聊政/事/儿

从触达到触动

石 屏

“触达”是前提,“触动”是更高追求。干工作亦如此,不能止于完成,更要用心用情、举一反三,真正打动人心。

最近看到一篇探讨新闻传播效果的分析文章,使用了“触达”和“触动”两个词语。触达是近年来传播领域兴起的一个新词,按字面理解,重在完成信息传递,是接触和送达的“叠加”。触动不仅是触达,还要走进读者的心里,让读者为之所动,进而引发共鸣、思考和行动。从触达到触动,完成了信息传播的“进阶”。

实际上,触达与触动不仅适用于新闻传播,其他很多工作也都是这个理儿。干一项工作,目的究竟是什么?是干了,还是干成了、干好了?这些都值得思考、值得琢磨。

需要特别说明的是,触达和触动不是二选一,而是递进关系。触达是必要前提,而很多事又不能止于触达;触动是更高追求,不能脱离触达空谈。没有准确、有效的触达,触动就无从谈起;只满足于触达,工作又容易停在表面。

我们干工作,总要有所评价。很多事哪怕不能量化,但效果如何,总归要有个说法,否则岂不干好干坏一个样。退一步说,即便没有事事考核,服务对象心里也有杆秤,制度约束和公众评价也都在发挥作用。无论是自律还是他律,都要求我们把工作干好干漂亮,也就是不仅要实现“触达”,更要追求“触动”。

为了更形象地表达,不妨举例说明。不久前,《辽宁日报》发过一篇关于12345热线求助加固楼梯扶手的报道。接单处置人员并没有简单地“按单走流程”,修完扶手后又楼前楼后转了一圈,把该补的漏洞都补上了,此举令居民深受“触动”。反之,如果只是一般性地修完扶手走人,事情虽然也办了,但恐怕不会在居民心里留下更多念想。正因为有了举一反三,把事做到了群众心坎上,才令人印象深刻、久久难忘。“触动”的魅力就在于此。当然,强调触动,并不是提倡工作“加戏”,而是力所能及中多一些换位思考、多一些人之常情。

实际上,很多大事难事,尤其需要在细节上下功夫,不能简单地满足于“触达”。比如招商引资、招才引智,凭什么选你,总得有个“非你莫属”的理由。在同等条件下,“触动”就显得尤为关键。如果条件再差点,那不就更得千方百计去“触动”了吗?

“触动”,内涵其实很丰富,除了倾心倾力倾情,还有像坚韧执着等特质,也都能从中找到影子,而这些都是把事干成干好必不可少的要素。相反,如果工作畏首畏尾,遇事就想着绕道,见硬就想着回避,别说触动了,触达都难。

很多事,只有走心,才能走进人心。

800元的“国医大师”,谁在当真

张 昕

热评

800元钱能买到什么?一顿像样的饭,一件不错的衣服,或一张“国医大师”的证书?近日有媒体调查发现,在短视频平台和社交网络上,那些顶着“国医大师功勋人物”“国医大师终身成就奖”头衔、看似德高望重的“老中医”,其证书不过800元钱。无须严格审核,提供身份证和照片,甚至用AI生成虚假资料也能“包过”。7天到货,证书、牌匾一应俱全,落款单位多是早已被民政部门打假或根本查不到的山寨社团。

这是一条粗糙得近乎荒诞的产业链,却能运转,恰恰因为它精准地踩中了某种普遍的社会心理:对“权威”的盲从,以及对“大师”的轻信。

真正的国医大师是什么分量?自2009年起,国家三部门每五年评选一次,每届仅30人,至今累计不过120人。评选门槛明确要求从事中医临床工作50年以上、省级名中医起步、德艺双馨。这是用半辈子诊桌前的枯坐、无数病例的积累换来的行业最高荣誉。前者要50年,后者只要7天。当“大师”可以批量印刷,荣誉便沦为了一张糊弄公众的“糊墙纸”。

更值得警惕的是这张“糊墙纸”背后挂着的钩子。购买者中不乏缺少行医资格的人和小诊所从业者,他们拿着假证书在短视频平台自我标榜,吸引来的却是真正需要求医问药的群众。800元钱的假证书撬动的可能是数万元的骗局。证书本身不治病,它却骗了那些以为抓住了救命稻草的患者。

乱象之所以能持续,根子在于造假与打假成本之间的悬殊。卖证的人打一枪换一个“马甲”,今天叫“国医百科专家委员会”,明天叫“全国中医学术交流中心”,被曝光了换个名字重开张。而普通患者有几个会掏出手机去验证?信息差就是骗子的利润空间。

今年5月,国家中医药管理局等十部门启动了为期一年的中医医疗违法违规行为专项治理,明确要求严厉打击打着中医药幌子的虚假宣传和非法行医。但专项治理能清掉一批账号、关掉一批山寨网站,却清不掉滋生这种需求的土壤。只要还有人相信“头衔越大医术越高”,只要短视频平台上的流量逻辑仍然偏爱那些金灿灿的牌匾和夸张的自我标榜,这门生意就会换个壳子继续存在。

真正该被反复言说的常识是,中医的生命力在临床,不在证书。一位中医医术好不好,看的是他望闻问切的功夫,而不是墙上挂了几块牌匾。那些花800元钱买“大师”名号的人,心里清楚自己买的是让患者推门进来时多一分信任的道具。而需要靠假证书才能建立信任的医者水平如何,已经不言自明。

治理层面,该做的事其实很清楚:该查的山寨社团要查,该封的售假账号要封,该公示的官方名单要放在最显眼的地方。在这些之外,还有一件事是每个人都能做的:下次再在短视频里刷到顶着“国医大师终身成就奖”光环的陌生面孔时,不妨多留个心眼去官方名单里核一核,看看这个名字到底在不在上面。

真正的大师不怕查。怕查的,从来不是真大师。

文化七日谈

这罐桂花香里,还藏着什么

赵 亮

近日,有网友晒出朋友八百里加急寄来的一罐桂花,瓶罐上手写备注“注意事项:今日要闻”。加急桂花和俏皮谐音,透着朋友满满的惦念和浪漫。于是,评论区很快变成大型“桂花分享会”:有人分装成小小玻璃瓶,等着寄往天南海北;有人怅然身边没有北方朋友,立刻有人温柔接住:“现在你有了。”

看完这个要闻,你是不是和我一样,心底悄悄生出期待,盼着也能收到一份南方朋友寄来的桂花?一件稀松平常的小事,引得无数网友驻足、共情、分享。看来,这罐桂花里装着的不只是花香,或许还有我们走着走着悄悄弄丢的东西。

桂花花期短促,香气极易挥发。远方的朋友想尽办法要与你天涯共此“香”,亲手采摘、仔细封装、郑重约定“今日要闻”、加急寄出,这不能辜负的香气,是朋友不能辜负的情义。一罐桂花并不贵重,贵重的是朋友肯为你花的心思。

这份朴素的温情,放在人工智能飞速发展的今天,更显珍贵。当下,人机协同全面渗入生活、工作、学习的方方面面,遇事找AI成为常态。它高效便捷、无所不能,似乎能适配我们的一切需求。

但就在两个月前,比尔·盖茨发表博文《动荡的人工智能时代来了,我们现在作出的选择至关重要》,文中充满了对人工智能极速发展的忧虑。他呼吁:人类需要主动放缓进入AI时代的速度。AI正逐步替代个人成长中必备的人际关系、现实体验与社会交往。这是一个涉及人的全面成长的重要问题。AI自带讨好式交互的天性,精准贴合人的情绪偏好,一步步将人困在舒适的虚拟茧房中。

长此以往,人们主动沟通、真诚共情、用心感知的能力会持续钝化。我们会越来越习惯AI的即时应答、完美适配,而渐渐失去耐心等待、主动付出和奔赴彼此的意愿和能力。人工智能越强大,人与人之间就会越疏离,它可以生成万千答案,却复刻不出山海相隔的牵挂和拆开包裹那一刻突如其来的心动。

想起《小王子》里的那朵玫瑰花。小王子为它浇灌,放在花罩中保护它,为它捉虫,倾听它的沉默……狐狸说:“正是你为你的玫瑰花费的时光,才使你的玫瑰变得如此重要。”全世界亿万读者为这句话动容,大抵是我们都在期待和寻找这样一份牵绊:你是别人用心照料的玫瑰,也会去用心守护属于自己的那一朵。这份羁绊有欢喜,也会有酸涩,却是独属于人类、无可替代的情感倾注。

不妨问问自己,上一次为家人朋友花小心思是多久以前的事了?如果想不起来了,那还等什么?赶紧行动吧!

画里有话



闯关

漫画作者 张钟丹

便利时代更要守住气象服务公信力

苏 琳

山海经

手机查天气虽高效便捷,但预报准确性容不得半点缩水。企业严格履行质控义务,才能守住气象信息服务的公信力。

最高气温15℃至22℃,最低气温-32℃至-31℃……11月4日凌晨,大量iPhone用户反馈,系统自带的天气应用出现大范围数据异常,完全违背常规气象规律。最终,品牌官方客服致歉并证实,这场覆盖全国的“极端低温预告”是软件生成的错误结果。

虚惊过后,不少人留意到了一个长期被忽略的现象:自己日常随手点开的天气预报,很多并不是当地气象部门直接发布的信息,而是不同服务商依托各自数据源、算法模型加工出来的参考产品。

根据《中华人民共和国气象法》,国家对公众气象预报和灾害性天气警报实行统一发布制度;广播、电视、报纸、电信等向社会传播气象预报和灾害性天气警报,必须使用气象主管机构所属的气象台站提供的适时气象信息,并标明发布时间和气象台站的名称。但值得注意的现象是,气象部门的预报是法定发布,是经过人工会商、多层订正的公共服务;普通人手机里下载的天气信息软件,虽然使用的气象数据来自官方,但它对外发布的,是一个经由商业天气服务商加工、整合、再分发的结果,中间任何一环出问题,比如数据源切换差错、缓存没有更新、单位换算走偏等,用户的屏幕上就可能出现一个离谱的结果。

近年来,商业气象服务已出现了多起“乌龙”事件。今年6月,浙江某市就曾出现手机自带天气APP预报近50℃极端高温的情况,当地气象部门专门澄清,官方同期预报最高气温仅32℃。更早还有平台未经核验,依靠AI抓取信息自行生成暴雨提示推送,被气象部门约谈整改。

当前,智能手机自带的天气APP已经成为数亿用户获取日常气象信息的最主要渠道,其数据准确性直接影响大量人群的出行、生产和生活安排,传播量级已经具备了一定程度的公共传播属性。而气象信息的错漏,不该只被视作一次简单的软件漏洞而一笑了之。

回顾以往类似事件的过程,大多是一套网友截屏流传—企业致歉—官方辟谣—网友群嘲的“剧情”。当“离大谱”的预报预警一次次消耗公众注意力,就会慢慢形成“狼来了”效应。等到寒潮、暴雨、强对流等真正的灾害预警发出时,一部分人可能下意识怀疑“是不是又出错了”,避险的黄金窗口期可能因此错失。

商业气象服务有其重要价值。其提供的精细化逐小时预报、灾害天气提醒等,都极大方便了人们的生活。然而,企业方必须同时履行质控义务,包括对异常信息的拦截、错误信息撤回、建立排查机制、杜绝粗放信息推送等。出现大范围错报漏报,应该及时澄清、溯源整改,而不是仅仅作一个简单的故障说明。厘清商业服务和官方公共服务的边界,让技术更严谨,信息传播更规范,才能真正守护好人们的生产生活安全和公共信息的公信力。

中国方案破解堵点 全球贸易迎规则新变

孟月明

五里河谈天

《联合国可转让货物单证公约》(以下简称《公约》)签约仪式近日在加纳首都阿克拉举行,来自60余个国家和地区的约400名代表齐聚现场,共同见证国际贸易单证法律体系迎来重要变革。

这份《公约》由中国发起并全程引领磋商达成,于2025年12月经第80届联合国大会审议正式通过,在全球层面确立了通用可转让货物单证制度,打破了数百年来只有海运提单才能充当货权凭证的制度局限,为世界多式联运扫清长期存在的法律堵点。

熟悉国际贸易的人都知道,海运提单一直承担着全球贸易货权凭证的核心角色,货物确权、权益转让、银行质押融资样样离不开它。可铁路、航空、公路等运输模式的运单虽已大规模应用于跨境物流,但始终未能获得完备的物权法律效力。

这套延续百年的规则,放在过去以海运为主的贸易格局里尚可运转,放到今天就显得捉襟见肘。伴随海铁联运、空铁联运、跨境公路运输、国际班列等物流模式越来越红火,货物在不同运输方式之间转运时,货权没法顺畅转移、金融质押无法开展,企业资金被长时间占用,周转慢、成本高,这也使得内陆国家和地区的通道区位优势难以转化为产业与贸易竞争优势。“联而不通、通而不畅”的现实难题,正是很多内陆国家与地区外贸从业者真切感受到的痛点。

市场的难题,呼唤规则革新。《公约》最核心的制度突破在于消弭了单证效力鸿沟,使铁路、公路、航空以及多式联运单证具备完整的物权法律效力,实现了“权随单走、货单一体”。不论单一模式运输,还是跨境多式联运,纸质与电子形式的可转让单证,都能够作为货物确权、权益转让、银行质押融资的有效法律凭据,一张单证跟着货物走完跨境全链条。看上去只是一张单据的变化,实则是给全球贸易打通了制度堵点。

规则一变,实惠看得见。这项制度创新弥补了国际商事领域延续百年的规则空白,能够削减国际贸易的制度性交易成本,帮助各国外贸企业释放在途资产价值,缓解贸易融资困境。对于广大内陆国家与地区而言,这更是一次公平接入全球供应链、产业链、价值链的机会,充分体现多边主义框架下全球公共规则的价值。

在全球经贸治理体系中,过往国际贸易、商事法律、物流相关规则较多形成于部分西方国家主导之下,发展中国家和内陆区域的发展诉求常常得不到充分体现。而这份《公约》从议题提出、框架搭建、条文磋商到联大审议落地,广纳多方意见,回应世界各国的共同发展需要,为全球经济治理改革提供了新的实践样本。

共商的规则,才能惠及更多人;普惠的制度,才能让全球贸易充分涌动。

(作者系辽宁社会科学院东北亚研究所所长,研究员)

锵锵汇 QIANGQIANGHUI

公平,是最准的秤

事件源起:11月4日,“辽望观天下”视频号聚焦“低保家庭女孩赴港追星”的最新进度发布原创内容,引发网友热议。

晓琦 公共的钱确实有限,如果拿这笔钱去追星,对那些真正吃不起饭的人太不公平。

此生携手 这件事也给年轻女孩上了一课。成年人了,不能只顾自己追星,不顾家庭的底线保障。

上海青书 低保是动态管理的,家里出现非生活必需的高消费,触发提醒很有必要。