

公共管理的智与情

14 年底，上海外滩跨年夜的踩踏事件，造成了 36 人遇难，49 人受伤。这一惨剧引发了人们对于公共安全管理体系的反思。而其后，各地政府为保公共安全，因噎废食，取消了各项大型活动，折射出公共管理缺乏以人为本的理念。党中央已在 15 年的工作报告中提出“服务型政府”与“平安中国”的工作要求。因此，只有兼顾好公共管理中的智与情，才能实现社会的高效管理。

公共管理的智，指的是完善的公共管理体系。而公共管理的情，指的是管理过程中以人为本，重视人文关系。要兼顾好智与情，打好公共管理这套组合拳，关键是弄清智与情两者间的辩证关系。

智是情的根本。一方面，智与情的关系就好比水和鱼，没有了水，生命力再顽强的鱼都无法生存。同理，没有完善的公共管理体系，再以人为本的管理都是空谈。另一方面，如果公共管理讲情不讲智，就如同材料中北京博物馆限制人流一样，陷入“妥协——短暂平复——在恶化——再妥协”的恶性循环，导致政府公信力丧失，公共管理体系失效，到头来损害的还是公众自身利益。因此，没有了公共管理的智，也就没有公共管理的情。

情是智的保障。水能载舟，亦能覆舟，群众如水，可以疏导，不可以堵塞。首先，公共管理的最终落脚点是百姓，如果强行推行百姓不认同的政策，不但达不到预期效果，还可能引发公众的抵触情绪。其次，推行人性化的社会管理，可以让公众知其然，知其所以然，有助于减少政策实施过程中阻力。最后，以人为本的管理，讲求的是让更多社会主体参与到公共管理中，有利于保障政府公共管理体系的科学性。可以说，公共管理的情，是公共管理的智的保障，更是“智”在实施过程中的润滑剂。综合来看，公共管理中的智与情二者是相辅相成，缺一不可。要做好公共管理，必须从智与情二者出发。从智的角度看，政府应软硬兼施，加强公共管理风险和应急处置机制的人力和物力投入。从情的角度看，应建立一套集政府，社会，个人，上中下三层的金字塔式社会管理模式，让更多人参与社会管理中，在确保政策科学性的同时，也兼顾好社会人文关系，达到一石二鸟的效果。

治大国若烹小鲜，公共管理是一项系统工程，考验着管理者的智慧。只有清晰认识到智与情二者相辅相成的关系，在公共管理中兼顾好智与情，才能提升政府执行力和公信力，为中国经济实现“马阵跨阱”营造稳定的社会环境。