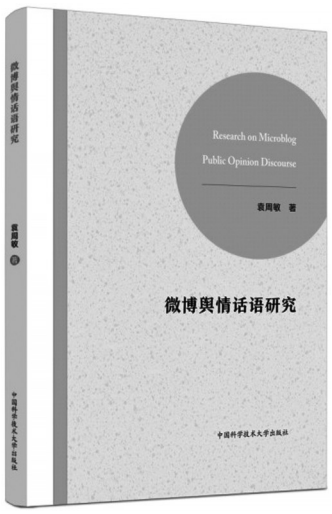
政务微博如何发挥好沟通功能

□何自然



《微博舆情话语研究》
袁周敏
中国科学技术大学出版社
2023年2月

袁周敏教授的《微博舆情话语研究》是一本很有特色的专著。作为语用学的一位青年学者,研究话语分析或探讨语言风格与修辞并不稀奇,但要研究与政府部门政务有关的话语、研究官方机构及媒体与广大民众沟通的语用策略,实属少见。而袁周敏教授的这本专著,正是从语用学的角度,通过公共事件话语的表现研究政府部门的语用策略,研究媒体与微博用户传播公共事件话语的社会心理从而探讨语言运用与政府形象构建的关系,研究社会语用理论对指导政务语用实践所起的作用。

本书从微博公共事件话语入手研究政务语用策略问题。首先,作者将眼光放到最近十多年来才出现并得到普遍接受和欢迎的微博,它是信息分享、传播以及获取的平台。微博的博客(本书中的"博客"意为"博主")包括官方、代表官方的媒体和参与事件讨论的受众,他们都可以在微博平台以公开的方式进行信息发布,并及时更新简短的话题。当前网络已进入Web3.0时代,微博中讨论社会公共事件的博客数量不断增多,各级政府的行政机构及有关媒体可以利用微博平台发布有关社会公共事件的信息,指导和开展群众性意见的交流活动,并通过微博平台树立政府行政机构处理公共事件的正面形象。

为了达到这些目的,各级政府行政机构和官方媒体须了解参与微博公共事件讨论的发声者所代表的群众性观点和立场,从而研究并发布正面的引导性话语,注意运用语言时采用的语用策略、立场和技巧,以获得广大受众的认同和支持,树立起政府行政机构的正面形象。这是研究政务语用学的核心意义,也是这本书的特色。

细看这本书的内容,我从中得到以下几点体会:

第一,在我国的语言生活中,社会公共话语是一个十分重要的方面。本书为公共话语研究提供了一个崭新的视角:以微博为平台,结合案例分析,帮助读者了解政府行政机构及官方媒体在处理公共事件话语时所采取的策略步骤与论辩方式;了解政府机关的执政水平和媒体解决问题的能力;了解行政机构如何引导人民群众端正对事件的认识,如何通过微博平台使社会公共话语得到健康的传播。

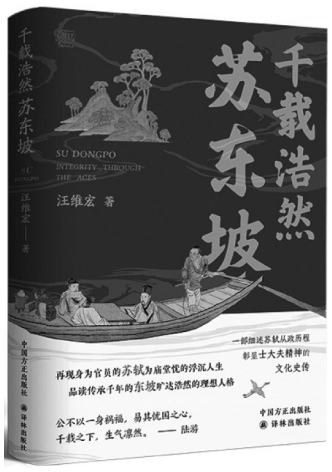
第二,为实现政通人和,与群众打成一片,本书从话语分析的角度,以微博平台讨论公共事件为话题,给政府行政部门、官方媒体提出有益的建议:必须注意杜绝官方和媒体话语中的装腔作势、不负责任、无的放矢、空话连篇等"八股文风";在和参与事件讨论的微博受众人群交流时必须秉持公正的语用立场和话语表达策略,观察和分析与公共事件有关各方的互动情况,为公共事件的妥善处理提供新的思路和解决办法。

第三,从界面语用学的角度看,"政务语用"除了要懂得行政管理中涉及的政务知识外,更需要有宽广的学科知识。本书内容涉猎广泛,提供了许多值得参考和借鉴的启示,如收集了多种不同的案例进行分析,关注公共话语的网络文化与政务语言能力建设;研究了公共事件的源起,对事件的过程给予公正的报道并注意其后续的发展动向;凭借语言综观论和文化语用论的学说对政务话语展开了讨论和评论;从语用学涉及的言语行为、元语用、语用身份、语用立场、语用礼貌等多个层面对本书的论题加以概括和总结,构建了一个有关政务语用的学科框架,为未来创建政务语用学提供参考。

袁周敏教授是我国语用学界崭露头角的青年学者。他师从南京大学陈新仁教授,主攻语用学与话语研究,近年更在网络话语、语用身份建构和语用教学与习得等方面有突出的建树。他基于博士论文发表的专著《基于商业咨询顾问话语实践的身份建构研究》(暨南大学出版社,2015)以及本书《微博舆情话语研究》正是他近年在这方面取得的重要学术成果。

看"大宋顶流"的从政生涯

□陈生明



《千载浩然苏东坡》
汪维宏
中国方正出版社、译林出版社
2024年6月

千古风流苏东坡,当下网红苏东坡。汪维宏《千载浩然苏东坡》的创意,是与众多苏东坡传记的比较而言。作者敏锐察觉,千百年来人们对于苏东坡文学艺术的研究汗牛充栋,东坡的诗词文章和名人轶事也是妇孺皆知,但其官场上的作为和贡献却缺少系统深入研究。

作者选择以苏东坡为官从政为主线,这一独特的视角为作品增添了新的思考。苏东坡是古代读书做官的楷模,他一生为官,忠君直谏是其初心,造福百姓是其担当。他不是待价而沽的"隐士"和指天骂地的"清流",他之所以仕途坎坷而旷达"快乐",是因为既无奈又不屑。他之所以业余"文创"杰出无比,是因为以诗文浇心中块垒,以豆腐当白肉可解生活窘迫。

为了研究和写作《千载浩然苏东坡》,作者专程前往四川眉山,瞻仰三苏祠、凝望苏东坡;还不辞辛劳沿着苏东坡一生做官和流放的足迹,到汴京、凤翔、杭州、徐州、密州、湖州、黄州、惠州、儋州等地,实地踏勘史地变迁,仔细辨别材料真伪,挖掘苏东坡可贵的士大夫精神,凝练苏东坡可敬的浩然正气。作者通过对比不同来源的史料,去粗取精,以致书中拥有600多处注解,做到事事有出处,句句有根据,保证传记作品的严谨和文史资料的准确。例如他对宋朝用于梳头修理鬓发的工具:"篦刀""篦子刀""篦刀子"等不同说法的考证,呈现出准确的历史细节,增强了传记的可信程度。

从为官角度写苏东坡人生,有创意、有深意,但是写作难度比较大。因为做官比做人难,比作文更难,做人一般可以随心所欲我行我素,作文可以凭借才华天马行空。但是,官场复杂为官不易,复杂在于人际关系,不易在于上下盯着,还有对立面死磕。古代做官就是在君子和小人之间权衡,如果一味"君子固穷"肯定斗不过无耻小人,如果玩小人伎俩露馅又会被人们不齿。古代做官苦恼多多,很多官场事物只能意会不能言传,很多复杂关系剪不断理还乱,很多思想惆怅借酒浇愁愁更愁。苏东坡本人经历也充分说明做官难于做人和作文,他的诗词文章万世传颂,他的风趣生活千古佳话,但是,他做官的坎坷令人唏嘘。他的官场人生充满无可奈何的矛盾,充满常人难以忍受的打击。

汪维宏以丰富的史料和严谨的笔触,详细描述了苏东坡在朝任职7年,先后担任吏部、兵部、礼部尚书;他在地方做官33年,曾任密州、徐州、湖州、登州、杭州、颍州、扬州、定州8个州的太守等职位。苏东坡履行这些官职提出许多济世安民改革措施,像改革盐法、水利兴修、赈灾济民等。

苏东坡为官一生被贬谪到蛮荒多地长达12年之久,汪维宏书中生动再现了苏东坡在困境中的挣扎、坚持与豁达。身处贬谪逆境,他未放弃忠君爱民的初心,积极兴修水利、发展教育、传播文化,为当地百姓做出巨大贡献。面对被贬的痛苦,他没有在逆境中"躺平",而是创作出了一系列不朽的文学名篇。作者以苏东坡从政生涯为主线,兼顾他跌宕起伏一生的不同生活,穿插讲述苏东坡的婚姻爱情故事,以及他诗文书画的创作成就。

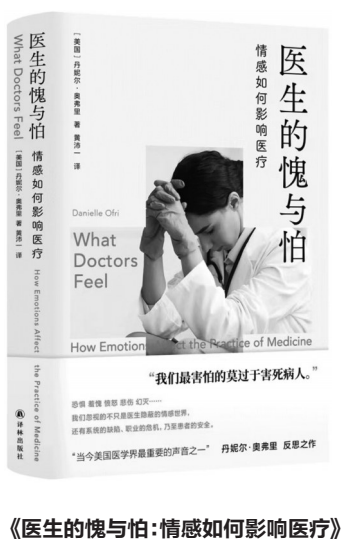
千载浩然苏东坡,才华盖世、忠君爱民,但在官场上却屡遭贬谪,读者往往对此疑惑,甚至有网民调侃说:宋朝平民轻松、买房娶妻不难,宋朝做官不易,面对贬谪造反。为什么会这样?汪维宏客观分析了其中原因。

因为苏东坡性格直率,不搞政治攀附、不搞团团伙伙,他的"不合群"在官场显得特立独行。因为他有着坚定的政治理念和独立思考,既不属于王安石激进派,也不属于司马光保守派,他求真务实不随大流的态度在宋朝政治环境中容易引起各方势力的不满。因为苏东坡会在其诗文中发表对时政的看法和讽刺,这些言论常被政敌作为把柄加以攻击陷害。因为宋朝党争激烈,斗争复杂,苏东坡的才华和声望引起他人的嫉妒,他的坚定政治立场和浩然无私言行,必然遭到不同政治派别攻击,导致官场不断受到打压和贬谪。

汪维宏研究描写苏东坡的做官人生,再现苏东坡良吏、能吏、廉吏的光辉形象,让读者看到了一个更加立体、丰满的苏东坡,进而看到苏东坡"快乐观"的艰辛,加深苏东坡"价值观"的思考,这为当下"喧嚣"或"躺平"的干部和青年,提供宝贵的精神营养和学习典范。

洞察医患关系的破局之道

□天凌



《医生的愧与怕:情感如何影响医疗》
丹妮尔·奥弗里
译林出版社
2024年5月

"照顾我的医生太冷静了,好像我的苦痛与危险,他完全没有共情。"

"面对我的悲恸,医生的同情只出现了三秒,接着,他又恢复了冷静、坚毅的表情,他的理性让我又爱又恨。"

这样的观感让患者喉头堵着一口气。有时,脾气倔强的患者会因此与医生对着干,将医嘱置于脑后,从而在治疗上走了一连串弯路。

这就是丹妮尔·奥弗里医生写作《医生的愧与怕:情感如何影响医疗》这本书的初衷——她以临床笔记的方式,通过一个个鲜活的事例,从医生的视角来揭示医疗过程中,在患者与医生之间流动的情感因素,是的,医生根本不像患者想象的那样,冷静得像个机器人,丹妮尔以一个纪实写作者的细腻,与散文家的敏锐,探讨在治疗过程中,医生也会出现的惧怕与愤怒,愧悔与悲伤,乃至与死神拔河产生的幻灭与崩溃,这些被医生使劲压抑的情绪,若没有被患者觉察,就有可能导致医患之间的误会或对立。

在本书的开头,丹妮尔医生便解释了医生那种"不近情理的冷静",为何有一定的必要——越是在超大规模的顶级医院,医生的压力越大。医生们很快就会发现,他们面对的将是高频率的生死抉择,急救需要与慢性疾病的冲突,检查排期与手术急迫性的冲突,人手不足与医生体力消耗的冲突,病人的懦弱无辜与家属的强势傲慢之间的冲突,每天都在发生,医生适当从情感的漩涡中抽离,不仅能做出准确的判断,还能保证医生不会在旋风式的紧张工作中,乱了方寸,出现心理问题。

然而,比起一百多年前,人人可利用互联网来找寻治疗方案的今天,如果医生表现得"心肠太硬",患者的情绪反弹可能会更强。最超然冷静的医生,都逃不开情绪的洪流,了解情绪与情感在医患互动中的积极和消极影响,是如今提升医疗护理质量的一个关键因素。丹妮尔医生写作这本书的目标,就是"有一天,当穿着白大褂的我们,也换上病员服的时候,能理解帮我们治疗的同行。""提前知道医生也会成为患者,那么,在面对患者时,共情与恰如其分的情感流露,就如此重要。"

这本书最生动和让我动容的地方,恰恰在于丹尼尔博士敢于将解剖刀对准自己,她对个人30年的行医经历勇敢自剖,让我们看见医生的情感尽管隐蔽,却依旧渗透在医疗过程的方方面面,不但影响医生的健康和素养,更影响医疗护理的最终质量。作为医生,要不要第一时间说出最坏的结果,要不要告知病人激进疗法的优势与后果?要不要对病人隐瞒他的病情正在急转直下?几乎每一项抉择,都会在医生心中,掀起滔天巨浪。

丹尼尔医生接诊的第一个病人是无家可归者,她穿着发霉的衣物,蟑螂从她破旧的毛衣褶子里钻出来探头探脑,浑身浓烈的腥臭味让丹尼尔反胃并迟疑不前。然而,一位天使般的年长护士不顾异味,前来轻轻抚平病人干硬打结的头发,搀扶病人前去淋浴房……初出茅庐的丹尼尔既敬佩又惭愧,从此意识到,医学不只是那些前沿科技,还有"感同身受"与"无尽悲悯"。

丹尼尔医生付诸最深感情的病人,是她医治了8年多的清洁工茉莉亚,病人得了严重的心脏衰竭,她与丹尼尔医生有一样的身高与体型,都有两个年幼的孩子,不服输的性格也非常相像。丹尼尔记下无数次把茉莉亚从死亡线上救回来的情感波澜,包括在一个暴雪天,垂危的茉莉亚自己驾车前来接受急救,她记下了茉莉亚等到可移植的心脏时,医疗团队的狂喜,记下了茉莉亚移植后病情的急转直下,丹尼尔从学术会议的现场狂奔回来,在她弥留之际为她读书,并最后一次为茉莉亚的心脏听诊的无尽哀伤……是的,良医也是人,而非神,当永别不得不来临时,医生抚摸茉莉亚的手依旧温热。那是医疗技术无法抵达的地方,那是一个生命对另一个的爱和同情,此刻,她们被病魔打败了,也可以说永远没有打败。

是的,也许唯有讲述并正视医生的情感,唯有向公众袒露那些在医生心中造成羞愧、恐惧与后怕的临床经历,袒露医生冷静表情下的炽热内心,我们方能找到医患关系的破局之道。