

察者看台

素质教育,从教师开始

■李其芳

这两天,山西临县一学校校长殴打女学生逼其写不雅检讨事件占据了网络热点,甚至上了很多头条位置,由新媒体而进入主流媒体,引起社会各界的普遍关注和讨论,热度持续不减。

首先校长体罚、逼迫学生,做法肯定不对,看似是工作方法简单粗暴,过于敏感、紧张的表现,是怕担责任,背后主要是业务能力不够,本领恐慌,德不配位。

可以看到,事情发生了多日,处理却是吵架,原地踏步,根源在于师生缺乏有效沟通,彼此缺乏信任;同时,校方的消极也使情况复杂化,推波助澜,导致事情升级,演变成舆论事件。校长初衷可能是好的,但方式违背规律,可以说不合格、不称职,不宜从事教育工作。

教体局介入后没有作为,不但不客观理性调查事情,竟然还护短,消极应付!最终被媒体曝光,这更是一错再错,很不应该的。当务之急应该是,全面加强乡村教育师资业务培训,舆情应急处置培训。

被一错再错的被动局面,好在最终证明是乌龙,校长的顾虑是一厢情愿的主观臆断,男女两位学生在宿舍独处只是聊天、打游戏,学生被冤枉了。虽然学生这样做不对,但也是不幸中之万幸,也让广大民众欣慰。

女孩应该知道保护自己,校风建设要有足够的硬件设施保障。

这次看似偶然的事件,实则并不偶然。我国乡村幅员辽阔,人口众多;同时,历史欠账等原因,基础薄弱,投入严重不足,导致公共服务跟不上时代的步伐。结果就出现了惊人的悬殊对比:发达地区已经成了世界前列的超级大城市,而欠发达地区温饱刚刚解决,刚告别贫困,社会阶层分化更加显著。目前是社会问题、矛盾爆发的集中阶段,关键期。急需解决的问题诸多,这需要引起我们的足够重视。

经济发展的目的不是拉大差距,而是为了社会和谐,让社会治理走向良治,共同构建美好家园,进而在引领世界走向构建人类命运文明

共同体的星辰大海。

可以看出,这一事件也反映出在乡村教育的大问题:基础教育现状良莠不齐,而孩子们的成长在继续,也不能暂停。所以,全面推行素质教育刻不容缓。

素质教育,首先是教师群体提升素质,涵养自己,学会沟通。因为他们面对、服务的群体是学生,是国家的未来,责任重大。

同时,素质教育,也是教育管理系统提升素质。提高客观管理服务水平,加强自我党政培训,提升舆情应急处置。提供良好的教学软环境,提倡科学的教学评价、正确的导向。才会避免此类事件发生。

在此基础上,对学生的素质教育才会不走样,行稳致远,培育社会有用人才。

乡村教育补短板,已然刻不容缓。请让素质教育理念深入乡村,目前素质教育才是全面、科学的育人体系,也是针对乡村教育问题的治本之策。

推行素质教育,刻不容缓,并请先从教师开始。

新闻漫话

不只老年人需要人工客服

■夏熊飞

据报道,利用实名制与大数据识别等技术,老年市民拨打北京电信客服时可跨过机器人应答环节,迅速接入“尊长专席”人工客服,获得专属的暖心技术服务。

减少甚至取消人工客服,运用人工智能技术,的确在很大程度上降低了人工成本,也大大减少了消费者在线排队等候的时间。然而,在有些企业,随着人工客服一同减少、取消的,还有商家应尽的义务和消费者高效解决诉求的权利。从这个意义上说,北京电信推出“尊长专席”人工客服,能切实解决老年人运用智能技术

的困难,有大力推广的必要。

面对机器人应答流程,别说诸多老年人无法适应,即便对智能技术精通娴熟的年轻人来说,面对部分答非所问的智能客服,也可能被绕得云里雾里,无法找到顺利解决问题的办法,最终还是需要选择人工客服。而且,智能客服往往因为业务繁忙而需要长时间等待。

“尊长专席”人工客服是对智能客服系统弊端的及时修补,也回应了老年人群体的关切。但需要这种人工客服的不只是老年人,大量其他年龄段的消费者也

同样迫切需要这种“救济服务”,或许不需要像“尊长专席”人工客服那样可以自动跨过机器人应答环节,但起码要让消费者在直接通过人工客服解决诉求或智能客服“失智”时,能少费些周折,可顺利找到解决问题的人工客服。这样的要求实在不高,期待企业能够真正重视。



有话就说

网红店红火长久要靠质量

■丁慎毅



近日,某网红火锅店因被查到出售的牛蛙使用被禁用的兽药而登上热搜。在此之前,其他一些网红店也曾因卫生或质量问题上了热搜,生意一落千丈。从某种程度上说,这些网红店的“大起大落”,

与当下火热的注意力经济有关。

随着互联网技术的成熟与自媒体的普及,有的网红店发现了快速获客的“秘诀”:通过装修设计搞噱头、花钱请托排队、搞饥饿营销等方式,走捷径实现快速引流。然而,不少网红店在尝到甜头之后并没有将主要精力用于改善产品质量或提升服务水平,而是沉醉于复制注意力经济的营销思路,快速扩张门店数量,导致埋下产品质量隐患。

这样的网红店生意一落千丈,原因不难理解。一方面,不少网红店“打卡”一次即可。一些网红店的店面装修风格更新速度慢,容易形

成审美疲劳,难以吸引消费者重复消费。另一方面,食客对食品的要求不仅要高“颜值”,还在意产品的质量和安全。

得之注意力,失之注意力。注意力经济很重要,但绝不能忘记质量才是产品的核心竞争力。网红店除了应注意创新和改变,还必须始终牢牢把住质量关,这样才能长久维系消费者。一个生命力长久的网红店能为城市旅游引流,在某种程度上成为城市形象的名片。所以,相关部门要加大监管力度,确保网红店产品安全,同时聘请专业人士加以指导,使之成为城市的特色景点,助力网红店和城市都实现良性发展。

世相浅见

本栏点评 因 乐

1.近日,“2020 年度中国媒体十大流行语”如期出炉,依次为:新冠肺炎、抗疫、复工复产、民法典、网课、双循环、人类卫生健康共同体、抗美援朝 70 周年、六稳六保、嫦娥五号。令人瞩目的是,十大流行语里,与新冠肺炎疫情相关的词汇多达 7 个。这既是对全年重点事件的忠实盘点,也从一个侧面记录了中国上下抗击疫情的非凡历程。

点评:流行语既是时代变化的晴雨表,也是民生百态的风向标。简简单单的“抗疫”二字,凝聚了多少波澜壮阔的故事。梳理 7 个与抗疫关联的流行语,能够再次感受到中国抗击疫情的魄力,再次感动于国人守望相助的团结。回望 2020,每一个中国人都是最美的逆行者;而所有的抗疫新词,汇集成一句话,就是“人民至上、生命至上”的根本准则。疫情终将过去,但是今年流行语所浓缩的抗疫精神,永远不会过时。

2.临近年底,各种电信诈骗层出不穷。最近,多位网友爆料称在购买辛巴团队直播间产品后,个人购物信息被泄露,不少人还遭到自称“辛巴客服”或“辛选客服”等身份的电信诈骗;还有很多市民的手机持续被所谓的“国际号码”呼叫,有人曾 50 分钟内接到 38 个骚扰、诈骗电话。网友反映,诈骗分子往往对自己的购物内容、家庭地址等身份信息如数家珍,如不加强防范,很容易落入骗子设置的陷阱之中,让人防不胜防。

点评:年底是各类电信诈骗的高发时期,尤其是在网络交易日趋便捷的今天,个人信息极易被不法分子盗取利用。临近年底,还是要提醒所有人,养成良好的上网习惯,不轻易在网上录入个人信息,对疑似诈骗的行为不轻信、不透露、不转账,提高安全意识;另外,相关部门也要压实自身责任,依法对泄露公民个人信息的行为予以严厉打击,对电信诈骗中常见的虚假来电显示号码加强监管,从而从源头斩断电信诈骗利益链条,保护好人们的“钱袋子”。

3.自从过完 34 岁生日,在北京一家文化创意公司工作的许某就开始担心,自己会不会在一年内失去现有的职位,“公司基本没有 35 岁以上的人”。许某的担心也是不少企业职工的担心,因为公司对外的招聘公告往往是“35 岁以下”,公司内又鲜见 35 岁以上非管理层员工。一旦迈进 35 岁门槛,不少人就不禁担心自己的未来职场生涯,“35 岁焦虑症”也随之而来。

点评:“35 岁焦虑症”的背后,其实也是 35 岁“中年人”的本领折旧,以及职场优胜劣汰的机制在发挥作用。“35 岁焦虑症”的现实背后,也是很多人对工作的力不从心:上有老下有小,让 35 岁的“中年人”畏首畏尾,希望寻求稳定,不敢走出舒适区。故而,与其说 35 岁是一道门槛,不如说是试错和适应的窗口缩短了而已。其实,对“35 岁焦虑症”需要秉持“不放大也不放松”的态度,不放大焦虑,让自己心安;不放松学习,让自己乘风破浪。唯有如此,才能拓宽“人的发展的空间”,不至于因为年纪的增长而在时代洪流中落伍。

今日论坛

不忘对文化遗产保持敬畏

■李思辉

媒体报道,12 月 17 日晚,我国申报的“太极拳”列入联合国教科文组织人类非物质文化遗产代表作名录,引发世界关注。

入选世界非遗名录,即为全人类的共同文化遗产。太极拳申遗成功,意味着太极拳受到的关注度会更高,获得支持将更大,国内外的太极拳爱好者会更多。对一个国家而言,一项文化遗产走向世界视野,则需承担更多的保护传承责任。

据不完全统计,目前太极拳在 150 多个国家和地区传播,有 80 多个国家和地区建立了太极拳组织。随着申遗成功,太极拳爱好者会更多。然而,申遗成功不是太极拳越来越“高大上”、越来越“窄化”的标志,而是它以“雅俗共赏”姿态,以更符合大众审美的方式赢得更多人喜爱的一個契机。

为太极拳申遗成功喝彩的同时,我们也应对太极拳文化保持敬畏。太极拳爱好者中,中老年人占据较大比重,但这并不意味着此项运动属于“中老年运动”。相反,它“内外兼修、舒缓有度”的特性适合不同年龄群体,颇具中国魅力。任何借太极拳哗众取宠、混淆视听的行为本质上都是对非遗的践踏,对此我们应该保持警惕、坚决反对。

申遗成功不是“无以复加的荣誉”,而是在保护中传承推广的新起点。以大众的、运动的、文化的审美“祛魅”,以可亲可近的面貌争取更多人的了解、认同、热爱,太极拳所承载的中华民族传统文化和价值观念之美,必将在世界范围内得到更广泛传播,惠及全人类。