

嘉兴红色文化双语志愿者培育模式探究

高万全¹

(嘉兴学院外国语学院, 浙江 嘉兴 314001)

【摘要】:立足嘉兴独有的红色资源优势和城市定位,阐释培育红色文化双语志愿者的重要性,分析当前双语志愿者培育存在的问题,提出严格选拔、科学培训、常态管理机制并重的嘉兴红色文化双语志愿者培育模式,培养一支高素质、高水平、可持续发展的传播红色文化和地方文化的双语志愿者队伍,助力红色之城和国际化品质江南水乡名城建设。

【关键词】:红色文化 双语 志愿者 培育模式

【中图分类号】:D642 **【文献标志码】:**A **【文章编号】:**1671-3079(2020)03-0033-05

红色文化是中国文化资源不可或缺的重要组成部分。习近平总书记多次强调,共和国是红色的,不能淡化这个颜色,要充分利用红色资源,开展党的优良传统教育和理想信念教育。^[1]嘉兴是党的诞生地,也是红船精神的发源地。近年来,嘉兴提出充分利用红色资源、打造红色之城的建设目标,推动嘉兴红色文化走向全国乃至世界。2017年10月31日,习近平总书记带领中共中央政治局常委瞻仰南湖红船并发表了重要讲话,号召全国人民认真学习红船精神。自此,全国再次掀起了学习红船精神的热潮,大量游客来嘉兴访初心、寻根脉、学习红色文化。2018年1-8月,南湖景区(上湖心岛)接待游客92.42万人次,南湖革命纪念馆客流量108.58万,和往年相比分别增长110.3%、43.2%。^[2]2018年,嘉兴旅游总收入同比增长19%。^[3]

2018年11月,嘉兴市人民政府印发了《嘉兴市加快中心城市品质提升打造国际化品质江南水乡名城的实施意见》,嘉兴市乘势而上,深度开发丰富的红色旅游资源,不仅吸引国内游客,且将面向世界各国,期待外国游客的到访。然而,诚如嘉兴市副市长邢海华所言,嘉兴奇缺一支高素质和高水平的双语服务队伍。²培养高素质、高水平、可持续发展的传播红色文化和地方文化的双语志愿者队伍,乃是当务之急,势在必行。

一、嘉兴培育红色文化双语志愿者的重要性

(一)传播嘉兴文化精髓,获得文化认同

“文化如水,润物无声”,嘉兴双语志愿者工作是嘉兴对外服务的窗口,志愿者更是嘉兴文化内涵对外输出的代言人,抑或是一道亮丽名片。嘉兴文化的传播不仅要让外国游客了解红色文化和地方文化精髓,更有必要让他们感受到嘉兴的真诚与善意。双语志愿者是嘉兴文化传播的使者,他们用外国游客听得懂、易接受的语言传播嘉兴的红色文化和地方文化,无疑会提高外国游客对嘉兴本土文化的认同感。

(二)提升城市文化形象,促进经济发展

高质量、高水平的双语志愿者服务可以提升城市文化形象。塑造城市红色文化IP,以红色文化带动嘉兴内涵发展,以文化促

作者简介:高万全(1975—),男,重庆荣昌人,嘉兴学院外国语学院讲师,硕士,研究方向为应用语言学和英语教学法。

经济,以经济促发展。城市文化形象和服务能力的提升将促进城市旅游业的高质量发展,以此满足高层次、高水平、多样化的服务需求。

(三)传播红色文化能量,增进国际交流

红色文化是中国人民心中潜移默化的情感力量,是中国文化实力的象征与集中体现,是向世界传播中国形象和影响力的有效载体。传播红色文化的正能量,提升红色文化的国际认知度,向世界展示真实的中国形象,可减小文化鸿沟、消解误会、促进中外交流、增进友谊与合作。

(四)打造红色育人基地,实现思政育人

习近平总书记在全国高校思想政治工作会议上指出,要更加注重以文化人、以文育人,广泛开展各类社会实践。^[4]培育红色文化双语志愿者有助于打造一批重点红色育人基地,充分挖掘其思政元素和育人价值。双语志愿者在培训和服务过程中,可以深刻感受红色文化的魅力,以此培养他们热爱志愿服务、勇于奉献的精神。通过宣讲红色文化及志愿者服务事迹,让他们更加热爱红色文化、热爱嘉兴并积极投身于公益服务之中。打造红色育人基地有利于将课程思政教育与实践相融合,更好地实现课程思政的育人目标。

二、嘉兴红色文化双语志愿者发展现状与问题分析

近年来,来嘉兴的外国游客数量迅速增多,如何深入宣传嘉兴,构建嘉兴红色文化有效传播模式,是目前亟待解决的一个重要问题。外国游客了解和体验嘉兴本土文化的形式比较单一,有七成是以参观展馆、纪念馆的形式来体验和感受红色文化,主要是以“看”为主。虽然近几年嘉兴主要的文化场所与景点为方便国外游客大都配备了双语志愿者以提供讲解、引导等服务,但志愿者数量和服务质量都不容乐观,远不能满足文化传播的现实需求。这些问题阻滞了外国游客对嘉兴红色文化和地方文化的了解,不利于红色文化的传播。有鉴于此,笔者于2019年8月初对嘉兴主要公共文化场馆和景区,如南湖革命纪念馆、嘉兴市博物馆、嘉兴南湖景区进行了实地调研,并对场馆和景区管理部门就嘉兴双语志愿者数量、外语水平、专业知识、服务能力、需求状况、选拔程序、培养模式及管理等情况进行了深入交流和调查。同时,对40余名外籍游客发放了调查问卷,内容主要涉及游客对嘉兴红色景点的熟悉程度与参观形式、对红色文化的了解程度、是否知晓双语志愿者服务及满意度等。通过分析,发现嘉兴市双语志愿者服务与培育过程存在诸多问题。

(一)双语志愿者团队不具规模,运营管理急需加强

南湖革命纪念馆、嘉兴市博物馆、嘉兴南湖景区目前虽提供双语讲解服务,但由于双语服务志愿者数量极少,只能通过电话、微信公众号等方式提前预约。据统计,目前南湖革命纪念馆、嘉兴市博物馆、嘉兴南湖景区仅有2名专职双语讲解员和为数不多的双语志愿者。此外,预约服务不到位,外籍游客不能方便及时地预约到讲解服务,常出现外语讲解需求不能得到满足的情况。而且,有些志愿者服务意识不强,服务质量不高,双语讲解水平差强人意。因此,相关部门需加强双语讲解服务的管理,强化服务意识,提高服务质量,增强服务效能。

(二)外语水平参差不齐,专业知识尚有不足

目前,嘉兴红色景点受过系统专业训练的双语志愿者寥寥无几,造成应对大型活动和重要外宾来访时捉襟见肘,陷入被动之中。加之现有的双语志愿者外语水平参差不齐,服务语种单一(仅提供英语服务),无法满足多语种、高质量的外语服务。再者,志愿者即使使用英语,也存在讲解语焉不详、表达生硬等问题。红色文化讲解难度系数大,专业性强,对志愿者的要求也更高。由此,除需要提升双语志愿者的外语表达能力外,还要充实志愿者在红色文化方面的专业知识。

(三) 双语应答能力差强人意, 难以形成互动和交流

志愿者外语服务过程中, 以游客听为主, 一旦外宾现场提问, 志愿者很难即席运用扎实的红色文化知识和过硬的外语准确应答, 即便回答, 要么简单、片面, 要么答非所问, 不具解释力。外语服务过程难以维系互动和交流, 更谈不上文化传播。

(四) 缺乏规范的双语志愿者选拔机制及专业化的岗前培训

志愿者选拔方式和过程缺乏科学性和规范性是导致双语志愿者服务质量不高的根本原因, 选拔后的岗前培训普遍缺乏专业化训练。志愿者接受的基本岗前培训形式单一, 方式机械, 讲解和服务内容以背诵对应的解说词为主, 机械训练使志愿者既无随机应变的能力, 更达不到即席讲解的水平, 提供高质量服务亦无从谈起。

三、嘉兴红色文化双语志愿者培育模式构建

2018年8月在全国宣传思想工作会议上, 习近平总书记提出了弘扬中华优秀传统文化和社会主义核心价值观, 彰显文化自信, 推进国际传播能力建设, 讲好中国故事、传播中国声音, 提高国家文化软实力的重要使命。^[6]针对嘉兴红色文化双语志愿者的困境和现状, 嘉兴的双语志愿者队伍建设必须转变思路, 改变现有管理方式, 在做好人员规划的基础上, 对志愿者队伍进行长效管理, 对现有志愿者进行深层次的技能与知识结构拓展的严格培训。构建一个严格选拔、科学培训、常态管理三种机制并重的嘉兴红色文化双语志愿者培育模式, 促进志愿者服务团队建设可持续发展。

(一) 建立健全严格的选拔机制

欧美国家的志愿者服务体制建立较早, 其制度和模式也非常成熟, 经过筛选的志愿者往往是高素质的专业人才。当前, 嘉兴志愿者选拔机制仍需规范化和系统化, 为此, 建立严格的志愿者选拔机制是嘉兴红色文化双语志愿者培育的前提条件。

1. 拓展选拔方式

充分利用现有条件扩大双语志愿者选拔覆盖面。用人单位可通过定向培养、社会招聘、单位推荐等多种方式遴选志愿者, 拓展优秀志愿者来源。为保证服务团队达到专业化水准, 尤其要着力于定向培养方式, 优先考虑具有红色文化和外语专业学习背景且具有志愿者服务经历的高校师生。如通过与嘉兴各高等院校合作, 在相关专业师生中进行选拔, 保障志愿者具有良好的专业水平和综合素质。亦可向社会公开招聘具有较高外语水平和丰富工作经验的工作者, 如旅游公司导游、外企工作人员等。此外, 嘉兴市各相关单位也可推荐符合条件的优秀员工参加遴选。

2. 扩充测试内容

选拔测试不仅应包括笔试还要增加面试环节。笔试应涵盖外语水平、地方文化及红色文化三方面内容, 整体成绩构成可按科学性和合理性原则, 三方面各占一定比例。测试语种可设置英语以及日语和韩语等小语种以满足旅游点的实际需求。通过笔者方可进入面试, 面试内容应包括语言表达、临场应变、仪表仪态、接待礼仪等。通过对志愿者的综合评估, 其各项测试达到基本要求者才能进入培训阶段。

(二) 建立科学完善的培训机制

针对选拔出来的志愿者存在外语水平参差不齐、红色文化和地方文化知识尚需提高充实的问题, 必须建立科学完善的培训机制, 加强对志愿者队伍的长效培训。

1. 研发红色文化双语志愿者服务实训教材

目前,全国志愿者服务实训教材少,针对红色文化双语志愿者的实训教材更少。现有教材大多重理论轻实践,且针对性不强。嘉兴建设红色之城、国际化品质江南水乡名城的目标是长远的,因此,志愿者的培训也是长期的,研发有关嘉兴红色文化和地方文化的双语志愿者实训教材意义重大。教材应包含嘉兴红色文化和地方传统文化,也应涵盖接待礼仪、应急处理、拓展训练等方面内容;编写原则应突出实践性和地方性;编写教材的团队应有较高的专业水准和实践经历并对目前的市场前沿情况有充分的了解。

2. 组建高水平的志愿者培训师团队

建设高水平的红色文化双语志愿者团队必须有专业的、高水平的师资力量作支撑。师资队伍可由熟悉红色文化和地方文化的专家、外语教师、礼仪师、志愿者管理专家、高水平志愿者等人员组成,旨在对志愿者进行全方位、高水准的专业化综合培训。嘉兴地方高校是建设专业团队的主力,如嘉兴学院,其外国语学院、马克思主义学院和文法学院等二级学院依靠专业化的师资已培养并输送了大量外语水平高、专业素质强、服务能力全面的学生志愿者,许多学生具有承担大型国际活动、会议等服务工作的能力,如世界互联网大会的志愿服务工作表现就是最好的验证。总之,借助嘉兴高校的专业师资力量和志愿者管理部门等多方支持,足以组建一支高水平的红色文化双语志愿者培训师团队。

3. 开展红色文化双语志愿者技能培训

(1) 培训内容

培训内容主要包括外语培训、文化学习、技能培训三个模块。外语培训主要包括语音教学、专业术语翻译教学、口语特训、中外文化对比。通过精准培训有效提升志愿者外语口语表达能力和跨文化交际能力。文化学习主要包括学习嘉兴红色文化和地方文化。通过学习熟练掌握有关红色文化和地方文化知识。技能培训包括通用知识、礼仪、心理调适、自护知识、突发事件应急处理技巧等。通过培训提升志愿者在服务、心理、应变等方面的综合素质。

(2) 培训形式

考虑到志愿者自身的学习和工作等现实情况,安排较多时间进行面授的培训形式实不可行。因此,采用面授、网络教学、自主学习和参观学习相结合的培训形式比较切合实际。外语培训主要采用面授与网络教学相结合的形式。文化学习和技能培训主要采用网络教学和参观学习的形式。多元化的学习方式便于志愿者灵活机动地接受培训,既不会给他们增加负担和压力,又能产生良好的培训效果。

(3) 培训考核

为了检验志愿者培训效果,培训结束后及时进行考核。考核分书面考核和场景模拟,两方面同等重要,可各占总成绩的 50%。书面考核主要包括外语水平、红色文化、地方文化、礼仪常识等。场景模拟可到场馆和景区进行,志愿者根据不同场景即兴准备解说词,针对考官的提问作临场回答。考核合格者可以颁发红色文化双语志愿者培训合格证并持证上岗。

(三) 建立常态化的管理机制

1. 循环轮动管理

美国对志愿者的招聘任用、任务分配、服务效果、服务年限以及终止服务都有明确的条款和规定,政府对志愿者给予了足够的重视和尊重。^[6]红色文化双语志愿者服务也需要建立长效、常态的循环轮动管理机制,对志愿者的权利、职责、服务年限、终止服务等条款必须有严格的规定,确保志愿者受到社会认可和保护,确保志愿者服务可持续。循环轮动管理要致力于持续提升志愿者服务能力,培养志愿者后备团队,每年按计划招收新的后备志愿者进入团队。同时,要发掘志愿者专业特点和个人能力优势,把不同背景的志愿者安排到不同的服务岗位上,因材施教,让每一个志愿者都能最大限度地发挥潜能。

2. 精神物质奖励

大多数志愿者具有较强的公众参与意识和奉献精神,但对志愿者服务只强调奉献,则会降低志愿者的服务热情。目前嘉兴尚未出台针对双语志愿者的奖励政策和措施。为此,我们可借鉴欧美国家的经验,通过建立完善的奖赏制度,对志愿者的工作能力和业绩加以肯定和鼓励。比如,设置荣誉勋章、奖杯;从心理和精神方面激励志愿者,提高志愿者的社会认可度和受尊重度;以发放优惠券、交通卡、折扣卡等方式,给予志愿者一定的物质奖励。

3. 合理公正评价

建立合理的双向评价体制,不应只对红色文化双语志愿者进行单向评价,还应包括志愿者对服务单位的评价。对志愿者的评价来源于服务单位、被服务者和同行三方。必须建立在公平、公正的基础之上对志愿者进行综合评价,这样既可保证志愿者和服务单位双方的利益,又能激发志愿者的工作热情。

四、结语

红色文化是具有中国特色的主流先进文化,加强红色文化的对外传播,扩大其影响力,有利于打造中国精神的文化高地,提高文化软实力、吸引力和凝聚力,是强大文化功能的重要来源和基础。嘉兴是党的诞生地,也是红船精神的发源地,大力弘扬红色文化,建设红色之城,打造国际化品质江南水乡名城,不断地向更多的海外游客进行文化传播,让更多的人了解嘉兴、热爱嘉兴,离不开优秀的双语志愿者。

立足嘉兴独有的红色资源优势和城市发展定位,注重培育红色文化双语志愿者,通过严格选拔、科学培训、常态化管理机制并重的嘉兴红色文化双语志愿者培育模式,培养出一支高素质、高水平、可持续发展的传播红色文化和地方文化的双语志愿者队伍,是助力红色之城和国际化品质江南水乡名城建设的重要举措。

参考文献:

- [1]杜尚泽.“共和国是红色的”(两会现场观察)[N].人民日报,2019-03-05(01).
- [2]《中国发展观察》杂志社调研组.嘉兴:传承红色基因,激活一座城市[J].中国发展观察,2018(24):22-28.
- [3]毛宏芳.嘉兴市政府工作报告[R].嘉兴市第八届人民代表大会第四次会议,2019.
- [4]吴晶,胡浩.习近平在全国高校思想政治工作会议上强调把思想政治工作贯穿教育教学全过程开创我国高等教育事业发展新局面[J].中国高等教育,2016(24):5-7.
- [5]张晓松,黄小希.习近平在全国宣传思想工作会议上强调举旗帜聚民心育新人兴文化展形象更好完成新形势下宣传思想工作使命任务[J].当代广西,2018(17):10-11.

[6]蒋茜. 志愿者培训和激励机制在中国博物馆的分析[J]. 文物鉴定与鉴赏, 2017 (7) :92-93.

注释:

①参看《2016-2020 年全国红色旅游发展规划纲要》《浙江省红色旅游发展“十三五”规划》《红色经典·沪苏浙红色旅游合作(嘉兴)宣言》《红船追梦·旅游合作宣言》《创新发展红色旅游研讨会·嘉兴宣言》等。

②《浙江旅游职业学院院长杜兰晓一行来校调研》，《嘉院新闻》2019 年 3 月 19 日。