NOVARA
CONSULTING GROUP

This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2026/06/27/when-access-professionals-become-safeguarding-risks-interpreter-ethics-community-trust-and-institutional-accountability-in-deaf-services/.

当接入专业人员成为安全保护风险时:聋人服务中的手语翻译伦理、社区信任与机构问责

Heather Grizzle · June 27, 2026

Interpreters hold extraordinary access to Deaf people's private lives. When an access professional becomes a safeguarding risk, who is accountable?

目录

1. 执行摘要
2. 一、引言
3. 二、为何这是一个公共治理问题
4. 三、无障碍服务专业人员的伦理期待

执行摘要

执行摘要

信任构成了无障碍服务的基础运作条件。在Deaf社群中,手语翻译员在医疗、教育、就业、司法程序、心理健康服务、家庭暴力援助以及政府项目中经常性地承担沟通协助工作。在这些场合中,翻译员获得了对机密信息、人际关系以及个人深层脆弱时刻的非同寻常的接触权限。翻译研究学界早已摒弃了将口译视为纯粹中立或机械过程的观念,转而承认口译是一种情境化的专业实践,需要具备情境判断力、伦理推理能力和专业决策能力(Wadensjö, 1998; Metzger, 1999; Angelelli, 2004; Dean & Pollard, 2001, 2013)。与这一学术观点一致,NAD-RID(美国聋人协会与聋人翻译员注册中心)《专业行为准则》将保密性、专业能力、恰当行为、尊重服务对象、合乎伦理的商业实践以及持续专业发展列为专业实践的基本义务(National Association of the Deaf & Registry of Interpreters for the Deaf, 2005)。

当涉及无障碍服务专业人员行为的严重指控出现时,其影响远远超出当事个人的范畴。公共行政与治理学术研究表明,机构合法性取决于组织能否通过透明、负责且符合伦理的行政程序来行使权力(Moore, 1995; Bovens, 2007; OECD, 2017)。在无障碍服务领域,沟通无障碍常常与公民权利、医疗保健、教育、司法程序以及其他影响弱势群体的职能相互交织,因此机构对伦理问题的应对已不仅仅是人事管理问题,而是治理问题。据此,已获证实的职业不当行为不应仅被理解为个人的伦理失范,而应被理解为一个能够影响整个无障碍生态系统公众信任的治理事件。

已获证实的职业不当行为不应仅被理解为个人的伦理失范,而应被理解为一个治理事件。

本特别报告从口译研究、职业社会学、公共行政、组织治理以及定性案例研究等跨学科视角审视翻译员伦理问题。本报告以有关专业权威、机构合法性、问责制以及组织文化的学术研究为基础,主张负责语言无障碍的组织应当以对待财务、运营、监管及战略风险同等的严谨态度,将伦理风险纳入治理体系(Abbott, 1988; Freidson, 2001; Moore, 1995; Osborne, 2010; Schein & Schein, 2017)。本报告还引入了“机构信任转移模型”,这是一个原创性的概念框架,提出公众对个体无障碍服务专业人员的信任会延伸至负责聘用、认证、签约、资助、监管及监督无障碍服务的各类机构。

本报告的范围是有意受限的。它并非旨在裁决有争议的指控,亦非旨在确定刑事、民事、雇佣或职业责任,也不能替代雇主、认证机构、监管机构、执法部门或法院所进行的调查。相反,本报告运用定性案例研究方法、文献分析以及公共治理的既有原则,来审视无障碍服务领域中更广泛的机构问责问题(Yin, 2018; Creswell & Poth, 2018)。凡涉及当代事件之处,均仅作为说明更广泛治理问题的案例研究呈现,不应被解读为对任何个人或组织的事实认定。通过保持这一方法论上的区分,本报告为有关专业伦理、机构管理、组织问责以及无障碍服务领域公众信任维护的学术讨论作出贡献。

一、引言

信任即基础设施

每一种职业都依赖公众信任,但极少有职业像为Deaf社群提供服务的手语翻译员及其他无障碍服务专业人员那样,需要如此高程度的人际信任。与许多服务型职业不同,翻译员经常性地在医疗保健、教育、就业、司法程序、心理健康服务、家庭暴力援助、儿童福

利以及紧急响应和政府项目中协助沟通。翻译研究学界早已摒弃了将口译仅仅视为语言机械转换的观念,转而承认口译是一种情境化的专业实践,需要具备情境判断力、伦理推理能力,以及对人际互动的持续管理能力(Wadensjö, 1998; Metzger, 1999; Angelelli, 2004; Dean & Pollard, 2001, 2013)。因此,翻译员经常被托付以高度敏感的信息、具有法律后果的互动,以及个人深层脆弱的时刻。NAD-RID《专业行为准则》通过将保密性、专业能力、恰当行为、尊重服务对象、合乎伦理的商业实践以及持续专业发展列为专业实践的基本义务,体现了这些责任(National Association of the Deaf & Registry of Interpreters for the Deaf, 2005)。

这种关系在若干重要方面不同于许多其他职业。美国的Deaf社群往往具有相互交织的教育、职业和社交网络特征,服务对象与翻译员可能在多个机构场景中反复相遇。同一位翻译员可能在多年间为某一个人的就医、受教育经历、就业会议、司法程序、社区活动以及家庭互动提供沟通协助。尽管这种连续性可能有助于提升沟通质量与文化理解,但也提高了维持专业边界、管理实际或被感知的利益冲突、以及行使符合情境的伦理判断的重要性。翻译研究学术观点强调,专业决策发生在复杂的人际环境中,伦理责任不仅限于语言准确性,还包括对专业角色、人际关系以及情境要求的管理(Angelelli, 2004; Dean & Pollard, 2001, 2013; Metzger, 1999)。

正因如此,专业信任不应仅被理解为个人责任,而应被理解为一种机构义务。职业社会学理论认为,社会之所以授予专业人员专门权威,是因为其专业知识无法被其服务对象持续评估,由此产生了对能力、伦理行为、问责制以及职业自我监管的相应期待(Abbott, 1988; Freidson, 2001)。公共行政学同样认为,机构合法性取决于组织能否通过透明、负责且符合伦理的治理程序行使权力,从而维护公众信心并创造公共价值(Moore, 1995; Bovens, 2007; OECD, 2017)。因此,服务对象必须相信,无障碍服务专业人员不仅会保护机密信息、避免利益冲突并行使良好的专业判断,而且雇主、签约机构、教育机构、医疗系统、非营利组织以及政府机构也保持着能够在出现严重伦理问题时作出可信回应的治理架构。

其影响远远超出任何个体服务对象的福祉。信任在无障碍系统中发挥着不可或缺的基础设施作用,因为沟通无障碍取决于服务对象是否愿意披露高度私密的信息并充分参与公共机构。针对Deaf暴力幸存者的研究一致发现,沟通障碍、保密方面的顾虑以及机构信任是影响个人是否寻求帮助、披露受害经历,或与医疗保健、被害人服务及司法系统接触的重要因素(National Sexual Violence Resource Center, 2018; Urban Institute, 2022)。这些发现表明,无障碍程度不能仅根据翻译服务的可获得性来评估。机构还必须

证明其治理体系能够保护保密性、管理伦理风险,并在出现有关专业行为的担忧时作出恰当回应。

本报告从一个直白的前提出发:无障碍职业中的伦理行为不仅仅是个人职业操守问题,更是机构治理问题。受托提供语言无障碍服务的组织,相应地负有建立监督、问责、保障、记录、透明以及伦理管理体系的责任,以保护服务对象和该职业的完整性。将信任理解为机构基础设施而非仅仅是一种理想价值,为审视涉及无障碍服务专业人员的指控——无论其最终结果如何——可能演变为更广泛的组织合法性、公众问责及社群信任问题提供了基础(Moore, 1995; Osborne, 2010; OECD, 2017)。

二、为何这是一个公共治理问题

信任在公共行政学与职业社会学中都占据核心地位,因为它解释了机构如何获得合法性,以及专业人员如何被授予对那些无法被其服务对象持续评估之事务的权威。公共行政学术研究认为,机构合法性不仅源自法定权力或行政效率,也源自组织创造公共价值、践行伦理管理以及对公众负责的能力(Moore, 1995; Bovens, 2007; OECD, 2017)。职业社会学得出了相辅相成的结论:专业权威之所以由社会授予,是因为职业群体声称拥有专门知识,但这种权威只有在伴随能力、伦理行为以及可信的职业问责体系时才具有合法性(Abbott, 1988; Freidson, 2001)。

在这一更广泛的理论框架内,手语翻译员在专业服务提供者中占据着独特的地位。与许多职责仅限于单一机构场景的职业不同,翻译员经常性地在医疗保健、教育、就业、司法程序、心理健康服务、紧急响应、儿童福利及政府项目中协助沟通。翻译研究学界一致摒弃了将翻译员视为中立传声筒的观念,转而将口译描述为一种实践性职业,需要在复杂的人际环境中进行情境判断、角色管理、伦理推理以及持续决策(Wadensjö, 1998; Metzger, 1999; Angelelli, 2004; Dean & Pollard, 2001, 2013)。NAD-RID《专业行为准则》通过将保密性、专业能力、恰当行为、尊重服务对象、合乎伦理的商业实践以及持续专业发展列为核心职业义务,体现了这些责任(National Association of the Deaf & Registry of the Deaf, 2005)。

尽管翻译研究与公共行政学各自都产生了大量学术文献,但明确通过机构治理与公共行政的整合框架来审视翻译员伦理问题的研究相对较少。现有的翻译研究学术成果主要考察了口译互动中的伦理推理、专业边界、话语管理、情境要求以及决策过程(Wadensjö, 1998; Metzger, 1999; Angelelli, 2004; Dean & Pollard, 2001, 2013)。相比之下,公共行政学术研究则聚焦于公共及非营利组织中的问责制、机构合法性、治理能

力、公共价值以及管理职责(Moore, 1995; Bovens, 2007; Osborne, 2010; OECD, 2017)。将这两个学术领域纳入对话,为审视涉及无障碍服务专业人员的伦理问题如何演变为更广泛的机构治理与公众问责问题提供了机会。

本报告通过“机构信任转移模型”推进这一整合,这是一个概念框架,提出公众信任并不局限于个体无障碍服务专业人员本身。相反,信任会延伸至负责聘用、认证、签约、资助、监管及监督无障碍服务的相互关联的各类机构。服务对象最初将信任赋予个体翻译员,但这种信心随后延伸至负责招聘与监督的雇主、负责专业标准的认证机构、负责服务提供的签约机构,并最终延伸至依靠无障碍服务履行法律、伦理及公民责任的公共机构。这一命题建立在既有的职业合法性与机构问责理论基础之上,同时将其扩展至无障碍服务的治理领域(Abbott, 1988; Freidson, 2001; Moore, 1995; Bovens, 2007)。

个体翻译员
服务对象最初将信任赋予个体翻译员。

→ 雇主

雇主
信任延伸至负责招聘与监督的雇主。

→ 认证机构

认证机构
认证机构负责制定专业标准。

→ 承包机构

承包机构
签约机构负责提供服务。

→ 公共机构

公共机构

公共机构依靠无障碍服务来履行法律、伦理及公民责任。

从这一框架来看,组织的责任远远超出传统的人事管理范畴。负责无障碍服务的机构应当建立能够识别伦理风险、维持可及的投诉程序、保护善意举报、记录机构决策过程、管理实际及被感知的利益冲突、维护程序公正,并向所服务的社群展现问责的治理体系。治理学术研究进一步表明,当机构通过透明、可审查且符合伦理的行政程序运作,并能够展现诚信、一致性和负责任的管理时,公众信心会得到增强(Bovens, 2007; Osborne, 2010; OECD, 2017)。因此,伦理治理要求组织主动管理机构风险,而非仅在公众信心已经受损后才作出回应。

这些治理义务在Deaf社群中尤为重要,因为无障碍服务往往运作于相对较小且社会关系紧密交织的网络之中,翻译员与服务对象可能在多个机构场景中反复相遇。翻译研究学术观点认为,反复出现的专业关系提高了专业边界、角色清晰度、情境判断以及冲突管理的重要性(Angelelli, 2004; Dean & Pollard, 2001, 2013)。有关Deaf暴力幸存者的研究同样表明,沟通障碍、保密方面的顾虑、与翻译员的熟识程度以及机构信任,可能影响个人是否寻求帮助、披露受害经历,或与医疗保健、被害人服务及司法系统接触(National Sexual Violence Resource Center, 2018; Urban Institute, 2022)。这些发现表明,无障碍程度不应仅根据沟通服务是否可获得来评估。机构还必须确保举报系统、投诉程序、保障机制以及治理流程本身是可及的、可信的,并值得公众信赖。

据此,本报告主张,涉及无障碍服务专业人员的指控应被理解为潜在的治理事件,而非孤立的雇佣纠纷。任何具体指控最终是否成立,仍属于相应调查、行政、监管或司法程序的职责范围。而更广泛的政策问题在于,机构是否已建立起能够通过透明度、问责制、伦理管理、程序完整性及组织学习来维护公众信任的治理体系。通过将翻译员伦理重新定位为机构治理问题,“机构信任转移模型”为无障碍服务组织、公共机构、政策制定者以及研究者提供了一个概念框架,使其能够将伦理风险不仅视为个人层面的问题,而是视为关乎整个无障碍生态系统合法性、韧性及长期可持续性的重要事项(Moore, 1995; Bovens, 2007; Osborne, 2010; OECD, 2017)。

三、无障碍服务专业人员的伦理期待

规范手语翻译员的伦理期待既非非正式惯例,也非理想化的愿景,而是被明文规定的专业标准,确立了Deaf服务对象、听人参与者、雇主、法院、教育机构、医疗系统以及公共

机构能够信赖翻译员作为无障碍服务专业人员的条件。NAD-RID《专业行为准则》确立了七个核心专业责任领域:保密性、专业技能与知识、恰当行为、尊重服务对象、尊重同事、合乎伦理的商业实践,以及职业发展(National Association of the Deaf & Registry of Interpreters for the Deaf [NAD-RID], 2005)。翻译研究学术观点进一步认为,伦理实践不能被简化为机械式的规则遵循。相反,职业伦理要求在复杂的沟通环境中持续进行情境判断、审慎决策及问责(Dean & Pollard, 2001, 2013)。总体而言,这些原则确立了口译是一种建立在能力、伦理自律、专业判断及服务对象信任基础上的实践性职业,而非纯粹的语言转换技术过程。

保密性构成该职业最根本的伦理义务,因为翻译员经常性地协助涉及医疗保健、司法程序、教育、就业、心理健康服务、家庭暴力、儿童福利、财务事务以及其他隐私至关重要场合的沟通。NAD-RID准则要求翻译员保护通过专业实践获得的机密信息(NAD-RID, 2005)。翻译研究学者同样认为,保密性是实现有效沟通无障碍的根本,因为服务对象必须能够自由沟通,而不必担心敏感信息被泄露或以其他方式被滥用(Dean & Pollard, 2013)。从治理角度来看,保密性确立了将沟通无障碍与不当曝露区分开来的机构边界。当服务对象无法信任经翻译的沟通内容将保持机密时,他们可能不愿披露信息、寻求帮助、行使法律权利或充分参与机构流程。

中立性与专业角色管理同样是伦理口译实践的核心。NAD-RID准则要求翻译员在每次任务中表现得当,同时避免实际或被感知的利益冲突(NAD-RID, 2005)。这一义务不应被解读为要求翻译员充当被动的传声筒。相反,翻译研究学术观点将口译描述为一个动态过程,要求根据语言、环境、人际及个人内在的各种要求进行情境推理、伦理判断、话语管理以及审慎的角色协商(Dean & Pollard, 2001, 2013; Metzger, 1999; Wadensjö, 1998)。因此,伦理中立性要求翻译员在协助沟通的同时,不得利用专业接触权限来影响结果、谋取个人利益或损害服务对象的自主性。

专业边界在Deaf社群中尤为重要,因为翻译员常常在医疗保健、教育、就业、司法程序、宗教组织、社区活动以及社交场合中反复接触同一批服务对象。这种反复的互动往往通过语言熟悉度和文化能力提升沟通质量,但也可能增加角色混淆、被感知的偏袒、保密方面的顾虑以及利益冲突的可能性。翻译研究学者普遍认为,有效的边界管理依赖于持续的情境判断,而非僵化地套用普遍规则,因为专业责任会因每项任务的具体情况而有所不同(Angelelli, 2004; Dean & Pollard, 2013; Metzger, 1999)。因此,专业边界不应仅被理解为一种人际期待,而应被理解为保护服务对象自主性、专业中立性以及机构公信力的治理保障机制。

对剥削行为的伦理禁止,最好被理解为源自多项专业责任的复合义务,而非单一孤立的伦理规则。翻译员处于一种不对等的接触地位,可能获取机密信息、观察到机构层面的脆弱之处、目睹家庭或社区冲突,并与处于危机、依赖或选择受限状态的个人互动。NAD-RID准则通过其对保密性、恰当行为、尊重服务对象、避免利益冲突以及合乎伦理的商业实践的期待,综合应对了这些风险(NAD-RID, 2005)。“需求-控制模式”(Demand-Control Schema)同样强调,翻译员必须持续评估情境要求,并选择能够维护服务对象福祉、专业操守及伦理实践的应对方式(Dean & Pollard, 2013)。因此,从治理角度看,剥削行为不仅涵盖财务不当行为,还涵盖任何滥用专业接触权限、机密知识、机构地位或社区关系,从而损害服务对象尊严、自主性、安全或信任的行为。

利益冲突同样需要机构给予审慎关注,因为它可能是实际存在的、潜在的,或被服务对象及其他利益相关方合理感知到的。相关的伦理问题不仅在于翻译员本人是否相信自己能够保持中立,还在于周边情况是否可能合理地削弱服务对象的信心、损害保密性或削弱机构公信力。翻译研究学术观点强调,有效的伦理实践要求既能识别情境风险,又能透明且以专业问责的方式管理相互竞争的义务(Dean & Pollard, 2013)。因此,伦理治理不仅限于个人的自我评估,还应包括利益冲突披露程序、任务筛查、必要时的重新分配机制、在可行情况下为服务对象提供意见表达的机会,以及能够证明利益冲突已被识别并得到负责任管理的记录文件。

无障碍服务专业人员还负有维护公众对该职业本身信心的责任。这一责任不仅源自翻译员伦理,也源自职业社会学理论,该理论认为,社会之所以授予专门从业者相当程度的自主权,是因为其专业知识无法被服务对象持续评估(Abbott, 1988; Freidson, 2001)。因此,职业合法性取决于该职业能否持续通过可信的伦理标准及可问责的职业自我治理体系来规范行为。翻译员在服务对象、雇主、医疗提供者、教育机构

TIPS

Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

引用方式

Grizzle, H. M. (2026, June 27). 当接入专业人员成为安全保护风险时:聋人服务中的手语翻译伦理、社区信任与机构问责. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/zh/2026/06/27/when-access-professionals-become-safeguarding-risks-interpreter-ethics-community-trust-and-institutional-accountability-in-deaf-services/