

民众认同是塑造国家形象的出发点

■ 包丰源

唤醒民众内心的认同感,对国家形象的塑造至关重要,可以称其为国家形象构建的出发点和落脚点。当我们在讨论国家形象这一宏观问题时,首先想到的不应该是无数的宏大叙事,不应该是繁复的传播技巧,而应该是所有生活在这个国家和社会当中的人的内心。向着这个方向努力,才是一个正确的开始;而最终着落在这个方向上并取得实际效果,才是国家形象的坚实根基。民心向背关系国家形象,只有唤起民众内心的认同感,国家形象的构建才不是一句空话。

要唤起民众内心的认同感,就需要找到“国家”这个庞然大物与每个个体的链接点。当我们准确找到这些链接点并建立起充分的联系时,认同感就会自然而然地产生,而国家形象也就会在这个过程中形成并深深印刻在人们的心中。也就是说,在构建国家形象过程中,我们首要关注的,应该是千千万万普通民众最为关心的问题,忧其所忧、乐其所乐,进而做到解其忧、助其乐,这样,国家和人民才是一体的。按照这种路径和方式建立起来的链接,其强度和韧性要远远好过其他手法;在这种链接中构建起来的国家形象,其亲和力、感染力和凝聚力也是其他

国家形象所无法比拟的。

更明白地说,国家形象并不一定要通过多少伟大故事和刻意宣传来塑造,而是可以建立国家与普通民众之间的具体链接,以此来细致和扎实的构建。只要能够让民众感受到这种链接进而激发内心的认同,即使很小的事情同样可以取得出色的效果。

2009年,美国总统奥巴马抵达上海机场时,亲自手撑雨伞走出机舱。2011年8月22日,美国驻华大使骆家辉从成都飞往北京,乘坐经济舱,谢绝享受VIP服务,登机时没有人员引导,落地后与普通乘客一同离去。

同年,美国副总统拜登在北京小餐馆吃中国传统炸酱面,以“面条外交”的举动获得了中国媒体和民众的认可。这些原本都是小事,但正是这些小事与我国一些官员形象的对比,唤起了民众最直接的情感认同。有人感叹,国家形象就是在官员们的一言一行中建构的,美国人只花了一点差旅费和面钱,却取得了远胜于几亿美元广告的效果。

2013年12月28日中午,中国国家主席习近平来到了一家普通的庆丰包子铺,在这里点了两包子,一碗炒肝,一份芥菜,花了21元,用餐20分钟。习近平主席自己排队、付钱,又自己去取包子。排队时,群众过来握手、合影,习近平主席亲切地和群众拍照。这

样一个看似普通的举动,却在民众中引发了如潮热评,网络上和媒体上对这件事进行了细致的挖掘,国家主席平易近人、贴近百姓的形象得到了广泛的传播,在国内外均得到了高度关注和无数正面评价,“主席套餐”成为街谈巷议的热门话题。

可以说,中美两国领导人的这些行动并没有耗资巨大的工程支撑,却取得了深入人心的效果。究其根本,正在于这些普普通通的举动唤起了民众内心对于平等、亲近等理念的认同和追求,因而能够成为热点,引发巨大的社会反响,成为树立国家形象的重要手段。

将视野放得更加开阔一些,我们可以看到,无论是传承千年源远流长的佛教教义,还是为西方津津乐道和追捧的美国精神,都是以其与民众内心的紧密联系而得以长存。换言之,能够长存不朽的,只有人们内心的认同和尊崇。因而,国家形象的构建自当从这个角度出发。

如果将视线转回当下,转回国内,我们发现相关部门在国家形象的构建方面已经取得了很大进展,在很多地方可以找到令人眼前一亮的动作;而同时,在很多时候却依然可以看到,刻意拔高和虚假无力的情况依旧存在,而这无疑是旧有思路未能转变的直接后果。

别在不经意间伤害我们的孩子

■ 小美

中午和同事在聊天,她说,不知道什么时候,她的女儿开始害怕她,不愿意和她睡觉,也不再黏着她。我有点不可思议,不说孩子是最黏妈妈的吗?是什么导致孩子会有这样的情况呢?

同事又继续说,孩子晚上睡觉不规矩,总之翻来覆去,我不爽就会揍她?我疑惑的问:揍她?你是打她吗?她无奈的说:不打不行啊,我这脾气就这样,她又不听话,我也只能这样做?也不知道是不是因为这件事,后来再让她跟我睡觉怎么也不愿意了。说到睡觉这事,每周末小温馨都是和我睡觉,她现在白天下午点左右会按时的睡一次午觉,晚上有人陪着玩要十点才肯入睡。平时8点半就准时上床睡觉,时间还算是比较规律。

小温馨怕热,也爱蹬被子,晚上躺床上有时候会莫名其妙的哼哼唧唧。我想抱抱她,还翻个滚到好远,就是不愿意我去碰她。一开始我以为她是怕热,就想着先等她自己睡着了再给她盖上被子,可是根本没效,她就是哇哇大哭。哄她也没用,我实在没耐心了,语气就开始大了起来:你究竟要闹到什么时候,是要怎样?

小温馨一听我的声音一下子高了起来,不管三七二十一淘淘大哭。甚至还迅速爬起钻进了我的怀里双手捂着眼睛继续哭。此时此刻,面对她的无理取闹我也想过要推开她,只是,我的理性控制住了我。她告诉我:孩子需要哄,我们需要耐心,对孩子温柔点吧。

我突然意识到自己是不是做错了什么?我顺手拿了一张餐巾纸,擦掉了她脸上的泪水。而小温馨已经停止了哭泣,嘟着嘴巴看着我,默默地不吱声。此时已经十一点半了,可她根本没有想要睡觉的意思。后来,我说:要不妈妈给你讲个故事吧,讲完了咱们好好睡



觉,好吗?小温馨瞪大眼睛似懂非懂的看着我。

11点40左右,我的故事还没有讲完,小温馨却已经呼呼大睡了。我给她盖上被子,关了灯,一觉睡到天亮。第二天醒来的时候小温馨心情特别好,主动的亲吻了我的额头,捏着我的鼻子叫我起床。听着她黏黏的喊着:妈妈,妈妈。这样动听优美的声音真是甜到我的心坎里去了。

孩子没有我们想象的那么无理取闹,只不过我们要给她时间去消化,试着耐心一点,温柔一些。别总是想着去控制孩子,孩子是个独立的个体,她有权利利用自己的方式生活。

有一天馨婆哄小温馨睡觉,怎么哄她就是闹,不让碰,馨婆束手无策,一脸的不畅。一

个劲的说:你这个孩子,怎么这么不乖,哭什么闹什么啊,你不睡奶奶睡了。小温馨待在一旁,看馨婆没理她,哭得更大声了。我一听小温馨的哭声,跑到房间去看,她满脸的泪水,一副委屈的样子。我便问:宝贝,怎么了呀,这么晚了还不睡觉,不要吵到楼下的小妹妹哦。

小温馨看了看我,双手擦拭眼泪,停止了哭声。我又继续说:来,要不妈妈抱抱?小温馨一下子爬起来,双手张开进入了我的怀抱。我哼唱着摇篮曲,温柔的抱着她,慢慢地,很快她也睡着了。

对于孩子,我们总说她任性,不乖,调皮。可孩子不就是这样吗?我们何必拿大人的标准去要求她,孩子不愿意做的事肯定有她的理由,学会理解和尊重,给孩子时间,相



信孩子会比我们想象的还要努力,还要懂事。当然每个人的忍耐都是有限的,谁都会有失去耐心的时候。只是,如果我们在处理孩子的问题上,都能够多点等待,控制好自己的情绪,不轻易的发怒,生气,那么事情会简单许多。否则,孩子只会更加闹得不可收拾。

同事说孩子害怕她,不愿意和她亲近。我想如果她平时对待孩子能够有点耐心,别动不动就挥拳头动手的。想想明明孩子很愿意和你睡觉的,可你总是有自己的一套标准去要求她,让她不要这个,不要那个。她如果不配合就对她动手,想想这样的行为该吗?打孩子解决不了任何的问题,只会影响你们之间的亲子关系,还有可能会对孩子以后的性格和心理留下不好的影响。

印象中看到过一个这样的场景,一个妈妈在生气的打着电话,她的孩子就在一旁和另一个胖点的孩子玩。胖男孩抢了他的玩具,小男孩上前抢,可胖男孩力气大根本抢不过来。最后还被胖男孩给推倒在了地上。小男孩很无奈,就把这事告诉了妈妈,他哭着,很委屈的样子,他想让妈妈帮自己要回玩具。可这个妈妈不懂孩子的委屈,挂完电话对着孩子一阵谩骂:你怎么这么没用,就知道哭,人家抢你玩具,你自己不会去抢回来啊。就知道哭,一个小男子汉哭什么呀。

想想这个妈妈说的话是多么伤人,或许此时的她正在气头上,自己本来心里就不舒畅再加上孩子的纠缠,她自己也就失控了。可是,孩子在向你传达他玩具被抢走了的事情,他本来心灵就受伤了,告诉你你是希望得到你的安抚,而你却又在他本来受伤的心灵上的撒了一把盐,你可知这么粗暴的责备对孩子造成了怎样的伤害?我们总能在不经意间说一些口不择言的话,事后,还浑然不知这些话正深深伤害着我们的孩子。

今天起床给小温馨弄早饭吃,馨婆煮的

黑米粥。我盛了一碗,摸着还挺热腾,想着先等一会再给她吃。可小温馨就不愿意表情立马有了转变。一看就要到嘴里的粥又被放在了桌子上十分不爽,愤怒,生气,焦急的双脚乱踢。馨爸一看她着急的样子,冷冷的说:这孩子,怎么没有一点耐心啊,这是什么样子啊。对于她的行为我也快失控了,可我还是告诫自己,孩子已经这样了,我要淡定,不能让场面变得更没法收拾。于是,我拿着勺子给她,将碗端到她门前,说:宝贝,要不你自己试着吃?馨爸说:那个粥还很烫,注意点啊。我点了点头,说:没事,我清楚的。

小温馨一听,主动伸手拿过勺子,还很开心的要自己吃。她拿着勺子在碗里倒啊倒,平衡度还不够,总是快要到嘴边的时候一倾斜把吃的都撒在了衣服上。不过不要紧,我就多给她擦擦,鼓励她自己继续尝试。这下,孩子笑了,哪怕没吃到粥她也很开心。同时,她还兴奋的将头和我靠了靠,嘴巴和我亲了亲。她在向我表达她的快乐,那甜美的笑容让我幸福万分。

对孩子最大的爱首先就是你得懂她,孩子的每一次哭泣都有自己的理由,我们不能因为孩子的哭泣就不闻不问,不理不睬。对孩子还是要多点耐心,别勉强孩子做她不愿意做的事情,孩子有自己的感受,她不是谁的专属品,因为自己的面子而让孩子失去自我,也别把自己的怒火全部发在孩子身上,孩子是无辜的,他没有义务做你的撒气桶。

孩子是纯真的,他们天真无邪的心也是脆弱需要我们呵护的。人无完人,谁都会犯错,包括身为母亲的我们。但不要觉得孩子小,就可以肆意去伤害他。亡羊补牢,为时不晚。从现在开始呵护好孩子敏感的心,学着努力做一个温柔的妈妈,那样我们才能得到一个开朗活泼自信的娃。

怎样成为一个合格的创业者

■ 林海

昨天晚上,一口气见了两个创业者,以及另外一家创业企业的中层管理者。第一个创业者是90后,大二辍学,做到知名投资人投的一家企业的电商副总。然后他开始创业,刚刚上线一个名叫“任务兔”的移动app,定位是本地职业技能服务共享平台,最近他还见了很多知名的投资机构。第二个创业者是小学毕业,70后,几年内白手起家,用O2O模式从濒临破产到实现逆袭,做到几亿的流水,甚至没有天使投资。第三家创业企业是电商业内一个知名企业,老板主要工作是投资,进入新的领域,建立新的平台模式,而主业不是他关注的重点。从这三家企业中,我在思考一个问题,怎样成为一个合格的创业者?这中间有很多坑,稍微作一点梳理。

90后创业的靠谱与不靠谱

大约是半年前,见到雕爷手下负责营销的大将波旬,他是87年出生的,大一辍学,说过一句让我印象非常深刻的话。他说营销就是“外无界,与时空竞争;内无心,以用户之心为心”。这样深刻的认识,确实来自80后,当时我就认识到再也不能用代际的眼光去判断创业者的潜能。后来,我又遇到一个几乎把我彻底打败的80后,幸亏后来我满血复活了,

这是一个将来很多人都会知道的电商老兵,在此不多说。“任务兔”的创业者是一个90后,除了参考了“口袋通”等模式,与国外类似的企业对标,他非常清醒地知道“共享经济”才是他获胜的法宝。Uber、Airbnb这样的企业才是他心中的楷模。这和现在很多做O2O模式但不研究共享经济的创业者有明显的区别。我之前甚至说只有分布式电商才是真正的电商,也是对共享经济的一个基本认识。

“任务兔”的创业者把之前电商运营的经验充分利用了。然而,我之所以觉得他靠谱,是发现90后创业者的起点是“人机连接”,这是一个高起点。我问他的第一个问题是,现在的一万个用户是怎么获取的。实际上是靠技术。他的创业团队里有原来新浪、淘宝的技术高手,通过技术来获得新用户。我问他的第二个问题是他的用户留存率如何。答案还令人满意。因为他在象唯品会一样,帮助用户做好视觉营销等工作,提高了用户黏性。第三,他坚持不做重模式。现在O2O很多都是垂直模式,一定需要足够的资金和足够多的地推队伍的。但他认为综合性的轻模式会有发展的空间。

“任务兔”的创业者也有不靠谱的地方。第一,苦心研究模式,但是轻模式在中国分分钟就被复制了,似乎看不到护城河。第二,90后创业接触了太多的投资者,这反而有副作用。投资和咨询两个行业的高手,有点像汽车

行业的逆向研发,他们是从逆向去看创业者的成功,然后总结出来创业成功的各种因素的。但是,创业者真正需要的是“正向研发”。最难的其实是从0到1。满脑子投资人的思维,就会没有自己的思维,这恰恰是90后创业的一个通病。第三,他没有去倾听用户。我问他自己跟多少用户聊过,答案是十几个。这叫不及格吗?这叫作死。

但是,总体上,我非常看好他。他只是需要学习能力,将70后创业者懂的东西变成自己的东西,再加上90后的想象力,前卫性,他的项目还是很有前景的。

70后创业的靠谱与不靠谱

再说第二位70后创业者。这位70后创业的最靠谱的地方在于,执行第一,模式第二。我认识他的时间比较长,一直在思考为什么他能创造奇迹。现在我已经明白了,就是执行力。他是6个人开始创业的,之间经过了多次人员流动,解决了很多常人难以想象的问题,然后不依靠投资的情况下,将规模做起来了。唯品会也是这样的。我遇到不少创业者,思考了太多的模式问题,但就是不知道怎么把一个屌丝队伍带成强悍的精兵。而他成功的答案全在他的员工不断在实践中思考和解决一个又一个问题。

他的一个员工在工作日记中提到那本有

名的管理书籍,《把信带给加西亚》。这些80后二线城市的屌丝员工,有很强的自我驱动力,自己去学习管理书籍,学习斯巴达培训中可取的东西。当然,我说的这个小学毕业的创业者,也是极其热爱学习的,爱看书。现在在国内做到几个亿的营业收入的企业,常常需要几百甚至上千员工,而他们的企业只有100多员工。每个销售员要完成上百万销售收入。但就是这样高效运转着,核心就是执行力。那个把信带给加西亚的人,不问加西亚地点在哪,怎么找到,就义无反顾地做了。创业就是如此,极强的自我驱动力和执行力,不断试错,就会找到办法去克服各种困难。

这位70后创业的不靠谱的地方在于,企业规模大了,就需要更加高层的管理精英来设计企业发展的模式。特别是将一线员工遇到的瓶颈问题总结和归纳出来,提出解决方案。这是需要高智商和足够的视野和经验的。但一定是先有执行,再有模式。二线和三线的实际情况,不到现场是无法想象出来的。互联网企业与传统企业是有极其突出的竞争关系的。不是简单优化一些流程,就可以挤出现金流的。需要在模式上进行重构。重构能力,恰恰是70后创业者的瓶颈,他们太多时间去埋头干活了。而前面提到的第三家创业企业的老板正好相反,他是一个对创业的商业模式极其有感觉的人,而他的短板出在执行力。创业问题,很多情况下,归根结底就是执行力不

够。而企业一把手决定了企业的气质。善于思考的人,往往行动力差。善于行动的人,往往思考力弱。而这需要一种全面的能力,并且执行重于模式。

执行第一,模式第二

在我的上一篇文章中,提到连接第一,定位第二。实践中很多企业都是把定位放在第一位的,自己把自己定死了。现在谈执行第一,并不是靠砸钱和地推,这是过去比较常用的打法。现在的执行力第一要考虑建立利益共同体,共享经济首先是建立新的利益共同体。第二,挖掘员工和用户中的异类。我写过一篇关于异类的文章,也写过一篇关于业余经济的文章。异类更有战斗力。智取威虎山还不是拜托杨子荣这个异类。挑战雾霾还不是靠柴静这个异类。duang的流行还不是因为成龙这个异类。不是屌丝经济,而是异类经济,找到非同质化的执行力,才是有价值的执行力,而这一定要先找到异类的员工或用户。第三,不断连接,而不是死守一个定位。这在我上篇文章中已经谈到了。第四,连接中创造新的体系。只有流程,没有体系,最终仍然是两手空空。今天,成为一个合格的创业者,其实门槛越来越高。当然,这本身就意味着新的商机。