

二门语言切换无压力 龙岗志愿服务小姐姐

■深圳侨报记者 尹萌

JFC 青少年国际足球锦标赛、亚太社会工作区域联合会议、国际航联世界无人机锦标赛……近两年,越来越多国际赛会被龙岗“承包”,来自世界各地的选手、观众、从业人士纷至沓来。虽说在龙岗偶尔听到市民说着一口纯正的“伦敦腔”已经不是稀罕事,不过英语对话目前在大范围内尚无法实现无缝对接。所以,这些大型赛会上少不了各种语言翻译志愿者。龙岗就有这么一支外语志愿者队伍,而今天的故事主人公王新爱也是其中的一员,她精通英语和泰语两门外语。



JFC 青少年国际足球锦标赛总决赛上,王新爱(右)与外国获奖者合影。



翻译要到位,“手语”得跟上。本版图片均由受访者提供。

不会说泰语 留学吃了不少“哑巴亏”

26岁的王新爱是一名自由职业者,她与多家旅行社合作,主要服务赴泰国旅行的团体和个人。因为曾在泰国读大学,再加上近几年的工作经验,她已经成为一个“泰国通”,工作越发得心应手。

其实,回想起初到泰国的经历,王新爱也有许多辛酸,这背后的主要原因之一,就是语言。

“在泰国,我就读的大学采用纯英语教学,我对自己的英语水平还是有点信心的,所以在入学前并没有什么顾虑。”可是,到达泰国以后王新爱才意识到,大学生活不仅仅局限于课堂,还有校园内外的生活,她还有交友、出行的需求,在这些时候,不会说泰语,让她频频陷入尴尬的境地。

有一次,王新爱晚上打车回公寓,因为不太会泰语,司机也不会英文,一来二去就弄错了地址。王新爱发现路线不对的时候,车子已经开到了很偏僻的地方。“我想让司机停车,可是司机不知是听不懂还是怎么样,就是不愿意。眼看着街景越来越荒凉,我非常害怕,就干脆冒险打开车门,逼停车子,然后跳车跑掉了。”下车以后,王新爱找不到回去的路,手机又没电了,向好几个路人求助,都因为语言问题失败了,“我急得差点哭出来!幸好那时遇到了一位善良的法国姐姐,神奇的是我们可以用英文顺畅交流。最后,法国姐姐用她的手机帮我联系了学校,在同学的帮助下,我才安全地回到了留学生公寓。”

因为语言不通,王新爱在泰国花冤枉钱的经历也不少。有一次,她去一家网络公司支付Wi-Fi(无线网)费用,在工作人员的引导下,她交了3000多泰铢(600多元人民币)。因为上面都是泰语,王新爱看不懂,回到公寓之后,让同学帮看了一下,才知道付的是别人的网络费,而她自己的Wi-Fi费用只有600多泰铢(120多元人民币)。随后,她又回到办理窗口要求更改,对方却指责她没有认真看缴费材料,不愿意退钱,后来王新爱找来一位泰语流利的朋友,再三据理力争,才拿回了错缴的费用。

“这些钱虽然不多,但是对于作为学生的我来说,那可是自己仅有的生活费中的一部分。在朋友的帮助下拿回钱时,心里别提有多高兴呢。”王新爱说,“每次因为语言问题不知所措的时候,如果有一人主动帮助我,哪怕只是帮我翻译一句话,我都会很感激。”

因为深深体会到语言不通的困扰,也深感语言也有雪中送炭的力量,所以,王新爱在泰国留学时,也很乐意帮助中国留学生和游客们。平时出门,如果遇到有人求助,她总是会十分热情地讲解,在网上遇到有人请教中国赴泰国留学和旅行的问题,她也总是主动解答。这些经历也为她后来从事旅游业创造了契机。

“入坑”志愿者 龙岗姐姐责任感爆棚

2014年,王新爱从泰国学成归来。那时,她已经熟练掌握了泰语,英语水平也提高了不少。“去年,我在街头无意中看到志愿者招募信息便前去打听,这才第一次听说志愿者队伍中有一个专门进行外语服务的团队。”就这样,王新爱加入了龙岗区国际志愿者队伍。

作为外语志愿者服务外国友人,对话的内容基本围绕着赛事和生活展开,对于王新爱来说难度不大,但她在每次服务之前,还是会做好准备工作。例如对于比赛专用的名词、赛制、赛会时间和场地安排,她都会提前学习、了解,对于服务对象所在国家的习俗、禁忌也会认真做功课。“虽然我的角色是志愿者,但我希望能够拿出专业的水准以及足够的热情。”因为这份专业和热情,王新爱在服务之余也结交了很多朋友,令每一次服务都留下了美好的记忆。

今年11月,JFC青少年国际足球锦标赛总决赛在龙岗大运中心举办,来自中国、韩国、日本、马来西亚、巴基斯坦等国家和地区的40支队伍参赛。龙岗区义工联组织了五十余名志愿者为他们提供场内场外服务,其中就有一批外语志愿者。王新爱也参与了这次志愿服务。

“小爱,比赛日程好像有些问题,能帮我看看吗?”“龙岗姐姐,酒店网络有些问题,能帮我联系前台吗?”本次比赛王

新爱服务一支韩国队伍、一支日本队伍,每天早上6点半开始,队员们就带着各种各样的问题来请她帮忙,用不太流利的英语跟她反复沟通,再由她出面,用中文与主办方、酒店工作人员等沟通。

两支参赛队伍刚到来的时候,光是吃饭时间的问题就让王新爱伤透了脑筋。“酒店每天早上7点才开始供应早餐,但球队7点20分就要出发,20分钟的用餐时间根本不够。”王新爱知道早餐对于即将上场比赛的队员来说极为重要,所以她与酒店反复沟通,又想办法帮他们联系订餐,最终成功说服酒店把早餐时间提前到6点半。

比赛中,不少队员扭伤、撞伤、擦伤,但我希望能够拿出专业的水准以及足够的热情,所以王新爱自掏腰包买来了活络油和碘伏等,帮助球员处理伤口。

“参加这次比赛的都是青少年,看到他们在场上拼尽全力,有的受伤卧床甚至带伤上场,我就很心疼,希望能够尽可能地帮助他们。”通过这次比赛,王新爱说自己也长了不少见识,“韩国人对年龄十分敏感,同岁的人相互可以称‘朋友’,而年幼者必须称年长者‘哥哥’或‘姐姐’,哪怕两人的年龄差只有一岁,所以韩国青少年队员们都亲切地叫我‘姐姐’。既然身为‘姐姐’,那我要更好地照顾他们呀!”

四海皆兄弟 志愿服务收获国际友谊

在龙岗区国际志愿者队伍中,英语专业人士不少,但精通泰语的却只有王新爱这一位。所以,在今年5月举办的世界无人机锦标赛测试赛和11月举办的首届世界无人机锦标赛中,王新爱作为志愿者服务了世界冠军——泰国天才少女 WANNAPONG Wanraya。

“在角逐冠军的紧张比赛中她显得游刃有余,在喜获冠军的时刻她也是波澜不惊,当媒体‘呼啦’一下子围上来采访时,她也是淡定地回答‘Happy’。”年仅11岁的WANNAPONG Wanraya,给王新爱留下印象是“非常淡定”,“她有很完备的团队,包括家人、教练、生活管理等,我能帮助她的部分并不多。所以,与其说我是她的‘翻译官’,不如说我是他们团队的‘美食地图’。”在两次比赛期间,王新爱每天都帮他们点外卖:“泰国人的口味偏酸辣甜,不吃麻,点餐的时候我会结合他们的口味推荐有中国特色的菜,酸甜排骨、咕咾肉、客家菜……他们很喜欢吃。”有了王新爱的帮助,WANNAPONG Wanraya团队在深圳的短短数日,不仅收获了冠军,还收获了美食之旅,这让他们对王新爱不住地点赞。

“大家认同我的时候是最幸福的时刻。”今年圣诞节当天,王新爱收到了来自世界各地的祝福,这些朋友大部分是在志愿服务过程中认识的。

在去年举办的2017亚太社会工作区域联合会议上,她曾经帮助过一个来自印度尼西亚的团队。因为查不到注册信息,这个团队一度被拒之门外。“当时,他们显得非常慌张,急得在会场内乱转。”后来,王新爱主动了解了他们的情况,帮他们借到一台电脑,让他们登录邮箱找到了注册成功的通知邮件,最终成功入场。分别时,印尼友人再三感谢她,并激动地说:“中国的志愿者实在是太棒了!”

因为这次意外的帮助,王新爱和他们成为了朋友。此外,通过志愿服务,她还结交了印度的朋友、西班牙的小伙伴……他们经常通过网络联系,通过一个朋友去了解一个国家,一种文化,她也会热情介绍中国文化,传递深圳正能量。

“龙岗区国际志愿者队伍现在有200多名志愿者,专门从事外语相关志愿服务,当我们在国际赛中服务时,我们代表的不仅仅是自己,而是‘中国人’。每当接受服务的外国友人称赞我们,总是说‘中国人很热情、很友好’,所以我要用更专业、更热情的态度对待这份公益服务。”王新爱坚定地对记者说道。



王新爱(中)与国际友人合影。