

城市应急语言服务能力评价体系构建研究

——以廊坊市为例

高志香

(防灾科技学院, 河北廊坊 065201)

摘要: 随着城市化进程的加快和突发事件的频繁发生, 城市应急语言服务在紧急情况下的作用日益凸显。本研究以廊坊市为案例, 旨在构建一套科学、实用的城市应急语言服务能力评价体系。通过对廊坊市应急语言服务的现状进行深入调查和分析, 针对应急语言服务内容、语言技术、语言产品供给等角度, 基于事前、事中、事后等多个环节, 提升应对公共危机事件或者重大自然灾害的能力。研究发现, 廊坊市在应急语言服务方面存在资源分配不均、协调机制不完善等问题。针对这些问题, 提出了一系列改进措施和建议, 以提升廊坊市乃至其他城市的应急语言服务能力。本研究为城市应急语言服务能力的评估和提升提供了理论依据和实践指导, 对于完善城市应急管理体系具有重要意义。

关键词: 应急语言服务; 评价体系; 构建路径

应急语言服务是针对公共危机事件或者重大自然灾害的事前预防检测、事中快速处置、事后恢复重建, 提供的语言救援行动, 以及语言技术、语言产品, 涉及的工作内容极为广泛, 而且其服务对象往往具有复杂性、破坏性、紧迫性特点, 能够严重危及人们的生命财产安全。构建完善的应急语言服务体系, 提升其服务工作质效, 有助于强化灾前预警、灾中救援效能、灾后心理干预, 能够更好地守护人民群众生命财产安全, 维护社会稳定。文章借鉴国外在构建应急语言服务体系方面成功经验, 结合廊坊市实际情况, 提出可行性构建措施, 提高廊坊市应急管理能力, 并为相关工作的开展提供借鉴。

廊坊市位于河北省中部偏东, 地处北京、天津两大直辖市之间, 是京津冀协同发展的重要节点城市。廊坊市不仅地理位置优越, 交通便利, 具有承接北京非首都功能疏解的区位优势, 而且经济发展迅速, 人口流动性大, 这使得廊坊市在应对突发事件时面临更大的挑战。尤其是在语言服务方面, 如何确保在紧急情况下, 不同语言背景的居民和救援人员能够有效沟通, 成为了一个亟待解决的问题。通过构建城市应急语言服务能力评价体系, 为城市应急管理领域提供一个新的研究视角和方法论。实践意义上, 本研究旨在为廊坊市乃至其他城市提供一套科学、实用的应急语言服务能力评价工具, 以帮助相关部门识别和改进应急语言服务的不足, 提高整体应急管理水平。

一、应急语言服务概述

应急语言服务是针对公共危机事件或者重大自然灾害等特殊语境的语言服务行为, 其服务内容涉及语言救援行动, 以及语言技术、语言产品供给等多个方面, 包括急救语言培训、应急语言标准制定、语言治疗与康复, 灾情信息宣传, 手语、方言、中外语言等急救翻译, 覆盖事前预防检测、事中快速处置、事后恢复重建等各个环节。它的服务对象通常具有复杂性、破坏性、紧迫性等特点, 相关工作的有效开展, 能够更好地维护人民的生命财产安全, 维持社会和谐发展。应急语言能力是一个国家软实力和治理能力现代化的重要体现, 是一个国家国际形象和国际话语权的有效彰显。应急语言能力是语言能力的重要组成部分, 指一个国家或组织在突发公共事件的事前预防监测、事中快速应对和事后重建恢复过程中所展现的语言应急服务和援助能力, 在应急语言服务过程中主要体现在语言沟通、语言抚慰和语言监测三个领域(李宇明, 2011)

二、城市应急管理体系研究

城市应急管理体系的研究涵盖了应急预防、准备、响应和恢复的全过程(Haddow, Bullock, & Coppola, 2017)。众多研究指

出, 有效的应急管理体系应包括明确的组织结构、完善的应急预案、高效的资源调度和良好的公众参与(Kapucu, 2006)在应急语言服务能力评价方面, 学者们提出了不同的评价模型和方法。例如, Dewaele 和 Li (2017) 提出了基于心理语言学的应急语言服务能力评价模型, 而 Mousten 和 Thomsen (2016) 则从跨文化交际的角度探讨了评价体系的构建。目前针对廊坊市的研究相对较少, 但一些文献提到了廊坊市在应急管理方面的进展和挑战。例如, 张伟分析了廊坊市在自然灾害应急响应中的问题, 并提出了相应的对策。现有研究为城市应急语言服务能力评价体系的构建提供了丰富的理论基础和实践经验。然而, 仍存在以下不足: 一是对特定城市的研究不够深入; 二是评价体系的构建缺乏统一标准; 三是实证研究较为缺乏。

三、廊坊市应急语言服务体系构建路径

(一) 以政策规划为抓手, 统筹全局

应急语言服务政策规划即相关管理部门为应对突发公共事件, 针对应急语言服务颁布的各项政策条例, 覆盖了服务对象、服务内容、服务预案、管理机制、组织形式等多个方面, 为应急语言服务的规范、科学、系统、全面开展奠定基础。政策规划一方面能够凸显出相关事项的重要程度, 能够引领群众、各部门的关注方向, 另一方面能够为应急语言服务工作的开展提供依据, 使其有法可依、有章可循, 在提升应急响应效率与速度, 增强应急语言服务工作绩效方面具有重要意义。

廊坊市在应急语言服务资源配置方面, 已经建立了一定的基础。例如, 市应急管理部门设有专门的语言服务团队, 负责在突发事件中提供翻译和沟通服务。此外, 部分社区和学校也开展了应急语言培训。在《“十四五”国家应急体系规划》《廊坊市“十四五”应急管理体系规划》指导下, 廊坊市应将应急语言服务纳入应急体系建设, 基于政策层面突出应急语言服务的重要性, 提升政府各部门的认知, 促使其充分发挥自身统筹协调作用, 不断加强语言文字规划办公室、教育部门的合作。同时, 各高校语言文字专家就应急语言服务内容与需求进行深入调研, 对相关问题进行初步思考, 提出相应实施细则, 为相关部门制定条例、法规、规划提供建设性、科学性意见参考。比如, 廊坊市有较多外出务工人员, 相应的空巢老人、留守儿童占据了重要比例, 在应急语言服务体系构建方面需要特别关注他们的需求。故而, 在制定政策时, 政府部门要将他们列为特殊受助群体, 采用针对性措施为他们提供适用的避难指导、情报传递、防灾知识普及等语言服务。此外, 政府部门制定应急语言服务应对机制过程中, 要充分考虑廊坊市常

见灾害类型，围绕常见灾害类型提出专门的语言服务预案，比如廊坊市主要面临暴雨、高温、大雪、冰雹、大风、沙尘暴、强降雨等七种灾害性天气，可以针对这些灾害类型制定语言服务预案，以便在遭遇灾害时快速响应，并进行有效应对。

（二）强调联动、协同，构建组织体系

对于廊坊市而言，日本、美国采用的“政府主导，民众参与”的应急语言服务组织架构体系具有借鉴价值。参考该应急语言服务组织架构体系，结合廊坊市实际情况，可以组建由民间志愿组织、社会团体、高校、政府职能部门构成的横向协同、纵向联动的组织体系。其中，在横向方面要加强各层应急管理部门的相互协调，促进同级职能机构之间的相互合作，在纵向方面可以建设由省、市、县、区、街道、村镇等不同层级构成的应急小组，形成纵向联动体系。政府部门所能提供的救援服务有限，难以完全满足应对突发公共事件的需求，故而“自助”与“共助”尤为重要，能够与“公助”形成互补，覆盖其未能覆盖的范围，是十分必要的救援补充力量。具体而言，廊坊市应急语言服务建设中，要有效吸纳民间志愿团队力量，发挥“共助”“自助”作用，弥补“公助”的不足。在“共助”方面，各街道、村镇要积极邻里互助精神，倡导大家在面对各种困难时共渡难关，营造出互帮互助的良好氛围，并鼓励掌握专业语言服务能力的民众主动参与应急语言救援活动。在“自助”方面，各职能部门要注意调动群众的主观能动性，引导他们参考语言服务资源信息，进行自我救助。同时，通信公司、协调语言文字办公室也要发挥专业优势，促进联动、协同的应急语言服务组织体系构建，比如前者要保证应急救援热线畅通，后者要召集应急语言服务人员。

（三）从实际需求出发，建立人才库

在应急语言服务中，人才是关键性因素，廊坊市要从实际需求出发建立应急语言服务人才库，这有助于政府部门在发生紧急、突发性灾害时，及时调度、统筹应急语言服务人才，提升灾中救援效能。一般而言，该人才库建设主要涉及长效应急语言服务人员审核—认证—培训—服务机制建设，以及应急语言服务人才数据库平台建设等方面工作。

1. 长效应急语言服务人员审核—认证—培训—服务机制建设

建立应急语言服务人才数据库的关键与前提，是吸纳应急语言服务人员。故而，建设长效的应急语言服务人员审核—认证—培训—服务机制极为重要，能够更好地保障人才数据库建设工作有序推进。廊坊市人民政府可以邀请专家参与人员招募工作，并对报名人员手语、少数民族语言、外语等方面语言能力水平进行评估与分级，将达到相应标准的报名人员资料录入人才数据库。针对这些符合要求的报名人员，政府部门要进行统一管理、培训，定期组织其参与应急知识培训，比如，应急沟通技能、自我防护、避难指南、常见灾害科普知识等方面培训，以及语言技能培训，比如听、说、读、写、译方面的语文技能培训。参与相关培训活动，提升自身语言水平，能够促使应急语言服务人员能够在突发情况下，冷静、从容地思考，提供相应应急语言服务。当前，廊坊市语言服务建设尚处于萌芽阶段，相关服务机制建设可以暂时将重点放在外国人、空巢老人、留守儿童、残障人士以及高龄人士等特殊群体上，基于信息咨询、语言救助、防灾教育等方面，为他们提供手语、手语、方言、外语等方面的语言服务。

2. 应急语言服务人才数据库平台建设

进入互联网时代之后，各类网络平台资源逐渐得到广泛应用，为数据储存、检索、更新、共享带来诸多便利。廊坊市要顺应时代发展潮流，积极推进应急语言服务人才数据库平台建设，为相关工作人员不定期更新语言服务人员个人信息（包括居住地址、

联系方式、新增技能、新增技能等），从而更大程度上保证应急语言服务人员信息准确性，方便政府部门在发生紧急、突发性灾害时及时调度人力、物力资源。在该平台的辅助下，行政部门能够准确、直观地了解应急语言服务人员的语言能力水平、语种类型以及分布情况；利用大数据分析，了解稀缺的语言人才招聘情况，并及时安排相关招募工作，完善语言服务人员体系构成；针对当前语言服务人员队伍整体的语言水平，制定针对性的应急语言服务人员语言能力水平维护、强化方案，并提供相应的学习资源。

（四）依托互联网，开拓服务路径

为了更好地应对公共危机事件或者重大自然灾害，在事前、事中、事后做出合理工作安排，需要开发多模态的应急语言服务资源，而且这些资源需要通过多元化的路径进行传播与发布，故而廊坊市要依托互联网开拓应急语言服务路径，利用互联网优势帮助人们便捷、快速地获取信息。如此，可以拓展应急语言服务覆盖面，提高应急语言服务效能，减少灾难、灾害对人民群众生命财产安全的威胁。廊坊市可以保留印刷文本、电视、广播、语音电话等传统应急语言服务路径的同时，加强手机应用与共享网页平台，借助远程视频增强应急语言服务的及时性与便捷性，如构建多模态的多语应急语言资源库，实现廊坊市各地区应急语言资源共享，让相关部门可以在紧急情况下利用资源库检索、传播、发布目标语资源。

四、结语

综上所述，廊坊市作为京津冀城市群的重要成员，其应急语言服务体系的构建与完善对于提升灾前预警、灾中救援和灾后心理干预的实际效果具有深远影响。本研究揭示，廊坊市在应急语言服务方面虽已取得初步成效，但仍面临服务范围有限、专业人才短缺和资源分配不均等挑战。展望未来，廊坊市应立足本市实际情况，吸取国内外先进经验，通过制定针对性政策、加大人才培养力度、优化资源配置策略，以及加强与周边城市的应急协作，进一步提升应急语言服务的响应能力和效率。这些措施将有力推动廊坊市构建起一个更加全面、高效的应急语言服务体系，为保障市民生命财产安全、促进社会和谐稳定以及加速社会主义现代化进程提供坚强支撑。

参考文献：

- [1] 张瑜. 城市应急语言服务能力评价体系构建研究 [D]. 华中师范大学, 2023.
- [2] 张新语. 后疫情时代方言参与应急语言服务体系刍议 [J]. 铜陵职业技术学院学报, 2023, 22 (01): 85-90.
- [3] 王玲. 重大突发公共事件涉外应急语言服务的基本问题——内涵、构成及服务策略 [J]. 陕西师范大学学报 (哲学社会科学版), 2022, 51 (06): 115-122.
- [4] 韦钰, 钱颖. 新时代我国应急语言服务体系与能力现代化建设 [J]. 中南民族大学学报 (人文社会科学版), 2023, 43 (07): 134-142+187.
- [5] 邵帅. 外语人才应急语言服务能力建构及培养策略研究 [J]. 国际公关, 2024 (12): 170-172.
- [6] 孙冰. 基于大数据的突发公共事件语言治理效能的思考 [J]. 太原城市职业技术学院学报, 2024 (06): 174-176.

项目信息：

2024年廊坊市科技计划自筹经费项目：廊坊市应急语言服务发展研究（2024029070）

河北省高等教育教学改革与实践项目：应急特色跨文化交际课程思政教学路径与实践研究（2023GJJG501）