

红沿河构建社区关系的标准化实践

(辽宁红沿河核电有限公司, 李霞 陈洁)

【摘要】防范和化解“邻避”效应、聚焦精准脱贫攻坚战、认真贯彻落实《核安全法》，为核电站周边社区工作提供了顶层设计，为坚持和加强周边关系工作指明了方向，提供了根本遵循。核电项目在培育、发展社区关系过程中，要改变单向传播、强硬灌输的方式，以平等互动的姿态加强社区关系建设，从基础设施建设、助力脱贫、人际沟通、文化融合以及促进发展等方面，采取针对性、多样化、接地气的手段，增进感知，促进信任。本文结合红沿河核电站周边关系工作的实践与思考，阐释构建社区关系的标准化实践方法。

【关键词】“邻避”效应；社区关系；四个维度

一、社区关系是核电企业构筑和谐社会生态的核心

1. “邻避”问题成为我国核电企业面临的重要挑战

“邻避”一词源于二十世纪五六十年代，欧美国家部分居民不同意将如垃圾中转站、垃圾焚烧场、变电站等公共设施建在自己家附近，举行“NIMBY (Not In My Back Yard, ‘别在我家后院’)”抗议活动，“邻避”效应由此得名。随着公众对环境要求不断提高、维权意识普遍增强，“邻避”问题日渐增多，已成为包括涉核项目在内的涉环保项目共同的挑战。导致“邻避”效应的心理和认知因素主要包括：一是决策过程缺乏透明度，或者政府与受影响社区沟通不畅，易导致对政府和项目发起人的信任缺失。二是当利益相关方对项目没有充分了解和认识情况下，容易接受一些不准确或错误的概念和信息，从主观上缩小了正面效应，夸大其负面后果。三是一些缺乏社会责任感的狭隘观点，易于获得群众支持，引发居民心理情绪以及行为上的反对。

2. 社区关系是和谐公共关系的重中之重

随着我国核电事业发展和公众参与意愿的提升，核电公众沟通工作面临全新形势：一是公众接受度是核电项目核准的必要条件，尤其是去年施行的《核安全法》，对信息公开和公众参与做出明确要求。二是近年来，我国核电领域发生多起“邻避”事件，因处置失当，导致个别项目发展终止或暂停，并引发社会政治问题，带来社会不稳定因素。三是项目落地后，地方和周边社区对共赢发展给予高期待，项目因此面临“邻避”风险。

纵观我国核电领域发生的多起“邻避”事件，我们发现都是从社区开始发酵的，包括安徽望江公众反对江西彭泽核电项目事件、广东江门鹤山市民反对核燃料厂事件以及江苏连云港市民反对核燃料循环项目等，此类事件并非突然爆发，而是酝酿已久，在特定事件催化下发生，且都经历了潜伏、触发、高潮等几个阶段，进而演变成影响广泛的社会群体性事件。可见，“邻避”问题并非不可预防，只要在做好提前的常态化沟通，对社区居民意见发展有清晰的了解，并采取科学、有针对性的措施，“邻避”问题还是可以防范和化解的。

3. 做好社区关系应成为核电企业的必修功课

党的十九大报告明确提出，我们要在2020年全面建成小康社会，要打赢三大攻坚战，防范化解重大风险、精准脱贫是其中两项。习近平总书记在2019年1月24日举行的中央党校省部级干部高级研讨班上，明确提出我国当前面临的七大风险，包括政治、社会、经济、意识形态、科技、外部环境、党的建设等领域。由此观之，做好核电项目防范化解社会风险工作，不仅关乎项目发展，还关乎国家安全、社会稳定。党的十九大报告还提出，精准脱贫工作要坚持扶志、扶智相结合，这些都为核电企业做好周边关系工作提供了政策指引和根本遵循。

要做好核电项目社会风险防范和化解工作，解决“邻避”问题，核心是促进社区关系建设。社区关系是公共关系同心圆最靠近圆心的区域，做好社区关系，要做到“三通”，即文化相通、渠道畅通、经常沟通。

找到文化的结合点。在社区关系建立中，要注意考虑当地历史、文化、经济等因素，充分尊重当地的历史、文化、经济社会发展状况，以这些实际因素为根本出发点，创设既有针对性又能被社区居民乐于接受的沟通方式，从而能使公众沟通工作立住脚跟，找到发力点。避免生搬硬套，否则只能产生南橘北枳的后果。

充分回应居民的诉求。接地气是设计核电项目周边社区沟通路径的基础。公众沟通的根本是与人打交道，实现与周边社区居民沟通的突破，找到相互情感交流、文化融合的最大交集。要想找准这些发力点，需要核电项目公众沟通工作人员深入社区，从社会、传播等多种专业方向梳理分析周边社区特点，了解周边社区居民的喜怒哀乐，把准民意发展的脉搏，结合核电企业的沟通诉求，实施有针对性、具有可操作性的沟通举措。

长期开展久久为功。真正用心做是做好核电项目社区关系建设工作的根本。从事这项工作的人员要怀着促进核电事业发展的使命感和责任感，要全身心地投入，付出大量的时间、精力成本，通过持续的努力，方能取得周边社区居民的理解和信任。

二、红沿河社区关系的四个维度

红沿河核电站于 2007 年开工建设，至 2016 年一期工程四台机组建成投产。自项目开展前期工作之初，红沿河公司就一直高度重视核电公众沟通工作。这项工作由公司党委统一领导，成立了基地公关领导小组，建立了周边关系一对一联系点、地企党建共建、校企共建等机制，确定了“安邻、友邻、暖邻”的工作基调，致力建一座核电站、带动一方经济、造福一方百姓。在工作组织实施中并非业主公司单兵突进，而是整个基地一盘棋，各建设、运营项目单位共同参与、一起努力，为工作开展提供了体系和机制保障。

红沿河公司秉承“安邻、友邻、暖邻”的“3N”原则，开展社区关系建设工作，致力于创设社区关系建设工作的“红沿河模式”。“3N”中，“安邻”是基础，我们要建设、运行好红沿河项目，在安全上可靠，值得信任；“友邻”是途径，做社区的好伙伴，与周边居民和睦相处、惺惺相惜；“暖邻”是目标，通过实际行动全面传递善意，实现互动情感交融。

在“安邻、友邻、暖邻”的思路下，红沿河公司持续开展社区关系建设工作。经过十余年来实践，可以归结为分设施建设、人际沟通、文化融合、促进发展等四个维度开展社区关系建设工作。

1. 履行企业社会责任, 加强社区基础设施建设

在红沿河项目开工建设前，红沿河公司就为周边社区投资数千万元建设了公路，捐资建设了中学、小学，为周边幼儿园捐赠了校车。为红沿河镇 7 个村建设了村民健身广场，丰富村民文体设施。此外，积极吸纳周边社区居民在核电站实现就业，解决周边居民就业 2000 多人。

为促进周边社区基础设施建设，红沿河公司捐赠了数百万元用于建设农业设施、水井等，完善农民致富的条件。

行业惯例显示，为周边社区建设交通、水、电、教育等基础设施已成为我国各核电项目的“必选动作”，也是核电企业履行社会责任的首选。

2. 保持持续情感交流，传递核电善意

红沿河公司始终将自己定位为周边社区的伙伴，也力争与周边居民保持频繁、良性的互动，持续向大家传递核电站严谨务实、真诚坦率、负责认真的精神气质。红沿河公司与红沿河镇 7 个村建立了一对一联系点和地企党建共建机制，安排公司管理人员、支部书记与 7 个村支书、主任对接，确定一对一对接关系。红沿河公司对口人定期向社区传递机组安全生产、建设、运行等信息，并尽力协调解决各村在经济发展、就业等方面的困难；各村支书、主任定期向核电站对口人反馈村民思想动态，及时排查和化解社会稳定风险。

在一对一联系人机制框架下，双方不但及时沟通信息、消解社会风险，并且随着交流的深入，形成了更加稳固的伙伴关系，周边各村负责人、小组组长逐渐成为周边社区意见领袖。即使核电行业发展过程中发生一些风险事件，这些意见领袖因为对核安全、核电站管理有深入的理解，不会轻易动摇他们对核安全的信任感，成为稳定周边民意的中流砥柱。

红沿河公司持续组织周边村民参观核电站，村民在参观过程中通过各种轻易触达的细节，感知核电站的安全管理措施，从而增进对核安全的信任。2013 年秋，红沿河核电开展了周边金婚老人拍摄金婚照活动，共为红沿河镇的 357 对金婚老人拍摄了金婚照，冲洗成大幅照片，精心装裱后，在春节前送到金婚老人家中，成为老人一家人津津乐道的佳话。2018 年，在红沿河的鼎力支持下，拥有 60 年历史的红核希望中学在现场举行了历史上最隆重的毕业

典礼。此外，红沿河公司还邀请重点中学的教师指导周边参加高考的毕业生填报高考志愿；为周边广大广场舞爱好者举办广场舞大赛；定期邀请医学专家到周边社区义诊，为村民带去高水平医疗服务；动员基地各单位积极为周边学生捐赠图书，赢得了口碑。

3. 促进文化融合，实现沟通升级

在核电站工作人员与周边社区居民人际沟通基础上，红沿河公司期望将这种人际沟通提升到文化融合的层面，以期寻找核电文化与周边社区文化的最大公约数。

剪纸被赋予承载文化融合的使命。剪纸是红沿河核电站所处的辽宁南部特色民间艺术，有较好群众基础，是辽宁省非物质文化遗产。2014年，“剪纸上的红沿河”——瓦房店首届民间剪纸艺术大会吸引了这些剪纸艺人的目光。本次活动由红沿河公司与地方政府联合举办。剪纸艺人被请到红沿河核电站深度采风，了解核电文化，创作了一大批核电题材剪纸。经专业评委评审后，确定了剪纸大会的获奖作品。红沿河公司利用各类新媒体加强宣传推广，核电站整洁、大气、规范、严谨的品牌形象和文化元素伴随人们对剪纸作品艺术性的赞赏而得到广泛传播。

结合地方特色文化，寻找与核安全文化的契合点，实现文化共生、相互交融，这种契合显得柔软顺畅，避免了生拉硬套、强硬植入的误区，进一步丰富了沟通途径，增进了沟通的深度。

4. 改进居民思维方式，促进百姓得实惠

承前所述，无论是人际沟通还是文化融合，更多地从人文交流的层面策划和实施的，解决的是理解和认同问题，属于精神层面的交流。但面对现实生活的问题，改进周边社区居民的生产、生活思维方式，让更多社区居民得到实惠，实现富裕，增强获得感，实现与核电站共同发展，从授人以鱼到授人以渔，是红沿河核电进一步思考的问题。

为了让更多人得实惠，红沿河公司期望在改进生产生活方式方面寻找突破口。2016年夏，在红沿河公司全程策划和帮助下，红沿河镇十多位樱桃种植户开了微店，把本地最有特色的农产品——大樱桃，卖到了互联网。几年下来，累计销售大樱桃28000kg，促进居民增收百万元。

更重要的是，这一举措实现了最传统的生产方式与互联网+的对接，不但实现增收目标，更给人们思维方式上的启发，激活了大家的致富创业的热情和思路。

从红沿河核电项目社区关系建设工作的四个维度审视，它们是逐渐升级、逐级递进的关系——必要的基础设施投资是开启社区关系建设工作局面、传递善意的“敲门砖”；持续、互动、贴近的人际沟通是消除疑虑、增进对话的“握手礼”；将沟通活动与地方特色文化“嫁接”是让社区关系更牢靠的“强力胶”；最终实现生产、经营、生活方式转变进而让居民得实惠是社区关系的“催化剂”。

在前述四个维度都基本实现的基础上，无论是基础设施的再投入，还是人际沟通、情感融合的新动作，以及促进转变思维方式的新举措，都将带来更加显著的效果。从这个角度看，这四个维度既有相互之间的递进关系，又互相促进，让沟通行为产生事半功倍的效果。

三、一点启示

近年来，红沿河核电在公众沟通方面高度重视，通过采取行之有效的措施，企业社会声誉不断提高，周边社区接受度持续提升，创设了我国核电领域公众沟通的“红沿河模式”。核电项目公众沟通工作被提升到前所未有的重要地位，获得从政府到企业、社会到个人等各层面的广泛重视，但各核电项目由于建设运行阶段以及区域文化、历史等因素不同，有关方面对公众沟通工作的认识、方法不同，工作效果亦存在较大差别。

通过多年实践，我们深刻体会到，要做好核电项目周边关系工作，要增强以下几方面的意识。一是提高政治站位。按照党的十九大的战略部署，深入分析、精准把握当前和今后一段时期，我国社会治理面临的形势和环境基础，围绕切实解决影响人民安居、社会稳定的重点难点问题，着力维护社会和谐稳定，不断提高社会文明水平。二是坚持持续创新。我们必须以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，进一步提高对涉核公众沟通重要性的认识，总结良好实践，推进工作创新，建立公众沟通长效机制，着眼于项目发展、社会关切、公众需求，精心设计沟通载体、工作方式，强化工作实效。三是坚持全员参与。我们要制定工作计划，优化资源配置，充分调动核电基地全员的积极性、主动性、创造性，上下同心，形成合力，久久为功，善始善成。

参考文献:

- [1] 习近平. 决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利:在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告[M]. 北京:人民出版社, 2017:51
- [2] 《中华人民共和国核安全法》, 2018 年 1 月 1 日实施, 中华人民共和国主席令 第七十三号
- [3] 劳伦斯·萨斯坎德, 帕特里克·菲尔德. 如何应对愤怒的公众[M]. 北京:北京联合出版社, 2016.

作者简介:

李霞, 女, 辽宁红沿河核电有限公司党群工作部周边关系业务经理, 辽宁省大连瓦房店市红沿河镇红沿河核电基地, 116300, 18241176199, li_xia2@cgnpc.com.cn

陈洁, 女, 辽宁红沿河核电有限公司党群工作部, 辽宁省大连瓦房店市红沿河镇红沿河核电基地, 116300, 18840993911, chenjie4@cgnpc.com.cn