

应急语言服务赋能城市高质量发展

■李名梁 归虞虔

新冠肺炎疫情在全球的蔓延不仅是对国家与地区重大突发公共危机处理能力的考验,也彰显出国际交流合作和联合应对的重要性与紧迫性。随着城镇化水平的不断提高,城市的发展动能正由粗放型的数量推动转变为精确化的质量提升,以全局性、高效性、绿色化、创新型为要求的城市高质量发展是推动城市全面建设的新型发展理念。当前,我国必须以经济、政治、社会、文化、生态五位一体全面满足人民日益增长的美好生活需要,实现城市的结构优化、质效提升、绿色生态、民生改善以及风险防控。这对城市发展提出了更高要求,既体现在城市常态化治理领域,更体现在城市危机处理与应对方面。

城市的高质量发展必须具备实时监测、严密预防和快速应对重大自然灾害或公共危机事件等多种能力。其中,应急语言服务能力是重要组成部分。应急语言服务以语言服务为核心,涵盖应急语言基础设施建设、人才培养、应急技术支持以及完善的应急服务体系。应急语言服务以市民的基本安全需求为基点,是城市高质量发展的保障基础之一,其对城市高质量发展的赋能作用可以体现为以下几个方面:

建设专业化的城市公共危机监测体系

(1)城市形象舆情监测

随着我国国际地位的提

■唐宁

习近平总书记强调:“推动媒体融合向纵深发展,要深化体制机制改革,加大全媒体人才培养力度,打造一批具有强大影响力和竞争力的新型主流媒体”。加强县级融媒体中心建设,是推动媒体融合向纵深发展的基础环节。媒体优势的核心是人才优势。高质量推进县级融媒体中心建设,亟须加大全媒体人才培养力度,确保引得进、用得好、留得住。

创新引进人才机制。近年来,县级融媒体中心发展较快,但也存在人才短缺等问题,不同程度地影响和制约一些县级融媒体中心的建设发展。解决好这一问题,用人单位要立足

舆论传播环境之中,舆论安全已经成为国家总体安全的重要组成部分。如何在多元语境下应对舆论危机,构建舆论安全防控体系是我国必须解决的重大国家安全问题。强化专业化的应急语言人才培养与管理,将语言服务与人工智能、大数据技术相结合,建设一支专业化的国际舆论实时监测、应急谣言防控以及舆论引导队伍并提供相应的应急技术支持,以有效应对西方国家的舆论封锁和刻意抹黑,营造符合社会主义核心价值观的舆论思想防线。同时,有效应对城市发展中的负面信息,把握“叙事权”,讲好城市故事,以更加积极主动的姿态培育城市国际品牌。

(2)城市公共危机事件监测

城市的高质量发展涉及经济、社会、安全等多维领域,城市必须具备对重大自然灾害事件或公共危机事件的预防和监测能力。面对城市系统的庞杂性和危机快速蔓延特性,在危机事件发生的初级阶段,城市管理者必须准确把握危机前兆并迅速响应,遏制公共意外事件的进一步发酵和蔓延,保障对灾害事件的快速救援和信息传输。

将应急语言服务纳入城市的公共危机监测系统中,可以拓展多语种、多地域的信息监测环境,有效提升城市的信息监测范围和预警能力。

同时,可以为建设全范围、实时性的城市公共危机监测系统提供语言和技术支持,保障危机信息的快速研判和准确传达,提升城市公共危机事件的处理能力和处理效率。

提供高效率的城市应急救援服务

(1)快速救援服务

在重大自然灾害等突发性危机事件发生时,方言不同、信息不畅等问题时常相伴而生,严重影响和制约了灾情防控的快速救援与响应。在面对此类突发性公共危机事件时,城市应急语言服务可以通过完善的应急语言服务制度及体系向受灾地区提供志愿翻译服务和技术支持,提供少数民族语言、方言、手语等应急救援翻译,为“灾害弱者”提供语言帮助。近年来,我国学者也在不断呼吁对灾害语言救援服务的规范化设计和管理,建立稳固的灾害信息传输机制,可以有效减少地区灾情损失,提高救援效率。

(2)应急语言宣传及信息发布

在防灾过程中,灾前预防、灾时应急、灾后重建以及灾害相关信息的及时发布与传达都对灾情防控起着决定性作用。在整个防灾救灾过程中,既需要保障内部救援信息的快速传达,又需要开展准确的灾情信息发布和新闻报道,特别是在医学等专业化领域中,高精度、高频次的应急灾情信息实时发布和应急新闻叙事需要以专业化的应急语言服务为依托,保障信息传递的准确性。尤其是在全球性的公共危机事件中,国际间的交流合作与信息共享对高效开展应急救援至关重要,完善的应急语言服务可以保障沟通渠道的畅通。

(3)灾后心理疏导和重建

有研究表明,在重大灾害发生后的精神障碍发生率为10%—20%,遇难者家属、幸存

者、目击者、救援者都可能受到不同程度的心理创伤,如果不能及时有效地进行心理干预治疗,则可能导致严重的受害者精神崩溃甚至是威胁到社会的稳定和健康。应急语言服务可以为灾后心理辅导和重建解决语言障碍,与专业的心理救援专家合作,向受灾人员提供专业化的救助和心理复健,保障城市在灾后恢复和社会稳定。

合作建设城市语言文字事业

在城市高质量发展过程中,城市文化事业的建设日益重要。城市的语言文字事业作为城市文化建设的一部分,不仅包括国家通用语言文字的普及,也包括地方方言的保护。一方面,需要通过普及推广普通话、通用手语、通用盲文等建设城市的和谐语言生活和信息无障碍发展,以达到语言扶贫、语言认同、城市社会交流和谐发展的目的;另一方面,需要加强语言资源保护以及跨境语言研究,通过建设语言文字事业支持城市的国际化发展和人类命运共同体理念的构建。为此,应急语言服务可以与城市的语言文字研究共享资源、合作建设,有效配置城市语言资源,共同推动城市市民语言文化素养培育和语言文字事业建设。

支持城市的国际化建设和发展

当前,越来越多的城市正在将国际化作为发展定位,以优化国际营商环境、提升对外开放水平和多领域的国际化合

作作为城市高质量发展的新动能。应急语言服务作为一种多语种、专业化的语言服务形式,以人才和技术支持为城市国际化合作发展以及大型国际活动、国际交流研讨等对外活动提供语言服务保障。此外,应急语言服务的技术和人才也可以应用于城市的公共语言培训,以在线教育等方式为城市公共系统中的涉外工作人员和社区工作者提供语言培训,提高城市整体对外交流服务水平,为城市国际化发展奠定语言软实力基础。

当然,应急语言服务赋能城市高质量发展,必须不断加大城市的应急语言服务建设。在政府层面,需要从顶层设计出发制定城市应急语言服务机制、政策法规和总体组织规划,包括应急等级划分、救援服务标准制定、质量评估以及组织架构设定等,使城市应急语言服务标准化、规范化发展。在组织层面,高校、语言服务企业、公共机构和组织需要协调合作,共同开展应急语言服务的研究基地建设、人才培养、应急语言服务产品开发以及应急救援服务的演练和实操。在个人层面,相关研究学者、翻译类工作人员应该积极投身城市的应急语言服务队伍,提升专业能力和职业素养。(作者:李名梁系天津外国语大学天津应急外语服务研究院研究员,国际商学院教授,归虞虔系天津外国语大学国际商学院硕士研究生;本文是天津市艺术科学规划基金“基于地方感视角的天津城市形象传播研究”(编号:E16057)的阶段性成果)

加大全媒体人才培养力度 高质量推进县级融媒体中心建设

事业发展和工作需要出实招、求实效。例如,对策划指挥、内容生产、数据分析等领域的紧缺人才,出台更加积极、开放、有效的引进政策,大力引进高素质人才。同时应看到,人才流动有其自身规律,仅仅靠高薪酬、高待遇等政策措施还不足以支撑人才聚集和长远发展。在制定引进人才政策时,需要遵循市场经济规律和人才成长规律,更多考虑科学性、合理性、可持续性,不断提升人才开发、配置的效率和平性。此外,还应在创新引进人才机制上下功夫。可探索组建由省、市、县融媒体中心产品开发者、高校学者、互联网公司技术人员等多方参与的专家团队,针对全媒体传播定期开展决策咨询,为高质量推进县级融媒体中心建

设提供智力支持。

抓好用人这一关键。引进人才是基础,用好人才是关键。高质量推进县级融媒体中心建设,需要把目标导向和结果导向有机统一起来,统筹安排、合理使用人才,把好钢用在刀刃上,让专业的人干专业的事,充分发挥人才的最大效用,努力做到人尽其才、才尽其用、用当其时。加强县级融媒体中心建设,应为人才使用培植沃土、提供环境、搭建平台,对人才充分信任、大胆使用,充分调动其积极性、主动性、创造性,推出更多群众喜闻乐见的新闻与服务产品。牢固树立正确的选人用人导向,建立健全科学考核评价机制,增强考核的科学性、针对性、有效性,将政治素养、业务水平、创新能力、职

业道德等内容纳入考核指标体系;强化考核结果分析运用,出台相应激励政策和奖惩机制,及时发现、表彰和宣传工作中的先进典型,充分激发人才活力和潜力,让想干事、能干事的人才干成事。

营造拴心留人的工作环境。要千方百计引来人才,更要用心用情留住人才。高质量推进县级融媒体中心建设,必须为人才落地生根、干事创业提供良好环境。一方面,坚决破除影响人才成长的体制机制障碍。深化人事管理制度改革,拓宽和畅通人才晋升渠道。对人才的选拔和使用,既尊重人才成长的一般规律,又尊重优秀人才脱颖而出的特殊规律,尤其要为优秀青年才俊开通“快车道”。进一步完善基

层职称评审制度,建立体现专业技术人才工作特点和实际的职称评聘标准,切实为人才成长创造良好条件;另一方面,努力营造拴心留人的环境。强化服务意识和服务质量,建立健全人才的社会保障、创新支持、智力成果转化等工作机制。在政策供给、资源配套、生活服务等方面,为人才发展打造良好平台;在教育培训、挂职锻炼等方面,营造育才爱才的环境氛围,为人才排忧解难,激励其发挥聪明才智,不断增强各类人才的事业心、责任心和获得感、幸福感,努力让各类人才都能实现自身价值、受到社会尊重。(作者为江苏省中国特色社会主义理论体系研究中心研究员、江苏师范大学传媒与影视学院院长)