

# 这样的大学生励志榜样更动人

□ 王钟的

24岁轮椅女生 趴着学习,拿到国家奖学金特别评审奖;失聪女孩依靠助听器考上清华博士,听力过人;清华贫困生在 树洞 发文,琐碎而朴实的记录刷屏出圈。近段时间,通过媒体报道和网络传播,几位身处逆境而奋发向上的大学生受到不少关注。很多网友在转发、点赞的同时,不仅被他们的经历深深打动,也感受到了激励自己前行的榜样力量。这些故事的主角,因为身体的缺憾或家境窘迫,在成长和竞争中只能凭借后天加倍努力。他们的经历在令人唏嘘的同

时,也收获了大众的敬意。面对苦难,他们并没有执着于 诉苦,也正是这种对生活不甘示弱、积极向上的态度,让他们的奋斗经历显得分外耀眼。

在他们眼里,苦难不是博取同情的资本,而是促成自身成长的独特经历。在清华贫困生的 树洞 分享中,有描写细致的困难经历,更有一种笑对贫穷的坚强。在回忆食堂一道4元的菜时,他的描述是 特别满足 真的很好吃;他看到别人吃西瓜时流口水,然后默默喝水,心静自然凉。正如网友所言,自强不息、厚德载物的 风范,在这位贫困生身上得到了集中体现。

尽管身处逆境,他们仍然努力寻求

不正常 中的 正常。在聋女江梦南的求学经历里,反复出现的就是 正常 二字 努力接受正常孩子接受的教育,努力适应正常的集体生活,和正常人一样轻松自如地骑自行车。轮椅女生陈苗苗拒绝学校准备的小床,用和同学一样的上课方式学习,哪怕长时间坐着更难受。将心比心,这种普通人战胜困难的故事,更能给人贴近心灵的震撼。

尽管他们本身是弱势群体,但他们并没有一味坐享别人的帮助,而是在接受帮助后想方设法回馈社会,把温暖传递给更多人。那位清华贫困生在匿名自白中说,尽管上研究生以后生活依然窘迫,但通过兼职获得收入以后,他每个学期都拿出

3200元,资助了4名家乡希望小学的孩子。不难预料,这样的青年成长起来,一定会用更大的力量回报社会、支持更多有需要的孩子成长。

面对命运的不公,有人自怨自艾、自暴自弃,有人甚至走上了报复社会的极端道路。这些大学生励志榜样的出现,再次让人们相信,堂堂正正做好自己的事,尽自己所能克服先天的不足,社会终会看到并回报个体的努力。

几年前,一篇题为《感谢贫穷》的文章曾经刷屏,和今天刷屏的励志榜样一样,那篇文章在当时也引起诸多讨论。当事人从自身坎坷经历出发,表达出了 世界以痛吻我,我却报之以歌 的慷慨。

我们应当认识到,需要赞美的并不是苦难和贫穷本身,而是他们顽强生长的精神,还有在困难大学生的故事背后,不断完善制度兜底和公益帮扶,也是让他们走得更远、更稳的保障。正如 树洞 文章所言,学校和社会提供的奖学金、助学金,是支撑他一路走到现在的重要力量。

在优越的成长条件下,很多大学生无从体会这些同龄人的喜怒哀乐。但是,不管成长在怎样的家庭,人生不可能永远一帆风顺。人的成长总有波澜起伏,在励志榜样身上看到自强不息的坚定、看到厚德载物的从容,正是我们能从他们身上得到的精神指引与情感力量。

## 火星文 铺天盖地 平台何时能真互通

□ 陈雅婧

看到 黑化肥挥发会发灰 这句绕口令,你是否会产生联想?如果产生了复制粘贴的冲动,那么你很可能是 一名潜在的 剁手买家。双11 期间,不少消费者为了在社交平台上分享商品,不得不复制一些面目可疑、不易识别的 火星文,平台间能否更加开放再次引起关注。

今年7月,工信部启动互联网行业专项整治行动,整治重点之一便是屏蔽网址链接。监管部门明确表示,保障合法的网址链接能被正常访问,是互联网发展的基本要求。无正当理由限制网址链接的识别、解析、正常访问,影响了用户体验,也损害了用户权益,扰乱了市场秩序。

平台对分享和打开其他平台的网址设置技术壁垒,形成了阻碍互联网互联互通的藩篱。用户不得不通过分享图片、口令的方式在不同平台传播链接,如果分享方不作提示,接收方可能误解为是 病毒 或 乱码。

多年前的 火星文 亚文化是互联网交流的独特形式,在某种程度上也是互联网通达性的一种体现,而今天的 火星文 则是平台之间相互阻隔的产物。用户体验在这一番技术 割据 中不断降低,要想在某一软件上直接点开来自其他软件分享的链接,就需要额外操作,复制链接、口令之后再在其他应用或浏览器上打开。

其实,在不同平台间实现互通并非难事,相反,完全的技术阻断难以实现。各家平台发挥创造力,探索出不少绕过其他平台 藩篱 的方式。比如,复制 火星文 也可以达到分享的目的。但是,这种 绕圈子的 分享给用户增加了许多麻烦,不仅降低了用户的使用体验,还使信息的传播效率打了折扣,削弱了互联网的通达性、便捷性。

有些平台在自我辩护时表示,这为了保障用户数据安全或改善平台生态的举措。诚然,过度的营销广告需要打击治理,一些有害链接可能窃取用户隐私,但因此 一刀切 地将所有链接阻隔在外,不过是为排除、限制市场竞争找借口。

不同平台之间通过技术手段实施排他性竞争,若任由其发展,难免削弱互联网对推动生产力发展、社会创新所应发挥的作用。只有拆掉大平台之间的藩篱,一些具有新思维、真创意的中小企业,才有机会获得真正的公平竞争。解决这些问题,最终才能让用户感受到互联网的 互联互通。

今年2月,国务院反垄断委员会发布平台经济领域的反垄断指南,其中明确提出:要求平台内经营者在竞争性平台间进行 二选一,可以作为滥用市场支配地位的考虑因素。随着相关治理逐步推进,电商平台 二选一 逐渐解绑,我们能够从中看到监管部门推进互联网行业生态环境整治的决心。

在以安全为底线的前提下,平台进一步打开 藩篱,扎扎实实推动互联互通,也许会减少一些眼前利益和局部利益,但也能因此获得更大的发展机遇与创新空间。

□ 任冠青

近来,匿名社交软件成为不少年轻人青睐的 表达乌托邦。某匿名社交App所属公司发布的《2020年新生代社交趋势洞察》报告透露,95后、00后等是其用户主力。中青报 中青校媒面向全国大学生展开的一份调查显示:35.52%的受访大学生表示自己曾使用过匿名社交应用。然而与此同时,高达90.69%的受访者都认为匿名社交存在一定风险。

匿名社交并非新事,从书信时代的笔友,到MSN、QQ等初代社交工具,再到如今的豆瓣、树洞 等交流平台,都是某种意义上匿名社交。年轻人想在社交中为自己披上一层神秘的外壳,背后也有多重原因。

由于涉世未深,年轻人对远方的 他者 往往有一种浪漫化的想象。一些社交软件主打 找到灵魂伴侣 寻觅同星球



## 签收

双11过后,快件蜂拥而来,让收件问题再度被网友热议。您的快递已被门口消防栓签收,令人哭笑不得。电表井、地垫、门口、把手等都成了 签收人。快递小哥们也是一肚子委屈,表示如果未完成投递会直接影响收入。(《北京青年报》11月11日) 漫画 徐 简

## 古村落保护在魂不在皮

□ 嵇 禹

据《半月谈》报道,辽宁省葫芦岛市三处有着近600年历史古村落,因为年久失修,传统民居逐渐减少,村庄文化传统日渐消亡。一家一处宅基地的政策,不管是政府帮有困难的群众建新居,还是村民自建,都只能把老房子拆掉才能建新居。

截至目前,全国共有6819个村落入选 中国传统村落名录。然而,相比70万个行政村的数量规模,入保的村落依然是极少数。名录之外,依然有众多佚失的璀璨乡土文明。乡村地域的复杂性与不同的存续发展模式,决定了乡村问题的复杂性和长期性。解决村落保护的资金、人力、物力的缺口,需要因地制宜、各个突破。

浙江兰溪诸葛村是国内较早进行自发文化遗产保护的村落之一。在群众募捐、集体抢修等一系列自发性保护的探索下,村里的古建筑躲过了 四旧,避免了残破结局。清华大学也据此编制了全

国第一个以村落整体保护为主导思路的重点文物保护单位,让诸葛村顺利 入保,吸引了人气,也探索出一条乡村振兴的模式。

各地财政情况相去甚远,在政府进一步通过税收等途径撬动更多资本供给文保的同时,更不应忽视社会力量的共同作用。PPP模式(Public-Private Partnership)的引入,充分调动了社会力量在古村落保护中的作用。政府主导、村民自发、社会力量协同、高校参与,各个主体共同发力,充分发挥当地特色,才能逐步化解资金、技术困境。让古村落 自我造血、良性循环,增进村民对乡村建设的参与感、认同感、获得感,方留得住原住民,引进来新居民。

面对着经验较少的古村落保护,我们更需要创新的、活化的开发模式。2002年,《苏州市古建筑保护条例》提出 鼓励国内外组织和个人购买或者租用古建筑 的想法,让政府无力保护的角落焕发更多生机。随后黄山的《皖南古民居认养保护办法》,明确规范古民居 认养 的

方式。在保障所有权的前提下,活化使用权的置换,让古民居中有了新 居民,也一定程度上延续了千百年传承的生活方式。

费孝通先生有言,人的当前是整个靠记忆所保留下来的 过去 的累积。如果记忆消失了、遗忘了,我们的 时间 就可说是阻隔了。当我们走向一个村落,我们期待看到的实际是代代原住民生活痕迹的累积,是一方水土养育出的别具一格的风土人情。

古村落保护不是单体建筑的保护,而是一方乡土的整体性保护,既包括村中的山石草木,也包括生活在村中的居民百姓。乡村遗产资源的保护开发利用,一定是从当地挖掘的、从土地中生长的,而不是拿来的、套用的。村落保护与更新需要精细化、专业化的设计。让乡村成为各大高校的实践地、试验场,让年轻的设计者、最新的理念进入最广大的乡村。

看得见祖辈的来路,才能更好地走我们自己的新路。守住古村落的魂,也是守住中华文明的根。

## 匿名社交真能找到 灵魂伴侣 吗

人 等营销亮点,恰好击中了年轻人的这种需求,让他们相信自己能在这里找到兴趣相投的伙伴。此外,熟人社交的压力,也是他们 转战 匿名社交平台的动因。当发个 丧丧 的朋友圈就会被父母过度揣测,想向同学痛快吐槽却又顾虑重重时,年轻人常常需要一个能放下心理包袱、畅所欲言的 社交桃花源。

与此同时,社恐友好 也是不少匿名社交App的特点。有大学生在接受采访时表示:自己更愿意在匿名的 保护 下排解情绪、畅快表达。不管是发好玩的段子、秀新学的声线,还是分享自己减重70斤的心路历程,匿名状态下 现实中的 社恐 俨然可以在赛博空间成为 社牛 的存在。

不过,匿名社交纵有千般好处,其风险也始终存在。不掌握对方的身份,你永远不知道手机另一端的人是满怀真诚还是居心叵测。在新闻中,我们常常看到有人利用匿名社交骗取信任、将人引入 杀猪盘,或是用户不经意间暴露隐私信息、

受到 电话轰炸 之类的报道。匿名社交的隐秘性让一些不怀好意者钻了空子,让理想状态下的表达 乌托邦 成了骗局横行的 恶托邦。

因此 维护好社区生态,避免平台成为诈骗者的 围猎场,是匿名社交平台不容推卸的责任。对于频频出现的典型问题,平台应有所警惕,畅通举报渠道,排查可疑账户,在涉转账、隐私信息传递等敏感环节加强提醒。必要时,还可采取后台实名认证、前台匿名显示的方式规避风险,配合监管部门做好用户的人身、财产安全保障。

其实,倘若年轻人的正常社交需求能在现实中得到满足,又何必舍近求远地寻求陌生人的安慰,甚至沉溺于虚拟世界中无法自拔呢?一些大学生之所以会迷恋匿名社交,正是因为传统人际交往机制的功能减弱:他们有的与父母存在沟通障碍,没说三言两语便开始 话不投机;有的在校园中找不到 存在感,甚至自认为是 大学中的无名氏;有的社交圈

过于狭窄,心情不好时只能去网络社区吐槽、宣泄、求安慰。

正视这些正常的情感、心理需求,比一味劝说年轻人警惕匿名社交更具意义。对父母而言,改善对抗型、批评型沟通模式,懂得对孩子的观点要适度 存而不论,可以让他们更愿意袒露心扉,彼此能更为平等、自如地交流。除了专业的心理咨询,高校也可以探索朋辈小屋等 半熟人 咨询模式,这些同龄人咨询师能够对学生的困惑、迷茫感同身受,也能在一定程度上减少他们的倾诉顾虑和耻感。

许多年轻人对注册匿名社交App的那一刻,都怀揣着一颗渴望被关心、理解的心。那些现实社交中的条条框框和重重顾虑,又何尝不是自身过度思虑导致的?在人际交往中试着放下包袱,敞开心扉,走出社交 舒适圈,会发现此前很多纠结和不安根本没什么大不了。真实社交中那份扎实的快乐和满足感,也是匿名社交永远无法取代的。

## 求来 的好评没有意义

□ 杨鑫宇

随着 双11 进入尾声,不少热衷于 买买买 的消费者都有一堆快递要收。在不久前,人民网 领导留言板 上的一则留言与有关部门的回复,被多家媒体关注报道。在留言板,网友向国家邮政局反映称:多家快递公司要求快递员向客户索好评,每天必须要达到3-5个,如果没完成的就罚款。对此,国家邮政局在回应中表示:快递公司要求快递员向客户索要好评行为及相应的罚款措施,属于快递公司内部管理措施,邮政管理部门建立的快递行业服务评价机制并未将其纳入指标评价范围。

从法理上讲,企业的内部管理措施只要不违法、不侵害员工的法定权利,也确实不该由有关部门作过多干预。然而,这则新闻还是引发了不少讨论,激起了众多用户的共鸣。在日常生活中,许多人都和这位留言网民一样,遇到过 要好评 的快递配送员,对部分快递公司 没完成就罚款 的规定有所耳闻。一方面,多数用户都对这些被评价机制 绑架 的快递员深表同情;另一方面,快递员频频索要好评,也难免让部分用户感到厌烦、别扭和不舒服。

如何建立公司内部的管理评价机制,固然是企业的经营自由。但是,一项机制是否合理,却需要经过员工与用户的评议、检验。不论是快递员还是快递用户,都可以 用脚投票,企业盲目采取不合理的管理评价机制,这些指标每天都在消耗宝贵的社会资源。对于这类现象,应及时发现、积极纠正,让考核指标真正起到作用。

不仅给员工和用户都带来了额外的麻烦,也严重损害了用户评价系统的可信程度。从制度设计的角度出发,快递企业收集用户评价,其初衷应该是找出服务漏洞、改进服务质量、奖励优秀员工、鞭策后进员工。要实现这些制度目标,确保用户评价真实、可信,应是快递企业设计评价机制的第一要务。

那些快递员 求来 的好评,与其说是快递服务水平的参照,不如说是快递员 社交能力 的体现。这种 社交能力 固然也是一种能力,但在快递行业,这种能力既不能提高工作效率,也无助于改善用户体验。在索要好评的过程中,快递员白白耗费了大量精力,却根本没有为用户创造更多价值。或许有些快递员会辩称:他们并没有要求员工向用户索要好评,索要好评是快递员的个人行为,更不会出现企业规章制度中。然而,在职场中,潜规则和 明规则 同样重要。不论企业是否明令员工向用户索要好评,要求快递员每天必须达到3-5个好评,达不到就罚款,一定会造成快递员向用户索要好评的结果。这种不合理的绩效指标一日不改,令用户 闹心 的现象便一日不会消失。

从旁观者的视角看来,这种自欺欺人的做法混淆了企业管理的目的与手段,造成了员工与用户 双输 的结果,显然是不明智的。但是,站在企业管理者的立场上,他们的理性未必能够抵挡 省事的 诱惑。类似的现象不仅存在于快递行业,也存在于其他领域。不论是在企业管理还是政府运作中,都存在某些只顾上级方便、不顾实际影响的绩效指标,这些指标每天都在消耗宝贵的社会资源。对于这类现象,应及时发现、积极纠正,让考核指标真正起到作用。

## 医患沟通既要固守底线 也要多些理解担当

□ 罗志华

11月9日,北京市第二中级人民法院召开发布会,对该院近年来审理的典型医疗纠纷案件进行了介绍。中院调研发现,由于涉及伤残甚至死亡,医患矛盾较为尖锐,化解矛盾的难度要大于其他民事案件。其中,医务人员与患者沟通不及时、不充分,导致双方不信任增加,容易引发纠纷。中院呼吁,医院应建立和完善医患沟通制度。

无论是这几起典型案例,还是其他医疗纠纷案件,只要医院或医生被判担责,皆因违反了相关法律条款。《医疗纠纷预防和处理条例》第十三条、第十七条、《病历书写规范》第十条、《侵权责任法》第五十五条等法律条款,明确规定了医生的告知义务与沟通方式。因医生没有履职尽责而导致医疗损害,法律就会出手干预。法律守护的是患者的基本权利,这条底线一旦被突破,患者的知情权与选择权将无法得到保障,诊疗行为将充满风险。

不过,仅仅满足于 不违法 医患沟通很难确保通畅,医患互信关系也难以建立。在很多医疗纠纷案件中,医务人员无须担责或只需承担微小责任,但患者和家属的不满情绪高涨,两者落差很大。其原因在于:在 不违法 这条底线之上,存在巨大的灰色区域。在此区域内,法律管不了,患者的诉求又无法得到满足,就只能申请再申,或寻找其他维权途径。医疗纠纷案件的再申率和信访率高,根源也在于没有处理好这个灰色区域内存在的纠纷。

只想守住 不违法 的底线,不愿意往关系融洽、沟通顺畅方向更进一步,此类想法在个别缺乏担当的医务人员当中确实存在。告知书一份不少,谈话一次都不省略,规定动作都完成,却只是照章办事,缺乏同理心,导致沟通的效果大打折扣。让患者更为难的是,有的医生常常替患者划定几个可选项,看似一股脑儿将选择权交给患者,如此看似充分保障了患者的知情选择权,在法律上挑不出任何毛病,却因缺乏充分的沟通和细致的指导,容易让患者陷入难以选择的困境

当中,也使医疗风险大增。假如双方最终因为诊疗效果而打官司,常常造成难以化解的矛盾纠纷。

其实,医患沟通在依法行事的基础上,仍有进一步作为的空间。医学理论艰深,普通人掌握这些知识有难度,医务人员既有责任也有能力与患者深入沟通,向患者普及知识,替患者拿主意。近年来,医疗系统出现不少顺畅沟通的典型案列,如医务人员通过漫画向患者普及知识并进行交流,通过微信群对出院患者实施院外指导等。这些好做法不能靠法律约束,而是要通过法律之外的力量,激励医务人员自觉引领患者拾级而上,医患沟通的深度与效果均同步提高。

也要看到,医疗过程充满不确定性风险,医务人员知无不言、替患者果断决策,也存在一些顾虑。为了避免决策出错自惹麻烦,部分医务人员不敢替患者决断,也是医患沟通难以深入和细化的一个重要原因。为此,患者和家属要建立更健康、更科学的医疗观念,对医生的履职行为要有更多理解,对医疗风险也要有合理的认识和包容。此外,司法与行政层面的医疗容错机制同样必不可少,如此才能减少医务人员的顾虑,为医患大胆沟通和果断决策扫清障碍。

近年来,医患共同决策这一医疗模式日益受到业界推崇。共同决策需要医患双方坦诚相待,进行深入细致和无盲区的沟通,使患者和家属有能力有机会参与到决策过程中。共同决策既带有医务人员的专业性,又加入了患者的想法与要求,不仅能让诊疗效果更有保障,也更契合患者的实际情况。尤为可贵的是,患者全程参与了决策,自然更愿意分担可能存在的风险。医患共同决策模式若能不断完善并得到普及,医患互信就会达到一个全新的高度。

畅通医患沟通渠道,筑牢医患互信基础是一个动态过程,仅仅静态守住依法行事的底线,做得再好也只能做一个 合格生,无法达到 优秀生 水平。固守底线是为了 再上层楼,底线由法律划定,上楼的推动力,则源自医德修养与行业规范。完善医患沟通制度、创新沟通方式、涵养担当精神、增进相互理解与包容,方能使医患互信呈现螺旋式上升趋势。