



污染等诸多问题让人心烦

如何给“公共焦虑”安“减压阀”

□新华社记者 陈芳 王攀 叶前

核心提示

2011年,雾霾天气击中了民众的“污染焦虑”;食品行业新国标的出台引起“食品安全焦虑”;“郭美美”事件和“河南宋基金会”事件引发“公益焦虑”;“限堵令”与“出行难”带来“拥堵焦虑”……

这些纠结与争议的背后,是一种典型的社会心态——“公共焦虑”。种种焦虑背后,是公众对公共事务决策更加科学、民主和透明的强烈期盼,发出的是我国社会管理创新亟须向深层次迈进的强烈信号。

1 “公共焦虑”频发 折射社会管理之痛

仅仅几天,“PM2.5”这个环保领域的专业术语变得尽人皆知。“雾天不等于污染天”,“北京空气质量现在比以前有进步”——有关部门的回应,在网上引起广泛讨论。同样的大雾天,有人看重宏观数据统计,有人突出微观污染感受。面对民众的焦虑,公共部门应该怎样和公众进行有效沟通,才能得到普遍认同?

在诸多知名品牌速冻水饺陷入“金黄色葡萄球菌门”后,新版速冻面米制品国标中将这一项目从“不得检出”改成“限量检出”;生乳新国标中,蛋白质含量标准下降,每毫升中菌落总数标准提升……关乎消费者健康安全的新国标,到底是“进步”还是“开倒车”,谁来化解公众对食品安全的焦虑?

因为“郭美美”事件、“河南宋基金会”事件的影响,公众对部分慈善机构、公益事业的不信任感不断增强。连日来,多个省市的血液储备纷纷告急。献血率走低的背后,大众“担心血液被牟利”的看法占据原因中的相当比例。

在北京、上海、广州等大中城市纷纷出台各种“限车令”的同时,出行难问题没有得到根本改善,在拥堵的道路和拥挤的公交车之间,大家每天都要作“艰难的决定”……

密集出现的焦虑牵涉诸多领域,引发争议之强、对政府部门公共决策的冲击力度之大,是空前的。“可以说,整个社会都在不同层面上感受到了‘公共焦虑’之痛。”中国政策科学研究会理事郭巍青说,这也是我国社会发展进入转型期而产生的一种社会管理“阵痛”,是发展必须要跨过的障碍。

中央党校研究员曾业松认为:“公共焦虑”的蔓延,表明作为社会‘情绪稳定器’的公信力出现了问题。最直接的后果,就是公共决策环境恶化,政府部门和公共机构的社会管理能力被不断削弱,最终政府公信力和公众权益也会受到损害。”

2 公共责任意识增强 提升公共决策期待

随着社会主义市场经济的发展,人们对慈善、环保、食品安全等公共事务的关注度大幅提高。这既是民众公共责任意识增强的表现,也是推动社会不断发展的“助推器”。

专家分析认为,转型期的社会中,群众权利意识增强,也变得更“敏感”,会用比过去更高的标准衡量干部和政府。而表达渠道增多,舆论场域变化,也容易让某些诉求迅速“发酵”。这些资源用好了,公共治理工作的正面效应会倍增;而处理不好,负面效应同样不可小视。

中山大学政治与公共事务管理学院副院长岳经纶表示:“‘公共焦虑’的特点是责任主体的多元化,相关事务不仅依赖政府部门和社会机构的决策与管理、服务,也要求每个参与其中的公众个人

发挥作用。”

“天气一变差,有关部门就被指责得一塌糊涂,说报的指标是骗人的。”北京市一名环保部门工作人员无奈地说,“城市的污染排放量这么大,为何不想想,每辆车、每个人都可能是污染的‘贡献者’呢?”

一个显而易见的事实是,我国公共事件信息“供给”不足,而百姓的“诉求”却与日俱增。这使得当前的公共治理工作,有一个“开放的边界”,兼顾不同群体的利益诉求,寻找与群众交流沟通的共同语言,这些是深刻变化的时代对公共治理工作提出的全新要求。

部分领域公共决策的不广泛,成为“公共焦虑”的主要原因。曾业松说:“公共决策的核心在于公共参与,不能让公

众在决策过程中有‘被代表’的感觉。决策的参与面小,就会导致公众对决策结果不买账、不认可。”

公共决策过程中的不透明,也容易引发“公共焦虑”。回顾今年一些热点事件,可以看到一些政府部门和相关公共机构,决策程序仍是“信息单项发布”,对公众的疑虑和意见缺乏反馈机制。“在以乳业标准为代表的一些国家食品安全标准制订过程中,就反复有声音认为公众参与是‘走过场’。”郭巍青说。

公共决策不尽科学,直接刺激了民众焦虑的产生。曾业松认为,新媒体的飞速发展,让公众有了更多、更主动的利益诉求表达渠道,但有些机构、官员仍习惯于“捂”、“瞒”的应对策略,导致公共决策机制陷入被动。

3 深化社会管理创新 给“公共焦虑”安“减压阀”

“公共焦虑”的产生,与社会经济发展进步密不可分,考验的是公共决策能力。

郭巍青说:“在社会管理中,政府必须发挥主导作用,树立社会参与、共同治理的理念。只有充分发挥各种社会组织和公民个人在社会管理中的协同、自律、互律作用,才能形成推动社会和谐发展的合力。”

值得注意的是,“公共焦虑”之痛已经在促使一些领域产生新的公共治理思路。

面对纷繁复杂的公共利益诉求,2011年,我国各地涌现出数万个“官号”的政务微博群体,能够及时回应热点和

社会关注,引起网友关注。这种探索建立放手让公众参与的公共决策模式,说明实现政府与公众的良性互动已成为共识。

以深圳为例,这座城市在举行世界大学生运动会期间,没有采取强制性限行,而是鼓励市民“自愿申报停驶”。事实证明,这种放手赋予市民参与城市管理的公共治理思路,赢得了民心,短短十几天,全市主动申报停驶的机动车逾43万辆,为一座城市的应急管理机制建设积累了宝贵经验。

“社会管理,说到底是对人的服务。只有让公众真正参与到决策过程中,才

能增强他们对公共决策结果的信任感,切实认识到自己的权益和责任,既维护应有的公共利益,也不一味追求自身利益的最大化,才能真正打消因公共资源、公共空间使用和分配不合理导致的‘公共焦虑’。”国家行政学院教授于元竹说。

化解焦虑,还应当探索推进新的公共信息交流模式。专家认为,在公共事务领域,政府部门应将信息发布模式从以往自上而下的“决定——宣布”模式,转化为多渠道、多层次的“反馈——协商”模式。只有畅通公共信息通道,加强公众“社会心态”建设,才是“公共焦虑”最有效的“减压阀”。



拥堵情形。十二月二十一日,广州市黄埔大道进城方向的



十二月五日,国家体育场附近区域被大雾笼罩。新华社记者 公磊 摄