



机场瘫痪，问责不能瘫

□ 杨国栋

主管部门监管不力，导致乘客维权渠道不畅，也是导致乘客在机场屡屡以过激行为维权的重要原因。

其次，中国航班延误“响誉”全球，按理，无论是机场、航空公司还是航空主管部门，都应有足够的经验应对被耽误了行程的旅客。但是，他们试图通过不提供餐饮服务、休息场所和拖延时间的办法逼乘客自行离开，或接受不合理的补偿以减少赔偿支出。这种无视乘客权益的做法，往往导致迫使饥寒交迫且满腹委屈的旅客情绪暴躁，进而导致打砸机场和上跑道抗议的不法行为。而主管部门的监管不力，乘客维权渠道不畅，则成了加剧乘客过激行为的另一重要原因。

其实，中国航空运输协会发布的《航空运输服务质量不正常航班承运人服务和补偿规

范(试行)》中有明确规定：“任何原因造成航班在经停站延误，航空公司应根据需要向经停旅客提供免费的餐饮服务和住宿场所。由于承运人原因造成航班延误、取消、客票的退、改、签费用由航空公司承担。航空公司应根据延误时间向旅客提供免费的餐饮服务和休息场所。延误预计在1—4小时以内(含4小时)的航班，及时向旅客提供餐饮。4小时以上，则安排休息场所。在原预定航班离站时间后4—8小时(含8小时)内成行，还向旅客提供价值300元的购票折扣、里程或其他方式的等值补偿，或是人民币200元。在8小时以后成行的，向旅客提供价值450元购票折扣、里程或

其他方式的等值补偿，或是人民币300元。”

虽然这一规定存在偏袒航空公司的嫌疑，做为行业内部指导性文件，其法律效力也令人质疑(并非社会公认的航班延误补偿标准)，但有标准总比没有强。可昆明机场因大雪瘫痪，万余名乘客无人管的事实却说明，即使是这一对乘客来说并不公平的行业内指导性文件，也没有得到严格执行。

“云南抢盒饭”事件只是航空服务缺失的一个缩影。我认为，如此“服务”不仅应受到指责，主管部门也要有相应的处罚措施，否则如何让各航空公司自觉提高服务质量？即使不进行经济处罚或停航，至少也要记入企业信用档案，让人们在静候选择飞机时有所依，知道什么样的航空公司不能光顾。

机场“瘫痪”，问责不能也跟着“瘫痪”。只有航空公司和机场的违法成本高了，乘客权益才能得到有效保障。



自我“反省”别过头

□ 郝旭光

不能一有负面东西就往自己身上揽，或把负面的东西强加到同胞身上。

凡是错事，都要揽到自己身上，恐怕不是“圣人”情结就是“傻帽”心态吧？反正肯定不是普通人的正常思维。前不久我到泰国普吉岛“情人沙滩”游览时，对这个问题有了“进一步”的体会。

“情人沙滩”因拍摄电影“THE BEACH”而闻名，号称普吉的天涯海角。但在如此美丽的地方，仍然能看到乱扔的垃圾、烟蒂等。列位看官，故事来了。一看到这个内容，就有人本能地想到，得，又是咱们国人的“杰作”。这就像前不久“北京街头外国小伙扶摔倒中年女子遭索赔”那件事一样，开始很多人饭后茶余聊天时都认为是中年女子在讹人，“嗨，竟然讹到外国人那里了”，包括一些媒体也有这个倾向。还有一位“非典型著名”的公众人物说，“外国人到中国怎么也学坏了”。但后来的录像监控表明，责任全是这个外国人的，他不仅撞倒了这位女士，还出口伤人。出了负面的东西，一些国人、一些媒体怎么就本能地首先想到错在咱们自己呢？您说咱是圣人还是傻帽啊？这件事给我们极大的警醒。

诚然，确实有一些同胞出国时有一些不当行为。但这些年，随着物质和精神文明程度的提高，咱们国人的整体素质也在不断提高，这些现象越来越少。

在国外，咱们国人及媒体应该严格要求自己，但不能苛己！要自信但不能自负，更不能自卑，把什么负面的东西都主动揽到自己身上。别人莫名其妙地泼到咱们身上的脏东西还少吗？不能不分青红皂白，不管事实真相，一有负面东西就往自己身上揽，或把负面的东西强加到同胞身上。

实际上，咱们国人堂堂正正去境外旅游，除了欣赏当地的美景等等，实在是为这些国家和地区的经济作出了重大贡献，这是一个双赢的过程，在这个过程中，咱们国人应该得到尊重。

我们在任何地方都要严于律己的同时，国人和媒体都有责任努力改变某些国外媒体对国人原素质不高的成见。有了问题，如果真是咱们自己的责任，那也无需遮掩遮盖要无赖，承认就是了。但不能把什么负面的东西都扣到咱们国人头上。普吉岛也有污染，也有乱扔的垃圾，乘交通工具时也有不排队而乱挤的，情人沙滩上也可以见到令人生厌的烟蒂，也有大声喧哗的。实事求是地说，据笔者观察，在这个地方吸烟并乱扔烟蒂、大声吵闹的，有近七成是白皮肤的西方人。笔者在其他地方见过的其他不当行为，与这个数字和比例大致相同。而且，剩下的三成东方面孔，也不全是讲国语，而不少是说一些听不懂的语言的人。

总之，某些国人和媒体遇事应先问问青红，再辨辨皂白。正面负面的东西都要报道，但别无原则无根据地揽错事“入怀”，既不要“圣人”情结，更不要“傻帽”心态！我们只要普通人的正常思维：足够的自省、自信与自爱。

招聘是个“技术”活

□ 何悦

技术的应用不仅让校园招聘变得更加高效，也让整体流程更加绿色。

今年的校园招聘已经接近尾声，现场双选会越来越少，网络双选会却依旧十分热闹。大量的企业将招聘重心放在了互联网上，校园招聘已然在技术的发展中发生了改变。

从前的学生，常担心自己的简历不会被人随手扔进垃圾桶。再过上几年，这样的问题或许就会不复存在。这不仅是因为企业与求职者已经就答案达成了共识，更因为纸质简历在技术的浪潮中退出了舞台。正如一名企业代表的回答，“我们更希望同学们能够提交电子简历而非纸质简历，电子简历更环保，也更便于我们在人才库中保存。”对比过去千奇百怪的自制简历与居高不下的求职成本，校园招聘如今变得更加高效和绿色。

为了提升招聘效率，技术不得不剔除个人化的表达形式，将重点集中于内容。得益于技术的发展，通过网络申请职位极大地降低了投递简历的时间成本和经济成本，毕业生有了更多企业可以选择，企业也有更多的候选人需要筛选。技术在带来方便的同时，也带来了压力。

一个较为优质的职位通常会引来数千甚至数万学子的申请，更有企业透露今年秋季招聘他们收到了22万份简历。如此大量的求职申请很难依靠传统方式依次筛选，技术的辅助必不可少。为了在茫茫“人”海中淘出真金，企业需要高效可行的初步筛选。为此，许多企业规范了申请模板，统一了申请渠道，引入了在线职业测评，并通过数据库技术与关键词检索对简历进行分拣，尽可能地人才与职位匹配起来。即便如此，还是有不少企业得迎接上千人的考生，幸好有计算机系统帮忙通知与搜集反馈，否则，这得数人的团队忙活上好几天。

技术的应用不仅让校园招聘变得更加高效，也让整体流程更加绿色。网络化的招聘不仅为印制简历节省了成本，也为毕业生带来了更多的就业选择。现在毕业生在任何一个城市都能够通过网络搜索到全国的岗位，不再局限于所处的地域，随着并不稀奇的网络招聘、视频面试日渐普及，企业招聘团队亲赴异地的成本得到有效减少，同时减少的还有毕业生的奔波。“第一次接受视频面试觉得很新奇，多了就习惯了。”一位在四川读书的同学说，“如果让我从四川到广州去现场面试，我可能就会放弃这个机会，成本太高了。”

面对传说中的就业季，毕业生很难不积极拥抱新技术，因为不适应就难以在竞争中取胜。对企业而言也是如此，21世纪最贵的是人才，守株待兔早行不通了，校园招聘也是个“技术”活。

心境

适当的直白，会更有助于我们高效表达自己，从而应对压力、解决问题。

说教

不能因“山寨操”而失去一次给学生科普教育、健康教育的好时机。

语度

从中领略他们的肚量，或是治世之道，或是寄志情怀。

你会描述你的情绪吗？

□ 白芍

有生动形象的漫画插图，学生在接受心理健康教育过程中会被要求使用每个词来造句，描述自己在何种情况下会有类似感受，或是在自己有情绪的时候参考这幅挂图来描述自己的情绪。

美国心理学家还发明了一套“我感到”句式，帮助人们更好地表达和沟通自己的情绪。具体使用范例如下：

“当你(不在家)的时候，我感到(很孤单)，因为(我需要有人陪伴)，我希望(每周你至少能有一天花时间和我在一起)。”“当你(发脾气)的时候，我感到(非常恐惧)，因为(我不知道你为什么发火，也不知道接下来会发生什么)，我希望(你有不满意的地方可以心平气和地向我提出来)。”这套句式的最终落脚点在于，让对方最终了解可以如何行动。了解性别差异的人都知道，当女性宣泄情绪的时候，男性常常会给出一个解决方案。比如妻子说，今天工作烦死了，丈夫会说，那就辞职我来养你。其实女性需要的是情感支持而不是解决方案。而以上句式兼顾了情绪表达和

谁说“练功”能防霾

□ 于中谷

染的严肃话题面前，仍有“练功”可以“防霾”的可笑新闻，娱乐至死的背后则是人们对污染的恐慌和不安。

调侃也是一种持续关注的热情。可是，与环保热情的日益增长相反，人们的健康素养却很跟不上。卫生部在2009年底首次公布《中国居民健康素养调查报告》显示，我国城乡居民具备健康素养的总体水平为6.48%，即每100人中不到7人具备健康素养基本知识。就连发明“防霾”招式的老师们也不例外。

本来，上体育课多数是在室外活动，去操场跑跑步、踢踢球、练练拳是正处活泼好动年龄学生们的最爱。频频来袭的雾霾，让学校的体育教学面临日益严峻的考验，课外体育教学已不可能。就广大中小学来说，鲜见有体育馆让学生室内活动的，老师们“不得已”，才编排这么一出武术操，让学生在课堂教室就能达到锻炼身体的目的。

肚子里头装什么

□ 赵青新

就变法之类非常之事。

苏东坡的肚子也很有名。东坡先生饭后散步，摸着肚子问众人里面装的是什么。有人说都是文章，有人说满腹智慧，东坡笑而不语。朝云接口说道，“学士一肚子都是不合时宜”，东坡遂开怀大笑。朝云不愧是苏东坡的红颜知己，一句话就撞到了东坡的痒处。东坡一生宦海沉浮，屡遭小人构陷，每每有一点出头时机，他偏偏却又“倒行逆施”。不修圆滑世故，不喜耍弄手腕，不谄见风使舵，不愿随波逐流，的的确确不合时宜，只是这样的“不合时宜”，最终超越了历史和时光，成为永恒的存在。

清末重臣左宗棠也曾经问过类似的问题。有人说甲兵百万，有人说包罗万象。左宗棠听后连连摇头。忽然

一位小校大声说，“大帅的肚子里都是屎！”满座皆惊。不料左宗棠不但没有处罚这个小校，还面带喜色地说，“这话说的不差。”武人粗俗，这句话没有朝云的雅趣，但是显得率真直白。左宗棠性格直爽火爆，连曾国藩都忌惮他三分，所以有话直说更为他所喜。据说还有一个小校回答，“大帅之腹，满贮马绊筋耳！”马绊筋是湘南野草，牛喜食之。左宗棠以牛能任重致远，听到小校如此回答，正好与他的风志符合，于是点头不已。

以上故事，或许穿凿附会，未必影迹全无，至少可以从中学到他们的肚量，或是治世之道，或是寄志情怀。今人亦可思之，问问自己的肚子里装的都是什么。