

公安队伍集结了一群“翻译官”

走进上海公安首支防疫外语小分队

□ 法治报记者 季张颖



“Buongiorno, io sono un poliziotto chi parla italianodall’ ufficio della pubblica sicurezza di Shanghai. (您好,我是上海市公安局静安分局经侦支队民警,会说意大利语。)”电话这头,熟悉的母语从刚刚返沪的意大利夫妇的手机中传出,而那头,通着电话的并不是专业的外语翻译,而是来自静安公安分局经侦支队的民警白文超。

能够操着一口如此流利的意大利语,其实,白文超还有另外一重身份,他是上海公安防疫外语小分队成员。3月中上旬,为了严防境外疫情输入,做好外籍人士的疫情防控工作,静安公安分局成立了上海公安首支防疫外语小分队,为来自各国的外籍人员提供英语、法语、意大利等11国语言的翻译咨询工作,他们细分为“驻机场执勤组”“社区工作组”和“云平台工作组”,在各战线上联手为平安上海构筑了一道外防输入的新屏障。

“翻译官”集结成立“特别行动队”

白文超毕业于上海外国语大学西方语系意大利语专业,作为一名经侦民警,意大利语是他的一大特长。白文超告诉记者,那通和意大利夫妇的电话,其实是来源于早前一位社区民警发布的“江湖救急”,而这一“救急贴”,和一个群有关。

“在复工复产之后,许多民警在接110涉外警情时,经常碰到外国人求助,或者咨询疫情管控方面的问题。尤其面对来自各国的外籍人员,除了要把‘居家隔离’、‘冠状病毒’、‘及时就诊’等高频词汇转换成他们的母语,还要见招拆招,积极解答对方的各种疑难提问,这对我们的民警提出了新的要求。”

“但往往这时候,靠原先那些‘散装英语’总是有些捉襟见肘的。”市公安局静安分局团委书记张昕告诉记者,静安分局团委早前想到的是,制作专门的“疫”卡通学习卡。“我们收集了许多一线执勤民警碰到的问题,以及一些需要告知的事项,在分局出

入境管理部门的支持下,制作成学习卡发给全局民警。”

英语专业出身的赵雅韵是天目西路派出所团支部书记。在制作卡片时,她还用标准的英语录制了音频,做成二维码印在学习卡上,以便英语底子薄弱的人可以扫一扫学习,然后跟着发音。

“这些都是几个团干部和团员青年利用业余时间设计制作,然后委托工厂制作的。”张昕补充说,“但后来大家觉得,除了内部学习,还可以建个群,互相帮助、分享资源。”

于是,一个特殊的外语群就这样成立了。张昕坦言,但在当时,这个外语群还没有完整的体系构架,只是觉得有了交流群,如果哪位青年民警出警时有需要,马上就能通过团委联系到分局英语特长的民警翻译交流,像白文超就是“江湖救急”的一员,但随着这只队伍的逐渐壮大,越来越多的“翻译官”纷纷入群,一支“特别行动队”的雏形出现了。



3个执勤组 4个时段 24小时待命

3月7日下午,在浦东国际机场静安区位点前传来了一阵哭闹声。一名来自某疫情相关国家的小男孩被一群穿防护服的“外星人”惊吓到了,突然哭起来,吵着要回国。

驻点的外语应急小分队队员、静安公安分局交警支队青年民警吴瑞丰立即上前用流利的英语安慰道:“警察叔叔这里有只小熊送给你,让它陪伴你勇敢地战胜疫情。”小男孩拿过小熊,不好意思地抱了抱,破涕而笑。

“在防疫工作中,发挥我们的外语特长,用对方的母语和他们进行交流,一来能够更为准确地传递信息,二来也能让对方感受到上海公安所提供的优质服务和我们这座城市向外传递的温暖。”

为此,静安分局团委有意识地开始组建防疫外语应急小分队,招募各部门拥有外语特长的青年民警参加。“分局团委在前期青年民警人才库的筛选机制上,采用招募和组

织推荐形式,不到两小时即组建而成,投入到防疫实战中。”

张昕告诉记者,目前,外语小分队有20名公安青年,这支平均年龄仅有30岁的队伍有着“豪华配置”:队里不乏有人参加过中意联合巡逻、联合国维和任务等上海公安重要涉外警务工作。

而在工作机制上,小分队又成立了三个执勤组,分别为“驻机场执勤组”“社区工作组”和“云平台工作组”,“他们一部分去机场、火车站开展防控工作,发挥外语特长,筑起从‘空中门户’到静安社区的平安长城。留在本职岗位上的,则24小时手机待命,随时接通多语种翻译和宣传任务。”

三个执勤组又细分为4个执勤时段,进行24小时无缝衔接,逐一明确小组成员岗位职责,制定工作流程图,并利用工作间隙邀请外语专家定期开展防护培训,构建起整体联动的包干机制、保障机制、清单机制。



为了严防境外疫情输入,做好外籍人士的疫情防控工作,静安公安分局成立了上海公安首支防疫外语小分队,为来自各国的外籍人员提供英法意等11国语言的翻译咨询工作

先头部队与后方“云连线”

“今天是我增援执勤的最后一天,明天一早,分局的同事们就要来接替我们了。”隔着护目镜,依旧能感觉到这位青年民警的期待和兴奋。3月20日,赵雅韵这批增援警力结束了为期14天的机场值勤工作,近期正处于居家隔离的状态。

但虽为居家,工作却没有停摆,这段时间,她作为外语小分队的“云平台工作组”成员,依然通过视频连线为小分队的其他两个工作组有序开展管控区域登记和社区走访工作进行后方支撑。

赵雅韵精通英语和韩语,早在外语小分队成立之初,已经在浦东国际机场执行任务的她就和几名青年同事在接到外语小分队报名通知后便积极参与到了这项工作中。那段时间虽然执勤任务繁琐,但作为外语小分队的“先头部队”,赵雅韵他们觉得能够在源头做好筛选分流管控,为后方队员们进一步精准开展上门宣传告知和普法工作提供有力的数据基础。

“在我们机场的‘摊点’,我们主要是做好旅客的航班情况、居住地址,关系情况等基本信息的登记工作。这些基本信息会通过微信工作群发给在后方的翻译小组,确保翻译组开展精准的上门服务和督促告知,真正做到信息无缝衔接。”赵雅韵告诉记者。

在上海实施统一的集中隔离的措施落实之前,“云平台工作组”和“社区工作组”的成员在收到信息后一般会在两小时左右分别通过现场走访和云连线的形式,对返沪人员开展进一步的宣传告知。

“为了避免避免过多人员接触,外语工作小组的工作方式也根据被走访人员所属国家、区域分类,来自疫情较为严重地区的外籍人员,小组内会进行先期沟通交流,并适时采用‘云连线’的方式进行现场进一步沟通,既避免更多的人员接触,又不影响宣传告知过程中的流畅性和准确性,有力保障了双方人员的安全。”白文超介绍道。

贡献才智 传递疫情无国界

随着分局外语应急小分队不断地释放警方善意、传播防疫宣传知识,小分队也得到ICS上海外语频道、962288上海对外信息服务热线的大力支持,分局团委根据分局党委关于疫情防控最新部署要求,率先在全市制作发布《公安防疫小贴士》(6国语言)。

记者从采访中获悉,除了常规性告知内容外,小分队目前还加入了最新的防范疫情电信诈骗新手段、防疫物资诈骗等警方安全提示,确保外国友人在疫情期间正常工作生活。

如今,已经有8家领馆联系到小分队,希望提供公安版防疫小贴士,窗口发放和挂到网上作为提示。

“一直以来,我们的工作有两个出发

点,一是围绕近期疫情防控防止输入性风险,维护好之前我们来之不易的防控成果,我们一视同仁,希望外国友人积极配合本市疫情防控相关法律法规;二是他们在异国他乡,作为公安青年能奉献青春力量,贡献青春才智,为他们提供生活工作上的便利,既能够展现我们更优质的平安服务,也体现了城市的温度。让他们生活在上海感受到温暖,并且通过这种关心,传递疫情无国界,同舟共济,共同战胜疫情。”张昕表示。

在小分队里,大部分队员都是“90后”,他们的身影也曾出现在《17年前SARS,祖国护我成长,今天换我守护祖国》的系列新媒体中:“如今,我们已经长大,身披藏蓝色制服,我们积极请战。若有战,召必应!战必胜!”