios de comunicarse en dialectos de la provincia de Hubei, donde se encontraba la ciudad de Wuhan; la falta de conocimientos médicos de los traductores voluntarios; la violencia y discriminación lingüística en las pancartas en el barrio y en las comunicaciones diarias; la tardanza en publicar la información oficial, por la que salieron difundidos los bulos en las redes sociales, etc. (Teng 滕延江, 2020; Li 李宇明, 2020b)

Vistos los desafíos anteriormente citados, se planteó en la Asamblea Nacional Popular la propuesta de fomentar el servicio lingüístico en la emergencia potenciando la publicación de información multilingüe y cuidando el lenguaje en los medios de comunicación, además de reforzar la traducción en la crisis (Wu 吴琳 & Liu 刘宏, 2020). Las investigaciones extranjeras, especialmente las de EE.UU. y de Japón (Bao 包联群, 2020; Chen 陈林俊, 2020; Gu 顾晶姝, 2020; Wang 王立非 et al. 2020; Yin 殷志平, 2020) relacionadas con la interpretación en el desastre natural sirvieron a

los estudiosos chinos como referencia teórica principal. No se limitaron a aprender de las experiencias ya existentes sino también crearon sus propios marcos para identificar las demandas sociales de servicio lingüístico en situaciones urgentes. Se dividieron las necesidades en varios factores, tales como el destinatario del servicio, la clasificación de las necesidades, las expectativas del destinatario y la habilidad lingüística del proveedor del servicio. Analizando cada uno de estos factores, se elaboró una lista de demandas (Yin 殷志平, 2020). Tomando la crisis de la COVID-19 como ejemplo, las necesidades de servicio lingüístico en China podían ser las siguientes:

Tabla 1: Demandas del servicio lingüístico en la crisis de la COVID-19 (Yin 殷志平, 2020), modificadas por la autora

Destinatario	Demanda de servicio lingüístico
Comité Nacional de Salud	Denominación de la crisis sanitaria
Relaciones exteriores	Comunicación internacional, traducción multilingüe
Aduana y fronteras	Traducción multilingüe de las leyes sobre la inspección y cuarentena de entrada y salida
	Comunicación en el Control de pasaporte
OMS	Traducción de informes sobre la situación sanitaria
Medios de comunicación	Información en lenguas de etnias minoritarias, dialectos, lengua de signos y en el braille.
	Reportaje en distintos idiomas
Sanitarios	Comunicación en dialectos con pacientes
	Comunicación con ciudadanos en cuarentena
	Traducción en reuniones entre médicos de diferentes países
	Psicoterapia
Comunidades y barrios en zonas rurales	Corrección lingüística de las pancartas
	Conocimientos dialectales y artes de la lengua en la preparación de publicidades contra el coronavirus
Víctimas e infectados	Comprensión del proceso diagnóstico y de curación
	Técnica para comunicarse con mascarillas, trajes de protección, mampara, etc.
	Herramientas tecnológicas para hablar con familiares de la persona en cuarentena
	Psicoterapia

Público	Conocimientos básicos sobre la COVID-19
	Instrucciones y guías para identificar bulos
	Herramientas tecnológicas de aviso urgente
Discapacitados	Lenguas de signos y el braille
Extranjeros en China	Traducción (o el chino sencillo) de conocimientos básicos sobre la protección diaria y de cuarentena

Al darse cuenta de las demandas anteriormente citadas, se plantearon las siguientes sugerencias para mejorar las prácticas de servicio lingüístico en la crisis:

1) Incorporar las necesidades y normativas de servicio lingüístico en la *Ley de Respuesta a Emergencias de la R. P. China* (中华人民共和国突发事件应对法) y *Plan General de Emergencias Públicas del País* (国家突发公共事件总体应急预案).

2) Mejorar la habilidad y calidad lingüística de instituciones de servicios públicos y medios de comunicación para evitar malinterpretaciones de la información oficial.

3) Construir el mecanismo de detectar bulos en Internet y desmentirlos a primera hora. Al mismo tiempo, enseñar al público a identificar noticias falsas.

4) Construir el sistema de apoyo psicológico según el nivel de emergencia definido por el país.

5) Crear el corpus multilingüe, dialectos y lenguas de signos incluidos, del glosario de servicio lingüístico en la crisis.

6) Formar a intérpretes competentes y crear un banco de datos de traductores sobre todo de idiomas poco hablados.

7) Potenciar la traducción automática creando aplicaciones de móvil dedicadas a la interpretación en la crisis.

4. Respuestas a la necesidad social e innovaciones

Gracias a las observaciones y planteamientos de los intelectuales, se realizaron en China varias prácticas creativas para resolver problemas sociales vinculados con lenguas en la lucha contra la COVID-19.

4.1 Grupos de Servicio Lingüístico en la Emergencia

Durante la batalla contra la pandemia, se crearon varios Grupos de Servicio Lingüístico en la Emergencia (GSLE, 应急语言服务团) a diferentes niveles y en distintas provincias. El 24 de junio de 2020, se celebró la reunión del establecimiento de estos grupos bajo la dirección

del Departamento de Gestión de Información Lingüística (语言文字信息管理司) del Ministerio de Educación de la R. P. China. Los grupos estaban compuestos por funcionarios, profesores universitarios, investigadores y estudiantes voluntarios. Colaboraron para ofrecer servicios de traducción para sanitarios y habitantes de la zona.

A principios del año 2020, el grupo de la Universidad de Shandong elaboró el libro de *Manual del Dialecto de Wuhan para Equipos de Sanitarios Enviados a Hubei*; la Universidad de Wuhan y la Universidad de Lengua y Cultura de Beijing publicaron otro material de semejante función titulado *Manual de Dialectos de Hubei contra la Pandemia*. Estos apoyos lingüísticos procuraron satisfacer la necesidad básica de comunicación entre sanitarios y pacientes. En el segundo proyecto, se eligieron 76 frases y 156 palabras de uso frecuente en el contexto sanitario según las estadísticas de un corpus de lingüística aplicada y las tradujeron a 9 dialectos de la provincia de Hubei (Wang 王莉宁, 2020). No sólo se publicó en forma de papel sino también en páginas web, en Wechat, en aplicaciones de móvil, en softwares de traducción, en vídeos y en el servicio de traducción online en directo. Basado en los términos ya seleccionados, se publicó pronto el *Manual de Lenguas Extranjeras contra la Pandemia* en 41 idiomas con grabaciones de audios a fin de ayudar a los extranjeros que vivían en China a obtener la información crucial sobre la situación sanitaria y el apoyo lingüístico cuando estaban en el hospital (Liu 刘晓海, 2020). Al mismo tiempo, se presentó también el *Chino Básico contra la Pandemia* en línea (Tian 田列朋, 2020), en el que se usaban las palabras de HSK 1-4, niveles oficiales del chino mandarín, para publicar noticias y avisos a fin de facilitar la comprensión a los extranjeros que tenían un nivel elemental de la lengua china (Ji 汲传波 & Li 李宇明, 2020). Además, el equipo de traductores profesionales de la Universidad de Estudios Extranjeros de Tianjin tradujo más de 300 textos sobre múltiples vertientes de la pandemia (Li 李晶, 2020).

Se recomienda mantener en su puesto a una parte pequeña de miembros de los GSLE después de la crisis, puesto que se ha evidenciado la falta de estudios previos profundos y sistemáticos sobre la demanda social. Estos miembros seguirán sus tareas respecto a la construcción del corpus del lenguaje sanitario, la investigación sobre procedimientos de la difusión informativa, y la creación de los productos lingüísticos en colaboración con empresas tecnológicas (Li 李宇明 et al., 2020). Y otros miembros, que generalmente son profesores, investigadores y estudiantes universitarios, vuelven a su puesto original. Cuando aparezca de nuevo la crisis, se reunirán enseguida para ofrecer servicios a la sociedad (Li 李宇明, 2020a).

4.2 Comunidades necesitadas de comunicación especial

Hasta finales del año 2010, China tenía más de 85 millones de discapacitados, entre los cuales 20 millones contaban con problemas auditivos. Según Zheng (郑璇, 2020), en la crisis de la COVID-19, las necesidades lingüísticas de esta comunidad consisten en las siguientes:

- 1) Adquirir información a través de medios públicos y RR.SS.;
- 2) Mantener comunicaciones eficaces con sus relativos;
- 3) Realizar comunicaciones al salir de compras y hacer trámites administrativos;
- 4) Efectuar comunicaciones con sanitarios cuando están infectados.

La diversidad de situaciones individuales de esta comunidad complica el servicio lingüístico, puesto que por una parte suelen alternar frecuentemente sus códigos comunicativos según la capacidad comprensiva de sus interlocutores y por otra parte, no es lo mismo ofrecer el apoyo lingüístico a una persona que habla en lengua de signos que a una que sufre la pérdida auditiva postlingüística, es decir, que puede ser capaz de expresarse de forma oral pero que tiene dificultades en la audición. Por falta de traductores y asistentes sociales competentes y debido a la obligación del confinamiento que cortó las vías comunicativas habituales de esta comunidad, la crisis sanitaria patentizó la demanda de apoyo lingüístico y psicológico para dicha población.

En respuesta a las necesidades anteriormente planteadas, se añadió la traducción a la lengua de signos en ruedas de prensa y al mismo tiempo se transmitieron en letras para que las leyeran en vez de escucharlas. La Asociación de Sordos de China produjo vídeos cortos sobre los protocolos de sanidad y editó notas de prensa para publicarlas en los medios dedicados a los discapacitados. Las empresas tecnológicas que poseían aplicaciones de la lengua de signos ofrecieron servicios de traducción gratis durante la crisis. Las plataformas de cursos en línea pusieron subtítulos automáticos en sus clases en colaboración con compañías de inteligencia artificial. A pesar de los apoyos mencionados, seguían siendo problemáticas las comunicaciones entre sanitarios y esta comunidad por falta de intérpretes cualificados en hospitales, por lo que se sugirieron la profesionalización de los traductores de la lengua de signos y la consciencia social de cuidar a los grupos de necesidades especiales.

4.3 Colaboración internacional y la imagen del país en la crisis

Siendo vehículo de información sobre casi todos los aspectos de determinada comunidad humana, la lengua está estrechamente vinculada

con la imagen de un país al usarse en la difusión cultural en sectores educativos, traductores, periodísticos y turísticos. En otras palabras, son factores clave para mostrar y construir la imagen del país la enseñanza de su idioma oficial como lengua extranjera, la preparación de recursos humanos de lenguas, la traducción de productos culturales a otros idiomas, las presentaciones de los guías turísticos y las noticias publicadas en prensas internacionales (XU 徐娟, 2020).

Gracias a la iniciativa de la Franja y la Ruta, los países miembros han recibido la atención especial de los intelectuales chinos. Por lo tanto, se sugirieron más intercambios lingüísticos entre China y Kazajistán a través de la enseñanza recíproca de lenguas y la construcción de plataformas de traducción y de corpus bilingüe para fomentar el entendimiento mutuo entre los dos pueblos (Huang 黄远梅, 2020). Frente a la crisis de la COVID-19, se planteó la colaboración lingüística entre los países miembros de la nueva Ruta de la Seda para aumentar la eficiencia y eficaz de las medidas de prevención y facilitar la obtención de información y conocimientos. Se planteó la construcción de un mecanismo común de protocolo y normativas preventivas en forma de organización internacional que permitiera el establecimiento rápido de comunicaciones entre los países miembros y el aprovechamiento óptimo de recursos traductores (Fang 方寅 & Zhou 周春丽, 2020). Es evidente que no fue satisfactoria la rapidez de reaccionar de casi ningún país del mundo contra la COVID-19, por lo que en vez de servir en la batalla contra el coronavirus, estas reflexiones se realizaron para enfrentar situaciones parecidas en el futuro.

4.4 Apoyo psicológico a estudiantes internacionales

El estado psicológico de los estudiantes internacionales que vivían en China fue un tema relevante durante la lucha contra la COVID-19, puesto que encerraban desafíos grandes el confinamiento repentino y la incertidumbre en cuanto a la posibilidad de irse a su país y volver a China a seguir sus estudios. De modo que se planteó la sugerencia de construir un mecanismo de apoyo lingüístico en psicología de acuerdo con las Cuatro Categorías de Incidencias Sanitarias Públicas del país. En China, se dividen las urgencias de sanidad pública en cuatro grados según su gravedad y el grado I es la más grave. En el nivel IV se usará el modelo tradicional de “inglés + chino” dentro de las escuelas para tranquilizar a estudiantes internacionales y estabilizar sus emociones. En el nivel III se incorporará la traducción automática de noticias sobre la crisis para asegurar la accesibilidad y credibilidad de la información clave. En el nivel II, participarán en la intervención psicológica traductores de lenguas

nativas de los estudiantes extranjeros a fin de ofrecerles un ambiente familiar y mejorar las comunicaciones internacionales respecto a temas concretos como materiales sanitarios y la seguridad. En la situación más grave, los traductores profesionales trabajarán en todas las plataformas de difusión informativa, de apoyo psicológico y de servicios diarios para cubrir la información en todos los ámbitos (Wu 吴菡, 2020).

Por otra parte, se prestó atención a las buenas prácticas de las organizaciones internacionales de traductores de semejante índole, tales como International Network on Crisis Translation (INTERACT), Interpreter for Conflict Zones (InZone) y Translator Without Borders (TWB), para buscar métodos útiles para acercar la distancia psicológica entre el estudiante extranjero y sus interlocutores chinos (Zhang 张雪梅 & Li 李思渊, 2020).

4.5 Tecnología de lenguas en la crisis sanitaria

El desarrollo tecnológico de China nos permite imaginar muchas posibilidades a la hora de ofrecer el servicio lingüístico, algunas de las cuales se han hecho reales. Muchas de las prácticas mencionadas en los apartados anteriores se realizaron con apoyo tecnológico de lenguas. Para elaborar los manuales de dialectos y de lenguas extranjeras se construyó un corpus pequeño de términos sanitarios relacionados con la COVID-19 en pocos días y se analizaron las frecuencias de uso de las palabras en avisos públicos y páginas web de hospitales. Los audios en los manuales se grabaron con un software dedicado a recopilar datos orales de dialectos, que podía guardar las grabaciones en el ordenador nombrándolas automáticamente según un listado en Excel donde estaban registrados los términos, por lo que se aumentó la velocidad de crear el corpus oral y publicarlo de forma digital. Las plataformas digitales de traducción tanto automática como humana por aplicaciones de móvil y por teléfono entre 9 dialectos de Hubei y el chino mandarín resolvieron parte de los problemas comunicativos entre médicos provenientes de toda China y pacientes locales. Para realizar la traducción automática, se destacó la importancia del reconocimiento oral en dialectos de Hubei. Por ello, la empresa de iFlytek, conocida por su tecnología al respecto, colaboró con lingüistas usando datos recopilados para posibilitar el reconocimiento del dialecto de Wuhan.

A pesar de las tecnologías anteriormente mencionadas, no se debe ignorar los puntos mejorables sobre el servicio lingüístico en la crisis de la COVID-19, tales como la falta de datos lingüísticos en dialectos chinos sobre contenidos sanitarios, puesto que la mayoría estaba orientada a términos de docencia, investigación y comercios. Por otro lado, se requería una lista de proveedores cualificados de tecnologías lingüísticas para evitar

la búsqueda ciega y lograr una mayor eficiencia en el servicio (Rao 饶高琦, 2020).

Por último, no hay que olvidar las clases en línea de lenguas, que nunca habían sido tan necesitadas como en los primeros meses del año 2020. Por lo tanto, era urgente abordar investigaciones sobre la calidad de distintas fórmulas de cursos online. Wang (王瑞烽, 2020) efectuó una encuesta a 99 profesores de chino y 763 estudiantes y se entrevistó con 6 docentes y trabajadores de administración para observar las ventajas e inconvenientes del curso grabado, el en directo y el mixto (grabado + en directo). Llama la atención que no haya mucha diferencia entre la cantidad del alumnado que prefiere la clase grabada (un 42%) y la de partidarios a la forma en directo (un 40%). Sin embargo, un 47% de ellos optaría por la fórmula mixta, es decir, aprender la teoría por vídeo y realizar prácticas e interacciones en directo.

5. Observaciones y reflexiones críticas

Podríamos decir que durante la batalla contra la COVID-19 y el confinamiento, los lingüistas chinos estaban sorprendentemente activos con el tema de “servicio lingüístico en la crisis sanitaria”. En la primera mitad del año 2020, se publicaron más de 40 artículos de característica académica al respecto, además de la publicación de los manuales de dialectos y de lenguas extranjeras citados en el texto anterior. Hemos de reiterar que en China, los intelectuales sienten una gran responsabilidad social frente al desafío nacional, por lo que procuran mejorar la situación usando sus conocimientos profesionales. Se nota la reacción rápida de profesores y estudiantes universitarios en el establecimiento de grupos de servicio lingüístico y en la elaboración de productos lingüísticos de apoyo. Sin embargo, se perciben ciertas facetas mejorables que merecen algunas reflexiones críticas.

Se nota la incoherencia de los planteamientos teóricos sobre los conceptos relacionados con “servicio lingüístico” antes y en medio de la crisis sanitaria. Es más evidente si se lee directamente en chino los artículos publicados en ese periodo, puesto que se ha usado el término “应急语言服务” como noción clave, que literalmente está traducido como “servicio lingüístico urgente”. Se debería desarrollar el concepto en base al marco teórico invocado en el primer apartado del presente trabajo. Sin embargo, los estudiosos principales que construyeron el sistema conceptual de la noción, como por ejemplo Qu Shaobing y Zhao Shiju, no participaron en los debates sobre el “servicio lingüístico urgente”. En cambio, fueron

otros grupos de intelectuales que antes no se habían enfocado en el tema quienes plantearon sus reflexiones teóricas en cuanto a la definición del término, a la metodología de investigación e incluso al establecimiento de una disciplina académica al respecto, que evidentemente no estaban demasiado vinculadas con las anteriores. Estos estudios partieron de la noción “应急语言学” (lingüística de emergencia, *emergency linguistics*) para profundizar las ideas de “应急语言服务” (servicio lingüístico urgente/ de emergencia, *emergency language service*) en vez de pensar primero en “语言服务” (servicio lingüístico), que fue estudiado desde hace años. De modo que se orientó en otra dirección sin prestar suficiente atención a los estudios ya realizados. En otras palabras, se establecieron prácticamente dos líneas de investigación distintas y no muy vinculadas, aunque llevaban nombres parecidos: una trataba de “servicio lingüístico” y otra, “servicio lingüístico urgente”. Como se ha presentado en el texto anterior, además de la elaboración de manuales de dialectos, se publicaron numerosos textos, ensayos y monografías en esa crisis de ocurrencia repentina. Era sorprendente la productividad de estudiosos chinos, mientras que los trabajos teóricos en ciencias sociales se deberían realizar con precisión y prudencia basándose en conocimientos e ideas previamente planteados. En consecuencia, la mayoría de los artículos respecto al servicio lingüístico en la crisis volvieron a hablar de la traducción, que era la definición original y la más antigua. Por otra parte, se inventaron conceptos académicos como arte lingüístico, datos lingüísticos, rescate lingüístico, etc., que exigían una definición exacta y clara. Con estos fenómenos quisiéramos destacar los frutos de servicio lingüístico que se prestaron en la práctica durante la crisis sanitaria y por otro lado, la necesidad de profundizar y sistematizar las ideas teóricas.

Por último, sería interesante efectuar una comparación breve entre el concepto y las actividades de servicio lingüístico que se prestan en España y en China. En España, la definición de la palabra no tiene un sentido tan limitado como la de Spolsky, puesto que el Servicio Lingüístico de las universidades españolas, sobre todo en las Comunidades Autónomas bilingües, suele ofrecer las siguientes ayudas, además de cursos de lenguas:

- Gestionar los servicios de revisión y traducción en diferentes lenguas.
- Facilitar criterios de lengua y de edición para el tratamiento lingüístico de la documentación institucional, docente y administrativa.
- Ofrecer apoyo para el uso correcto de las lenguas, teniendo en cuenta el compromiso con lengua propia y los retos del multilingüismo y la presencia internacional de la Institución.

- Participar en proyectos de interés común con los servicios lingüísticos del ámbito local (Universitat Oberta de Catalunya, 2020).

En el país peninsular, no se limita a prestar servicios de traducción, sino también de enseñanza lingüística y la estandarización de la lengua. Es decir, el servicio lingüístico sirve tanto para resolver problemas comunicativos como para mejorar el estilo idiomático del texto, lo que demuestra un entendimiento ampliado de la noción comparado con el mundo anglohablante. Es imperativo volver a mencionar los productos y herramientas lingüísticos elaborados por la RAE y la ASALE como diccionarios, libros de estilo, ortografía, etc. Dichos trabajos atienden la necesidad de la sociedad de mejorar el uso de español y gracias a la iniciativa panhispánica, contribuye a la unidad del mundo hispánico. En este sentido, se percibe en España una forma abierta y creativa de usar la lengua como servicio. Con la publicación de los diccionarios de temas específicos como el *Diccionario panhispánico del español jurídico*, se acercaría cada vez más a la vida profesional de hispanohablantes, lo cual podría ser modelo de buenas prácticas de servicio lingüístico en el mundo. Durante años la FundéuRAE, que antes se llamaba FundéuBBVA, se suma al servicio, mientras tanto, el Instituto Cervantes aporta sus conocimientos enfocados en la docencia del ELE a través de libros como *Las 500 dudas más frecuentes del español*.

En China, bajo la bandera del Ministerio de Educación, varias instituciones asumen las responsabilidades equivalentes a aquellas españolas arriba mencionadas: el Comité de Lengua del Estado (国家语言文字工作委员会), el Instituto de Lingüística Aplicada de Ministerio de Educación (教育部语言文字应用研究所), el Instituto Lingüística de la Academia China de Ciencias Sociales (中国社会科学院语言研究所) y algunas universidades se ocupan de la elaboración de estándares de lenguas del país, como por ejemplo los caracteres usuales del chino mandarín y las normas de lenguas de etnias minoritarias. La Academia China de Ciencias Sociales (CASS) y unas editoriales renombradas asumen la tarea de publicar diccionarios mientras que el Instituto Confucio trabaja con libros relacionados con la enseñanza del chino como lengua extranjera en colaboración con universidades. Además, revistas populares como *Yaowenjiaozi* (咬文嚼字) se dedican a corregir errores en el uso del chino mandarín en la sociedad. Podríamos decir que en China, las funciones de la RAE están divididas entre múltiples instituciones, por lo que resulta difícil encontrar un organismo de autoridad que se dedique a responder dudas del pueblo sobre el uso de la

lengua. Tampoco es fácil llevar a cabo proyectos que tengan características parecidas al panhispanismo sin la intervención del gobierno nacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Rodríguez, J. A., 2006. *Naturaleza económica de la lengua*, Madrid: Instituto Complutense de Estudios Internacionales.
- Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha, (online). El Gobierno de Castilla-La Mancha recupera el servicio de interpretación telefónica y traducción simultánea multilingüe en el ámbito sanitario. *Página oficial de la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha*, <https://www.castillalamancha.es/actualidad/notasdeprensa/el-gobierno-de-castilla-la-mancha-recupera-el-servicio-de-interpretaci%C3%B3n-telef%C3%B3nica-y-traduccion-simultanea-multilingue-en-el-ambito-sanitario>, consultado el 26/08/2020.
- Fernández, A., (online). El Parlament censura las preguntas de la oposición que califican de ilegal el 1-O. *Elconfidencial*, https://www.elconfidencial.com/espana/cataluna/2020-07-27/cataluna-censura-preguntas-oposicion-ilegal-referendum_2696364/, consultado el 18/08/2020.
- Grin, F., 1996. Economic approaches to language and language planning: an introduction. *International journal of the sociology of language* 121: 1-16.
- Marschak, J., 1965. Economics of language. *Systems Research and Behavioral Science*, 10: 135-140.
- Municio, A. M., (online). Econometría de la lengua española. *El español en el mundo: anuario del Instituto Cervantes*, https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_01/municio/p01.htm, consultado el 25/08/2020.
- Spolsky, B., 2009. *Language management*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Universitat Oberta de Catalunya, (online). El Servicio Lingüístico. *Página oficial de la UOC*, <https://www.uoc.edu/portal/es/servei-linguistic/coneix/index.html>, consultado el 14/10/2020.
- Bao, Lianqun 包联群. 2020. “3·11”东日本大震灾应急语言服务 Emergency Language Service for 3/11 Great East Japan Earthquake. 语言战略研究 *Chinese Journal of Language Policy and Planning*, 5(3): 62-74.

- Chen, Linjun 陈林俊. 2020. 当代日本灾害应急语言服务研究 Disaster Emergency Language Service in Contemporary Japan. 语言文字应用 *Applied Linguistics*, 2: 69-78.
- Fang, Yin & Zhou, Chunli 方寅, 周春丽. (online). 一带一路沿线国家语言应急服务 El servicio lingüístico urgente en países miembros de la Franja y la Ruta. 中国社会科学网 *China Social Sciences Network*. http://www.cssn.cn/skjj/skjj_jjyw/202004/t20200417_5115472.shtml?COLLCC=1185432381, consultado el 08/08/2020.
- Gu, Jingshu 顾晶姝. 2020. 日本灾害应急语言服务的实践与启示 Disaster emergency language service in Japan: practice and implication. 浙江师范大学学报(社会科学版) *Journal of Zhejiang Normal University (Social Sciences)*, 45(4): 10-18.
- Huang, Yuanmei 黄远梅. (online). 哈萨克斯坦的中国形象分析与语言服务策略 Estrategias de servicio lingüístico y la imagen de China en Kazajistán. 中国社会科学网 *China Social Sciences Network*. http://news.cssn.cn/zx/bwyc/202004/t20200417_5115309.shtml, consultado el 17/04/2020.
- Ji, Chuanbo & Li, Yuming 汲传波, 李宇明. 2020. 《疫情防控“简明汉语”》的研制及其若干思考 Reflections on the Development Practice of Plain Chinese. 世界汉语教学 *Chinese Teaching in the World*, 34(3): 311-322.
- Li, Jing 李晶. (online). 应急语言服务：我们可以做些什么？ El servicio lingüístico urgente: ¿qué podemos hacer? 中国日报 *China Daily*, <https://column.chinadaily.com.cn/a/202006/01/WS5ed4609ba310f5a71bd2011d.html>, consultado el 08/08/2020.
- Li, Qihui & Yue, Feng 李启辉, 岳峰. 2020. 语言服务教改助力一带一路建设 La reforma en la enseñanza y el servicio lingüístico contribuye a la Franja y la Ruta. 中国社会科学报 *China Social Sciences Today*: 2020-04-17-005.
- Li, Xianle 李现乐. 2010. 语言资源和语言问题视角下的语言服务研究 A Study of Language Services from the Perspective of Language Resources and Language Problems. 云南师范大学学报(哲学社会科学版) *Journal of Yunnan Normal University (Humanities and Social Sciences Edition)*, 42(5): 16-21.
- Li, Xianle 李现乐. 2016. 语言服务的显性价值与隐性价值——兼及语言经济贡献度研究的思考 Explicit and Implicit Values of Language Service——And Discussions on the Economic Contribution of Language. 语言文字应用 *Applied Linguistics*, 3: 114-123.
- Li, Yuming 李宇明. 2014. 语言服务与语言消费 Consumo y servicio lingüísticos. 教育导刊 *Journal of Educational Development*, 7: 93-94.
- Li, Yuming 李宇明. 2020a. “应急语言服务”不能忽视 No se puede ignorar el servicio lingüístico urgente. 人民日报 *People's Daily*: 2020-04-08-005.

- Li, Yuming 李宇明. 2020b. 重视突发公共事件中的语言应急问题 Hay que dar importancia al servicio lingüístico urgente en incidencias públicas. 语言战略研究 *Chinese Journal of Language Policy and Planning*, 5(2): 1.
- Li, Yuming & Zhao, Shiju & He, Lin 李宇明, 赵世举, 赫琳 2020. “战疫语言服务团”的实践与思考 The Practice of and Reflections on “Epidemic Language Service Corps”. 语言战略研究 *Chinese Journal of Language Policy and Planning*, 5(3): 23-30.
- Liu, Xiaohai 刘晓海. 2020. 应急语言服务助力全球战疫 El servicio lingüístico urgente contribuye al combate contra la COVID-19 en el mundo. 语言文字报 *Yuyan Wenzhi Bao*: 2020-07-01-002.
- Qu, Shaobing 屈哨兵. 2007. 语言服务研究论纲 Introducción al servicio lingüístico. 江汉大学学报(人文科学版) *Journal of Jianghan University (Humanities Sciences)*, 6: 56-62.
- Qu, Shaobing 屈哨兵. 2012. 语言服务的概念系统 The Conceptual System of Language Service. 语言文字应用 *Applied Linguistics*, 1: 44-50.
- Qu, Shaobing 屈哨兵. 2016. 语言服务引论 *Introducción al servicio lingüístico*. Beijing: The Commercial Press.
- Rao, Gaoqi 饶高琦. 2020. 战疫语言服务中的语言技术 Language Technologies in the Emergency Language Services in Anti-COVID-19. 云南师范大学学报(对外汉语教学与研究版) *Journal of Yunnan Normal University (Teaching & Studying Chinese as a Foreign Language Edition)*, 18(4): 26-32.
- Teng, Yanjiang 滕延江. 2020. 应急语言服务: 研究课题与研究范式 Emergency Language Services: Research Topics and Research Paradigm. 北京第二外国语学院学报 *Journal of Beijing International Studies University*, 42(1): 31-44.
- Tian, Liepeng 田列朋. 2020. “战疫语言服务团”用语言利器助力抗疫 “Epidemic Language Service Corps” contribuyen al combate contra la COVID-19 con la lengua. 世界汉语教学 *Chinese Teaching in the World*, 34(2): 231.
- Wang, Hui 王辉. 2020. 发挥社会应急语言能力在突发公共事件中的作用 Aplicar la capacidad lingüística urgente de la sociedad en incidencias públicas. 语言战略研究 *Chinese Journal of Language Policy and Planning*, 5(2): 8-10.
- Wang, Lifei 王立非. 2020. 应急语言服务研究专栏 Columna especial del servicio lingüístico urgente. 北京第二外国语学院学报 *Journal of Beijing International Studies University*, 42(1): 20.
- Wang, Lifei & Ren, Jie & Sun, Jiangwei 王立非, 任杰, 孙疆卫, et al. 2020. 应急语言服务的概念、研究现状与机制体制建设 Concept, Developments,

- System, and Mechanism Construction of Emergency Language Services. 北京第二外国语学院学报 *Journal of Beijing International Studies University*, 42(1): 21-30.
- Wang, Lining 王莉宁. 2020. 《抗击疫情湖北方言通》的研制和应用 Development and Application of Hubei Dialects-Mandarin Translation Toolkit for Anti-COVID-19. 云南师范大学学报(对外汉语教学与研究版) *Journal of Yunnan Normal University (Teaching & Studying Chinese as a Foreign Language Edition)*, 18(4): 6-16.
- Wang, Mingyu & Kang, Zhewen 王铭玉, 康喆文. 2020. 由语言应急引出的语言服务问题 The Language Service Questions Caused by Language for Emergency. 天津外国语大学学报 *Journal of Tianjing Foreign Studies University*, 27(3): 32-39.
- Wang, Ruifeng 王瑞峰. 2020. 疫情防控期间汉语技能课线上教学模式分析 An Analysis of Online Teaching Models for Chinese Language Skill Courses during a Period of Epidemic Prevention and Control. 世界汉语教学 *Chinese Teaching in the World*, 34(3): 300-310.
- Wei, Hui 魏晖. 2015. 国家语言能力有关问题探讨 On Some Aspects of National Language Competence. 语言文字应用 *Applied Linguistics*, 4: 35-43.
- Wu, Han 吴菡. 2020. 重大疫情心理干预下的留学生多语种精准服务刍议 El servicio preciso multilingüe con intervención psicológica para estudiantes internacionales en la crisis sanitaria. 语言文字周报 *Yuyan Wenzhou*: 2020-07-16-003.
- Wu, Lin & Liu, Hong 吴琳, 刘宏. 2020. 加强国家应急语言服务能力建设 Fomentar la capacidad nacional de servicio lingüístico urgente. 光明日报 *Guangming Daily*: 2020-05-27-008.
- Xing, Xin & Zhang, Quansheng 邢欣, 张全生. 2016. “一带一路”倡议下的语言需求与语言服务 Demanda y servicio lingüísticos bajo la iniciativa de la Franja y la Ruta. 中国语文 *Studies of the Chinese Language*, 6: 761-765.
- Xu, Daming 徐大明. 2020. 主持人语:语言研究充实社会应急机制 Palabras del presentador: los estudios lingüísticos ayudan en la emergencia social. 语言战略研究 *Chinese Journal of Language Policy and Planning*, 5(3): 10-11.
- Xu, Juan 徐娟. (online). 语言服务助力南亚国家中国形象提升 El servicio lingüístico mejora la imagen de China en países de Asia del Sur. 中国社会科学网 *China Social Sciences Network*. http://www.cssn.cn/zx/bwyc/202004/t20200417_5115317.shtml, consultado el 7 de octubre de 2020.

- Yin, Zhiping 殷志平. 2020. 需求导向下的应急语言服务体系刍议 A Study of Demand-Driven Language Emergency Service System. 语言战略研究 *Chinese Journal of Language Policy and Planning*, 5(3): 12-22.
- Yuan, Jun 袁军. 2014. 语言服务的概念界定 La definición de “servicio lingüístico”. 中国翻译 *Chinese Translators Journal*, 35(1): 18-22.
- Zhang, Huiyu 张慧玉. 2018. “一带一路”背景下的中国语言服务行业:环境分析与对策建议 China's language service industry under the Belt and Road Initiative: Environment analyses and suggestions. 外语界 *Foreign Language World*, 5: 19-26.
- Zhang, Xuemei & Li, Siyuan 张雪梅, 李思渊. 2020. “应急语言问题”多人谈 Mesa redonda: emergency linguistics. 语言战略研究 *Chinese Journal of Language Policy and Planning*, 5(3): 75-79.
- Zhao, Shiju 赵世举. 2012. 从服务内容看语言服务的界定和类型 Definition and Types of Language Service from the Angle of Its Contents. 北华大学学报(社会科学版) *Journal of Beihua University (Social Sciences)*, 13(3): 4-6.
- Zhao, Shiju 赵世举. 2015. 全球竞争中的国家语言能力 La capacidad lingüística del país en la competencia internacional. 中国社会科学 *Social Sciences in China*, 3: 105-118.
- Zhao, Shiju 赵世举. 2015. “一带一路”建设的语言需求及服务对策 Language needs for the construction of “The Belt and Road Initiative” and its services. 云南师范大学学报(哲学社会科学版) *Journal of Yunnan Normal University (Humanities and Social Sciences Edition)*, 47(4): 36-42.
- Zheng, Xuan 郑璇. 2020. 新冠肺炎疫情下听障人群语言应急服务的思考 Reflections on Language Emergency Services for People with Hearing Loss in Epidemic of COVID-19. 语言战略研究 *Chinese Journal of Language Policy and Planning*, 5(3): 40-49.

