责编：曾西雅 E-mail:zengxiya6225@163.com Tel:010—62806245

警惕“语言贿赂”

□景凤启

“贿赂”，简单地说是指一些人或单位为达到某种目的而给人送钱赠物的行为。然而，观察现实生活不难发现，有的人不仅送钱赠物，还善于运用“语言贿赂”，即阿谀奉承、抬轿吹捧，讨好领导时心口分离、心辞不一，其表现或是曲说阿是、花言媚俗，或是浮言夸饰、言不由衷，或是言听计从、曲意逢迎，或是卖弄文笔、哗众取宠，等等。这种谄谀恶习影响很坏，使人忧虑，应当引起各级领导同志的高度警惕。

“语言贿赂”有多种形式：一是奉承式。不同的人有不同的喜好，看人下菜、投其所好，可以说是那些蝇营狗苟之徒为受宠升官而惯用的伎俩，他们八面玲珑、虚与委蛇，时常用甜言蜜语换取领导的好感，以小的“投资”换取大的“效益”，从而达到个人目的。二是客气式。在他们眼里，看重的是所谓的人缘、人脉、人情，奉行的是明哲保身，推崇的是“好人主义”，注重积累能够左右逢源、八面来风的人际关系，对明摆着的不良习气或歪风邪气常常以庸俗的客气忍着、让着、掩着、护着。三是汇报式。因为工作漂浮，不善思考，不接地气，不明实情，只好通过“及时汇报”讨好领导，有时听到一点风声，无论是否属实，就立即摆出一副故作高深、故弄玄虚的架势，到领导那里汇报，或打“小报告”，以表忠心、套取欢心，讨个好印象。四是排场式。用豪言壮语表白自己，用“语言的排场”“包装”领导，短话长说、短文长作，其兴趣，不是密切联系实际而是“联系实惠”，不是密切联系群众而是“联系领导”，目的在于抬高身价，沽名钓誉，以获取某种私利。

“语言贿赂”擅长嘴皮子上使神功，文字堆里翻筋斗，是一种只凭三寸不烂之舌，一杆灼灼生花妙笔，就可摘取“果实”的巧取之举，毫无实事求是之意，而有哗众取宠之心，是党内生活庸俗化、同志关系利益化的反映，是不讲正气、缺乏骨气、毫无朝气和锐气的表现，给人的感觉和印象只能是装腔作势、装模作样、江湖义气、面目可憎。从某种意义上讲，这种语言上的贿赂比金钱贿赂更具有隐蔽性、欺骗性和破坏性。虽然所吐之言与法纪无涉，听不听由你，然而这样做一旦得逞，便能骗取领导的信任，从而干出丧失组织原则的事来，这会直接影响人们对领导干部整体形象的评价，于工作和事业发展不利。

自古至今，“语言贿赂”乃是一些人的常态，究其根源，就在于有人喜欢、愿者上钩，“官”念扭曲、私心太重。如果各级领导干部对那些擅长于察言观色、揣人下怀、卑恭折节、趋炎附势的“溜”“拍”之徒不予买账，尤其不让他们捞到“油水”、得到好处，“语言贿赂”就不会有市场，搞这种贿赂的人也会大为减少。因此，警惕和反对“语言贿赂”，领导干部要从思想上筑牢拒“谀”防“俗”的堤防，多在慎“言”上下功夫。

奉承面前慎“甜言”。“说得比唱得好听”，即“甜言”。喜欢坐轿子、听赞歌的人往往易接受这种“甜言”，自以为言之不怍，没啥没啥，何不笑纳。其实大谬不然。因为喜欢别人奉承，常常会头脑发热、忘乎所以，甚至受骗上当，严重时还可能招来或大或小的工作失误，或多或少的名誉损害。现实中，那些因头脑发热而头晕、头晕而智昏、智昏而误断、误断而误事、误事而误民者，屡见不鲜，其害大也。古人说，“巧言乱德”。要看到“拍马”者最终目的是为了“骑马”，奉承你的人并不是真正佩服你、支持你，只不过是以此作为诱饵，旨在“请君入瓮”，为其所用，捞取自己的实惠而已，一旦目的达到，就会一反常态、一脚踢开，去追随与其利害关系更大的人，是典型的投机分子、势利小人。当然，这种人更谈不上有什么群众观念、宗旨意识。因此，作为一名领导干部，要做到“甜言”面前不飘飘然，“蜜语”声中不昏昏然，极其重要的一条是：逆耳之言常听，阿谀奉承当忌。否则就会良莠不辨、好坏不分，让心术不正的人钻了空子。

“客气”面前慎“俗言”。唯唯诺诺、应声附和，即“俗言”。顺着、宠着，捧着、迎着，哄着、抬着，往往是上级对下级、下级对上级、同级对同级相互讨好、彼此吹捧的“客气”行为。这种行为背后是你好我好大家好，表面上看似和谐、一团和气，实际上是一种庸俗的客气，于是便出现了“自我批评谈情况，相互批评提希望”之类的“俗言”现象。其实，在“俗言”面前，不妨学学两位老夫子。孔子对那些能说会道、夸夸其谈，口若悬河、口碑庸俗的人没有好印象，毫不留情地说他们“巧言令色，鲜矣仁”。相反他觉得“刚毅木讷近仁”，倡导“君子欲讷于言而敏于行”。强调对一个人要“听其言而观其行”，由此才能达到脱俗的境界。荀子更有精辟的见解，他说：“口言善，身行恶，国妖也。”嘴上说得漂亮、客客气气，而行动上则俗不可耐、为非作歹，这种人是国家的妖孽。这就是人们常说的慎俗。共产党人应该比古人有更强的慎俗意识，只有这样，才能对假客气的人不“客气”，面对“俗言”而不俗气。

“汇报”面前慎“假言”。大言不惭、表里不一，即“假言”。不论是口头汇报还是书面汇报，一个重要标准，就是客观、公正、全面地反映事实真相，有喜报喜，有忧报忧。然而，“汇报”也有真假与表里之别。现实中总有那么一些人把追求“汇报效应”作为向领导套近乎的一种语言“贿道”。言行之间说是投“桃”，实际报“李”；说是扬红，实际行黑。这种“言行不一”“表里有别”“当面巧言”“背后令色”，尽管各自表现的程度不同，却是“语言贿赂”者的共同特点。作为党员干部，不仅要经受住金钱、美色的考验，还要过好辨别言辞真假、拒绝“语言贿赂”的“汇报”关。这就要求各级领导干部在认识汇报人时，必须多角度、全方位地分析研究其行为及其本性，尤其要察其“汇报”的表里是否一致。或许这是观察鉴定汇报人言行的一个难点，因此就不能仅评一时一事判断汇报人的品行与人格，要看其全部历史、全部工作和生活。特别越是居高位、掌大权的人，对借“汇报”之名行“语言贿赂”之实者，就越是应该持以戒心、严加分辨。

“排场”面前慎“陈言”。贪大求全、套话连篇，即“陈言”。凡“语言贿赂”者必讲“语言的排场”。其表现：一是贪长。认为只有长讲话、长文章才能显示出领导能力和领导水平，因而不管事情大小，讲起形势来，从国际、国内讲到当地；谈起对策来，从宏观、中观说到微观；再加一些政治术语，添上一堆套话陈话，使劲往长了抻。二是贪全。面面俱到、穿靴戴帽，生怕漏掉什么，于是“第一、第二、第三”连下去，“一是、二是、三是”是不完，“首先、其次、再次”接着讲，“一回顾、二展望、三要求”继续说，一要“提高认识”、二要“加强领导”、三要“狠抓落实”、四要“协调配合”等之妙笔生花不止……如此这般，若不加以防备，就会落入写手圈套，其结果就像“墙上芦苇”“山间竹笋”“懒婆娘的裹脚布”，成为向不良文风“开炮”的对象。所以，当有人企图用语言眩人视听，用陈言抬举自己时，不妨反躬自问其居心何在，从中看到问题的另一面，真正做到“修辞者、立言也，去其伪、立其诚”。只有这样，才能“唯陈言之务去”，从而接近真理、认识真理、说出真理。

（作者单位：中共中央办公厅党的群众路线教育实践活动办公室）

塑造和谐心灵

□姚建平

当前，随着社会竞争、企业竞争、人与人之间竞争的加剧以及人们心灵深处所需和现实之间矛盾的不断加剧，不可避免地影响人的身心健康，导致各种心理问题的产生。心理健康问题已成为一项突出的社会问题。关注职工心理健康，加强心理疏导工作已成为和谐企业建设中不可或缺的重要内容。近年来，山东钢铁股份有限公司莱芜分公司炼钢厂党委对如何塑造和谐心灵作了研究和探索，取得了初步的成效。

一切从心开始

从心理学角度来看，人的意志、情绪、情感、需求和动机以及人格气质来自于认知和思维，思想决定行为，行为形成习惯，习惯决定性格，性格决定命运，所以一切要从心开始。从管理角度来看，人的期望值决定满意度，满意度决定忠诚度，忠诚度影响尽责程度，尽责程度影响使命的完成情况，从企业管理角度出发，应该让员工有一个合理的期望值，合理的期望值来自内心，所以一切也要从心开始；从员工成长角度来讲，我们需要不断调节员工的人生观，适应生产、生活的变化，用心工作，开心生活；从做思想政治工作角度来看，思想工作讲究理解人、尊重人、教育人、发展人，所谓理解人就要从遵循心理客观规律开始，从员工认识开始。无论哪个角度都要从源头抓起，就是要从心开始。

心理学作为一门专业，已有 100 多年的历史，有其科学严密的理论体系，值得学习借鉴；心理疏导工作也是一门专门的学问，具有深厚的科学理论支撑和规范的操作手法。心理学和心理疏导都是解决人的思想问题的学问，与我们党的思想政治工作有着广泛的共同之处，如果能够学习借鉴心理学和心理疏导的科学方法做工作，对于加强和改进思想政治工作，提升思想政治工作的科学化、专业化水平具有重要的意义和作用。

突出和谐心灵塑造

炼钢先炼人，育人先育心。山东钢铁股份有限公司莱芜分公司炼钢厂吸收借鉴心理学及心理疏导知识，拓展育人手段，探索构建以“了解自我、检视自我、平衡自我、激励自我、超越自我”为核心的五位一体幸福成长模式，引导员工了解本我、提升自我、塑造超我。

了解自我，塑造一颗知己的心。与北师大联合开展六讲心理疏导知识讲座。自编了《和谐心灵——炼钢厂职工心理健康 100 问》《和谐心灵——炼钢厂职工心理健康自助手册》，职工人手一册。通过学习，让职工了解自己的个性特征、心理现状与心理需求，提高广大思想政治工作者做好心理疏导工作的能力，也提高了广大职工自我心理调整能力。组织全员学习《幸福的方法》一书，开展全员心灵之约、全员幸福训练活动，夯实幸福炼钢思想基础。引导干部树立“幸福面前人人平等”“幸福=意义+快乐”“快乐学习、开心工作、和谐关系”“幸福在路上”等 10 大幸福理念，引申出的新的幸福观、工作观，为引导职工树立正确的世界观、价值观、人生观进行了有益尝试。

检视自我，塑造一颗平和的心。炼钢厂以检视自我为手段，固化反思成果，引导职工和自己的人生对话，实现自我的沟通。组织职工学习掌握 15 条自我检视之道，学会思考人生时刻需面壁思考的 10 个问题，把镜子转向自己，提升自我觉知能力，在自我检视中实现心灵的和谐。

平衡自我，塑造一颗幸福的心。心理平衡是心理健康的前提。炼钢厂引导职工以正确的心态，积极调节自我的心理，保持心理平衡，塑造阳光的心态。总结提炼出“善利万物，处事不攀”“合理期望，知足常乐”“从容生活，习得乐观”等平衡自我的三条黄金法则，提炼出“幸福快乐不是他人的恩赐，而是内心的寻觅和感受”等平衡自我的 10 大理念和 10 个工具，邀请北京师范大学教授举办“幸福人生，从心开始”专题讲座，塑造干部职工阳光、积极心态。

激励自我，塑造快乐的心。激励自我就是培养员工积极的心态，找对做事的态度。积极探索心理健康拓展训练，让职工在克服困难中磨练意志、树立自信，培养坚韧执着、敢于挑战等 10 种积极心态，学会如何面对困难，激励自我，拥有快乐的心，为人生的转折搭建心灵的天梯。

超越自我，塑造一颗高尚的心。把心理疏导与品格炼钢相结合，引导员工不断完善自己的人格。从培育员工的 13 种职业精神入手，完善 12 大品格，提升品格力量，培育职业精神。组织开展“荆棘取水”“流星雨”等团队训练，体验自我超越、团体协作、尽职尽责等职业精神，帮助职工树立远大的人生理想，超越自我，拥有高尚的心，在欢声笑语中体验心灵的成长。

优化和谐心灵塑造条件

研究运用心理规律、激励理论等心理学知识，完善用人手段，提高了管理效率和工作绩效。

活用角色效应。利用角色效应，完善用人手段。现实生活中，人们以不同的社会角色参加活动，这种因角色不同而引起的心理或行为变化被称为角色效应。角色效应具有心理暗示、约束、激励作用。在中央开展对口支援新疆建设，山钢集团新疆钢铁项目建设中，厂党委针对援疆创业工作中职工的顾虑，及时开展问卷调查，了解职工所思所虑，编印《熔炉》专刊、编发系列形势任务教育材料、制作《钢花盛开天山下》专题片，增强员工主人翁角色意识，激发职工援疆创业的热情，顺利完成了报名任务。

加强情绪管理。员工情绪影响不断改变员工表层的思维理念，从而影响员工行为。积极探索完善干部职工情绪管理模式，做好心理疏导。在部分车间开展情绪管理试点，积累了初步的经验。该厂连铸三车间运用积极心态法，加强职工心态监测、评估和预警，连铸二车间利用心理疏导天气预报技术，及时掌握职工情绪变化，提升了管理效率。

注重团队搭配。将心理学知识与人员管理有机结合，在干部交流调整中，尝试按照专业特长、气质类型和心理差异，合理搭配领导班子，从而更好地提高管理能力和组织效率。根据干部心理健康评估报告，对干部岗位作出适度调整。

突出激励作用。进一步完善激励措施，充分发挥激励导向作用。运用正激励，构建“精品立世、幸福炼钢”新愿景，形成“做幸福炼钢人、建和谐炼钢厂”的工作思路，加强幸福炼钢建设，激励员工共建幸福家园。开展评先树优、立功受奖、劳动竞赛、量化评价等活动。运用负激励，建立责任追究体系，做到事事落到人头，激发了职工的工作积极性、主动性。

山东钢铁股份有限公司莱芜分公司炼钢厂党委通过加强员工和谐心灵塑造取得了初步成效。厂党委从和谐心灵塑造中引申出新的幸福观，同时稳定了职工思想，促进了职工身心健康，实现了心理疏导与思想政治工作一体化，提高了思想政治工作的系统化、科学化水平，提升了企业经营绩效。该厂先后获得了全国文明单位、全国社会治安综合治理先进集体、全国创建学习型组织先进单位、山东省先进基层党组织等荣誉。

（作者单位：山东钢铁股份有限公司莱芜分公司炼钢厂）

学习型组织
理论与实践
征文选登
xxxzzllysj@126.com

网络舆情演化受哪些机制影响

□翟 云

根据中国互联网络信息中心发布的最新数据显示，截至 2012 年 12 月底，我国网民规模达 5.64 亿，互联网普及率为 42.1%，手机网民规模为 4.20 亿，微博用户规模为 3.09 亿。手机微博用户规模达到 2.02 亿，即高达 65.37%的微博用户使用手机终端访问微博。可见，随着现代信息技术尤其是新兴媒体的迅猛发展，网络逐渐成为公众获取信息、传递民情、阐释民意、参政议政的主渠道、舆论宣传与舆论引导的主战场。因此，要积极顺应新兴信息技术发展趋势，大力发展网络媒体、手机媒体等新兴媒体，积极探索新形势下网络舆情传播过程中的内在机理，从而不断提升运用新媒体开展舆情研判的能力，为习近平总书记在全国宣传思想工作会议上提出的“坚持巩固壮大主流思想舆论，弘扬主旋律，传播正能量”的历史使命保驾护航。

笔者历经对网络舆论演变的持续观察，试图借助公共管理、计算机科学、生物系统论、社会心理学、传播学、法学、社会网络、经济学、物理学、传播动力学、生态系统、控制论等众多学科领域的相关知识，提炼和揭示网络舆论演变过程的内在机理，从而为认识、理解、预测和引导网络舆论提供必要的知识支撑。这些演化机理至少包括以下六个方面。

群体极化效应。“群体极化效应”是指团体成员一开始即有某些偏向，在商议后，人们朝偏向的方向继续移动，最后形成极端的观点。在新媒体时代，志同道合的团体借助新兴信息技术沟通讨论，他们始终保持一致的共识，但在形式上愈趋极端。而当理性的声音被抑制时，便剩下保持沉默。这种同质化的圈内舆论破坏了网络生态文明，严重危及了社会秩序与社会稳定。群体极化效应伴随着网民的参与意识、公民意识、主体意识与公平意识的不断增强而得以强化，自发地在网络空间演绎着现实行为；而现实社会中民意表达路径缺失、信息“把关人”失责、“法不责众”侥幸心理的存在更使个体的意识表达容易受到群体意识绑架而发生变化甚至扭曲。

小世界效应。1929 年匈牙利人 F. Karinthy 最早提出“小世界现象”概念：地球上的任何两个人都可以平均通过一条由 6 位联系人组成的链条联系起来。20 世纪 60 年代，美国社会心理学家 Stanley Milgram 借助连锁信件实验，提出了著名的“六度分隔假说”，即任意两个陌生人要取得联系，最多相隔 6 个人，就能实现他们之间的联络。这种现象被称为“小世界效应”。已有研究结果表明，基于网络的人际关系既不是完全规则的，也不是完全随机的，而是符合“小世界效应”规律。在新媒体时代，随着社交网络的飞速崛起与广泛应用，“小世界效应”具有的网络全连通性和无标度特性的传播模式，使得人们对事物的认识已不仅仅局限于自身的认知背景、领域知识与人际交流，网络媒体在个人对某件事情形成认知过程中的重要作用日趋凸显。由此可见，充分认识网络情境中公众互联互通的必然性，理性与恰当应用“小世界效应”原理，在网络舆论宣传与舆情引导中始终坚持正确的舆论导向，维系共同的价值取向和核心道德体系。

羊群效应。“羊群效应”也称为“从众效应”，是指人们由于受到多数人潜移默化的影响，而思想和行为上最终愈渐趋同。在社会管理活动中，“从众效应”主要体现在公众常常效仿领袖的言行，最终形成稳定的思维定式和行为模式。随着移动电视、手机传媒、数字广播、移动视频等新兴媒体的快速崛起，传媒产业在强烈的冲击下正在进行着一场翻天覆地的变革。网络信息来源的多元性和复杂性，信息传播的开放性、互动性、快捷性和发散性，传播环境的隐蔽性和虚拟性，给公众带来了更多更便捷的信息来源，同时也增大了公众的信息跟从概率，当所有信息知情者力图说服那些不知情的人，而后者选择相信时，“羊群效应”就出现了。“羊群效应”给我们的启示是，在网络舆情引导过程中，要求网络信息平台始终发出正面声音，有效掌控网络舆情动态、注重倾听意见领袖声音、及时有效处置热点事件、实时传递主流声音；要在网络舆情演化过程中，聚合与释放公众的正能量、激发全社会的正能量，始终营造良好的舆论环境，从而实现对网络舆情的有效引导与社会的和谐稳定。

破窗原理。“破窗原理”是由美国斯坦福大学心理学家 Philip Zimbardo 提出的。主要思想是，如果有人打坏了一幢建筑物的窗户玻璃，而这扇窗户又得不到及时维修，别人就可能受到某些示范性的纵容去打烂更多的窗户。在网络舆情演变过程中，破窗原理体现得淋漓尽致：在完全开放的网络环境下，随着纵容的持续，非正常舆论会给网民造成强烈的无序感，在这种具有强烈暗示性的网络情境下，最终会造成灾难性的后果。在网络信息传播过程中，我们要坚守道德底线，禁踏法律红线，对网络信息要提高警惕，明辨是非，不仅不能做行破窗之事，反要善做修复破窗之人。即使是当我们无法选择网络环境，甚至无力去改变网络环境时，我们仍要使自己不要成为一扇“破窗”，抑或能够及时修好第一扇被打破的玻璃窗。

帕累托定律。帕累托定律也叫二八定律，是意大利经济学者帕累托提出的。他基于众多事实发现，社会上 20%的人拥有 80%的社会财富，即财富在社会上的分配是不均衡的。帕累托定律也广泛存在于网络舆情传播进程中。众多学者的研究结果表明，不足 20%的意见领袖在网络舆论形成及演化进程中起到了非常关键的助推作用，有时甚至左右着网络舆论的走势；在网络舆情演化的整个周期中前期不到两天的时间是最关键的，72%的敏感事件会在前两天通过网络披露；少数的人气媒体决定了网络舆情的传播范围。上述三条基本规律将会给网络舆情把关人重大启示：首先，监测网络舆情要着眼于观测时常在网络中提供信息、发表意见、评论时政，从而对受众产生潜移默化影响的意见领袖，如在论坛、微博上，已经形成了具有恒定活跃度、有着极强的影响力和号召力的“活跃分子”，他们对于聚合网络民意、影响网络舆情演化趋势有着重大的作用。其次，着眼于挖掘事情发布后前两天的舆情演化规律。最后，重点研判人气媒体上的舆情变化，如腾讯微博、新浪论坛、天涯社区这些具有超强人气和众多粉丝听众的媒体，需要进行重点监控与引导。

混沌现象与蝴蝶效应。“蝴蝶效应”是指在一个动力系统中，初始条件下微小的变化能带动整个系统的长期的巨大的连锁反应，有时会导致不可预料的事情发生，即事物发展的结果对初始条件具有极为微妙的依赖性，初始条件的极小偏差，将会引起结果的极大差异。对这种混沌现象，最常见的阐述是：“一个蝴蝶在巴西拍一下翅膀，一个月后会导致德克萨斯州的一场龙卷风。”与传统媒介相比，网络舆情演化过程中具有的“蝴蝶效应”具有自身鲜明而又独特的网络舆论生成机制，即在完全虚拟的网络情境下，网络舆论生成的初始条件不明朗、不确定，网民针对社会事件进行公开的自由的意见表达、收听抑或广播转载，网络由此成为不同意见表达的集散地，各种论调激烈碰撞，多元声音呈现出碎片化状态。网络意见相互此消彼长，相互改变，难以控制，从而在舆情演化过程中形成具有非线性和不规则特征的混沌现象。这种奇特的混沌现象内涵的蝴蝶效应消解了“沉默的螺旋”，舆情生成、演化过程中的各种观点可以直接对最终舆论的形成产生重要的影响。

网络舆情演化过程中具有它本身内在的相对独立的“意志”和演变机理，因此深入挖掘、充分理解、恰当运用这些规律和机理，对于准确把握、正确引导网络舆情具有重要的理论意义和实践价值。当前和今后一个时期的首要政治任务，就是要认真学习宣传和全面贯彻党的十八大三中全会精神，我们要充分借助网络平台进行会议精神宣传与网络舆情引导。因此，要牢固把握网络舆情演化过程中的内在机理，始终强化网络舆论宣传与正确引导，进一步提升做好网络舆情监测与引导工作的自觉性坚定性，进一步增强责任感使命感，坚守网络舆论把关人的职责，强化舆论引导，净化舆论环境，积极传递与聚合正能量，引导和激励全国人民为实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗。

（作者单位：国家行政学院电子政务研究中心 本课题受国家行政学院招标课题《新媒体管理及网络舆情引导》资助）