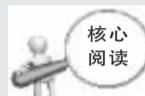


“神回复”频出太“雷人”

网络时代官员如何“学说话”？



“40年后，我们是不是还存在这个世界，不要考虑太长远了。”很难想象，如此漫谈人生的“警世之言”，竟是政府官网回复群众咨询房屋产权政策时的帖子。

最近，“神回复”接连出现，再次引发公众对官员“雷语”现象的关注。透视近年来出现的官员“雷语”可以发现，这其中既有互联网的放大效应，也反映出一些领导干部群众意识的淡漠和公共话语能力的缺失。在监督无处不在的互联网时代，官员需要重新“学说话”。



形形色色的官员“雷语”

缘何让人生厌

近年来出现的官员“雷语”可谓形形色色。不论是官网信息发布，还是面对群众、媒体时的答复，都出现过惊人之语。概括来看，大致有几种类型：

狂妄嚣张型。“你是替党说话，还是替老百姓说话？”几年前河南省一位规划局副局长这句质问记者的“雷语”可谓代表，不但摆错了党和百姓的关系，其粗暴蛮横的做派也可见一斑。“我是处级领导，谁敢查我的车？”“警察不打人，养他们干嘛？”“有意见去厕所提去”……看看网民收集的2013年官员最新“雷语”，狂妄之言还真不少。

愚蠢无知型。据媒体报道，一个地方官员向专家“江豚好不好吃”，当得到“不好吃”的答复时，这

位官员竟说“不好吃干嘛要保护？”如此无知的言论自然遭到网民拍砖。

轻浮随意型。做出“不要考虑太长远”回复的四川阆中市国土资源局网站，被曝出另外一条“神回复”：当有网友询问“证件遗失了怎么办”时，网站竟回复“什么证件，我们不是东南亚办证集团哟”。这样的答复看似并无恶意，但实在有失官网的身份。

僵化八股型。有的政府网站对反映的问题回复大多是“问题已受理，将尽快答复”，有的甚至答复为“已阅”，这种官腔十足的话语方式实际是把日常机关化的文风搬到了网上，不但缺少亲和力，更令群众生厌。

是什么让官员“雷语”层出不穷

“一些官员信口开河，根本原因还是心里没有公众，没有对老百姓的敬畏感。”国家行政学院教授竹立家说，受长期官本位思想的影响，一些官员骨子里缺少对百姓诉求和愿望的尊重，跟老百姓说话时高高在上，敷衍了事。

中国人民大学社会学教授周孝正认为，从频频雷语中可以看出一些党政干部作风飘浮，素质不过硬，对自身言行不检点。“党的优良传统是谦虚谨慎、不骄不躁，但‘雷语’频出，正说明一些官员既不谦虚，也不谨慎，既骄横，又急躁。”

周孝正同时表示，“雷语”不断，也反映出一些官员不善面对公众说话，发言过于随意。

“官员说话不当现象接连出现，说明当前政府和官员的公共话语表达能力不足。”北京大学教授

张颐武认为，这表明当前政府和官员缺少公共关系方面的培训，很多官员缺少面对媒体和群众的经验，公共话语能力不足。

监督和惩戒机制缺失，对官员的监督不足也是原因之一。竹立家说，在现代政治文明比较发达的国家，官员对老百姓说话都是客客气气，谨言慎行，因为一旦说错话，损害了政府形象，就面临丢饭碗的危险。

专家表示，一些官员“雷语”“走红”网络，有的也与互联网的推波助澜有关。张颐武说，一些“雷语”放到具体语境中问题不大，周围的人也不会太当真，但一旦被网络聚焦后，负面影响就被放大了。有的官员可能没有主观恶意，但由于缺少说话技巧，稀里糊涂说的某一句话可能会被人揪住。

根治“官话”“神话” 需改进作风加强培训

专家表示，要让官员会说话、善说话，既需进行思想整风，专业培训也不可少。

“官员乱说话，背后是官僚主义作风横行。”竹立家说，当前，全国上下开展以反对“四风”为主要内容的群众路线教育实践活动，对于治理一些官员“乱说话”问题很有现实针对性。“思想的转变是根本，官员要从内心有对法律、对群众的敬畏，这样才能摆正自己的位置，与群众的利益站在一起。”

专家认为，除了作风层面的教育，还需要制度层面的硬约束。对于政务微博、官方网站等直接面向群众的信息发布平台，必须建立信息审核把关制度；还要对官员的言行举止作出规范性规

定，对违反规定、损害政府形象和公信力的行为要有问责机制。

“口出‘雷语’的官员虽然是极少数，但应引起所有领导干部的警醒。”周孝正认为，只有加强监督，官员才不会乱摆架子、乱说话，才能真正管住自己的嘴。

“官员要敢说话，更要会说话。”张颐武认为，在移动互联网时代，每个人身边都有无数个手机对着你，一言一行都处在监督之下。在这种新环境下，党政部门和官员加强公共关系培训、逐步提高与媒体和群众交流沟通的技能刻不容缓。“官员跟群众对话，一要有亲和力，二要得体，只要稍加训练，很多出格的‘雷语’就可避免。”

官员“雷人雷语”的根子 在于“无视群众”

“官员‘雷人雷语’的根子就在于对待群众麻木不仁、毫不在乎，不把群众的利益、思想和感情放在心上。”针对网络近日曝光的一系列官员“雷人雷语”，教育部原新闻发言人、语文出版社社长王旭明这样对记者表示。

“解决官员‘雷人雷语’的根本和关键不是让他们进培训班去提高技巧，而是应该进群众路线教育学习班，去提高对群众的认识，转变工作作风。当前开展的群众路线教育活动，也是要解决这个问题。

王旭明认为，官员面对公众和媒体讲话，首要的不是技巧问题，是为人和作风问题。组织部门和纪检监察部门以及党的相关工作部门，在重点对官员腐败行为进行监察的同时，应该把官员对待群众和媒体的态度作为重要的监察内容和工作内容，这是提高我们党执政能力和水平的重要方面。

“换句通俗的话说，‘打死也不说’的官员应该管；‘满嘴跑火车’的官员也该管。”他说。

在王旭明看来，官员“雷人雷语”表明，很多干部在大的方面能把得住，却在小的方面把不住，这与当前的干部选拔任用方式有一定关系。现在选拔和提拔干部绝大部分采用笔试，即使有面试，也往往会提出一些大而空的问题，忽略很

具体、有针对性的、能够解决问题的问题。

近日，媒体追问中国教育科学研究院院长袁振国是否“携妻公款出国游”时，他回答的“你去问教育部”也是舆论聚焦的“雷人雷语”。

王旭明认为，不仅仅是基层干部出现“雷人雷语”，一些有很高学历的官员在对媒体和公众讲话时态度之生硬、之刁蛮、之不讲道理，也很难让人想象。这表明，还有相当多官员不具备“同媒体打交道”的能力，特别希望今后干部的选拔任命程序里加进一条：如何面对公众和媒体讲话，作为官员选拔、考试、晋级的“硬杠杠”。具体来说，可在面试环节中设计场景考试，增加官员对这个问题的重视。

王旭明还指出，从官员的“雷人雷语”引申去看，我们的学校教育也存在重大缺失。一些官员从小学一路读到博士后出来，本领域的知识水平到了一定高度，但是综合修养、常识性礼仪等都比较缺乏，教育是个重要因素。我国目前的教育太重视笔头、卷面，忽视口头、实际能力，特别希望通过深化教育内部的改革来解决这个问题。此外，思想政治教育、思想品德课也都过于空泛，过于强调理论，这也是要改进和加强的方面。

(据新华社)