

风险沟通在社会保障风险管理中的应用

——以我国养老保险支付风险为例

李倩

(武汉大学政治与公共管理学院,湖北 武汉 430072)

摘要:沟通是危机管理的中心内容。风险沟通对于促进事件处理、告知公众真相、增强政府威信、疏导公众情绪、维护社会稳定具有很大的作用。将风险沟通理论引入到养老保险支付风险管理中,从预防沟通、应急沟通和善后处理三方面讨论了我国养老保险发展过程中的风险沟通思路。

关键词:养老保险支付危机;风险管理;风险沟通

中图分类号:F2

文献标识码:A

文章编号:1672-3198(2012)19-0021-02

随着人口老龄化、高龄化,养老保险待遇不断攀升,大量在职职工提前退休,通货膨胀的发展,我国的养老保险支付能力面临着很大的不确定性。因此,学术界日益兴起了社会保障风险管理的研究。然而,目前这些研究多集中在风险识别、风险评价以及风险控制,强调技术层面的风险防范和事故后的应急处理,而缺乏公众的参与和沟通。然而,现代社会是“公民应有机会参与推动及享受社会发展”的社会,随着信息开放程度的提高以及公民意识的觉醒,倘若政府对待社会风险的管理缺乏与公众的沟通或者沟通方式简单粗暴,会导致公众因信息不对称而徒增恐慌和对政府行动的不接纳。因此,有必要将风险沟通引入养老保险支付风险管理环节,改善公众与养老保险管理部门之间的关系,增进公众对养老保险支付能力的认识和提高应对能力,维护上万亿社会成员的切身利益。

1 风险沟通的含义

风险沟通是指为了实现风险管理目标,个体、群体以及机构之间在互动过程中,通过某种途径或方式将风险信息、思想情感相互传达交流,并获取理解的过程。也就是说,风险沟通涉及多侧面的风险性质及其相关信息,它不仅直接传递与风险有关的信息,也包括表达对风险事件的关注、意见以及相应的反应,或者发布国家或机构在风险管理方面的法规和措施等。风险沟通对于处理公共危机,增进认同,化解谣言,维护社会稳定,重塑信心具有很大的作用。

养老保险支付风险沟通是养老保险行政主管部门、养老保险经办机构、监督机构、社会公众、第三部门之间就养老保险支付风险本质、形式、风险严重度和风险可接受水平以及风险管理方面的法规、政策等进行交流和共享的过程。

养老保险支付风险沟通既是防范于未然的预防性措施,又是应急处理的得力工具。

2 现阶段我国养老保险基金在支付方面存在的问题

(1)养老保险基金收支不平衡,影响基金支付能力。

我国养老保险未做到应收尽收、应保尽保,据《2010年年度劳动和社会保障事业发展统计公报》显示:2010年年末我国城镇就业人员32288万人,而同期全国参加城镇基本养老保险人数仅为25707万人,其中,参保职工19402万人,参

保离退休人员6305万人。如果扣除参保的离退休人员,我国城镇人员参保的比例刚达到60%。不能起到大多数分散风险作用。而农民的社会养老保障制度才刚起步。在养老保险未实现真正意义的广覆盖的同时,我国的人口老龄化发展迅速。据《2010年度中国老龄事业发展统计公报》显示:“2010年全国60岁及以上老年人口已达1.7765亿,占总人口的比重达13.26%,老年抚养比为11.9%。”

(2)养老保险管理“多龙治水”,引发养老保险管理的信息冲突。

我国的养老保险管理涉及社会保障部门、税务部门、养老保险经办机构、财政部、全国基金理事会。众多管理部门之间还没有建立起信息共享的社会保险风险信息系统,部门各自为政,管理尺度不一,信息的传达汇总不及时,容易发生信息的冲突和推诿扯皮。

(3)养老保险基金运作不透明,降低基金投资的效益和可信度。

我国目前没有专门的养老保险基金运作信息公开的法律,基金的投资状况信息发布途径单一,受众面狭窄,这种长期近乎封闭式的管理方法既不利于对养老保险基金进行保值增值监督,也不利于树立养老保险基金运作的公信力。

3 风险沟通在养老保险支付风险管理中的应用思路

养老保险支付危机的发生按照时间顺序可分为三个阶段:事故前的防范、应急处理和恢复阶段。对应的支付风险沟通包括预防沟通,应急沟通,善后沟通。每个阶段对沟通的方式和信息的要求有所不同。

(1)实行预防沟通,增加对养老保险的认同。

支付风险发生前的预防沟通在于增进养老保险行政管理机构、养老保险经办机构 and 公众(包括企业经营者、职工代表、退休人员代表和专家学者)之间的交流,获得公众对养老保险发展的理解和支持,增加对养老保险的认同感。预防性风险沟通主要从意识领域,具体实施手段,公共关系,法律保障四个方面入手。

①意识领域的措施:首先要养老保险双方的树立沟通意识,以我国颁布《社会保险法》为契机,通过互联网、电视节目等各种途径宣传养老保险政策宣传力度,提高全民养

老风险意识,促进养老保险基金的应保尽保,应收尽收,实现养老保险的广覆盖。普及养老保险支付风险防范计划,引导人们为自己的养老进行多方面预防性储蓄,规避国家发生养老保险支付风险时,个人的养老支撑能力不足。其次,重视听取个体工商户、自由职业者、灵活就业人员以及社会困难群体意见,挖掘其参保潜力。最后,主动接受广大公众对养老保险基金管理的评议和监督。

②具体实施手段:最关键的是要制定详细的风险沟通计划。设置沟通渠道,构建有效地对内、对外沟通管理机制和沟通平台,增强纵横及内外交错的沟通频次与途径;规范沟通规则,约束沟通中的不良行为;确定沟通的时机和沟通方式;培养专业的风险沟通人才,掌握风险沟通的科学的管理手段和方式方法,实现风险沟通的专业化。

③公共关系方面:养老保险管理机构要树立以人为本的服务理念,尤其是要建设全社会的信任文化,不仅仅是公众对政府单方面,无条件的信任,还需要政府建立对社会公众的信任。政府要转变管理理念,树立服务意识,完善养老保险管理的内外监督体制,以民为本。只有当社会主体间相互信任时,才能更好的在养老保险支付风险的预防与应对中沟通协调,团结一致。

④法律保障方面:制定相应法律法规,保障公众的知情权;公众可以通过信息自由法,查阅有关养老保险支付状况的评价报告或风险应急预案等相关资料,以减轻公众的疑惑,避免因公众不了解情况而形成一些偏激的看法与言论。

(2) 加强应急沟通,维护社会稳定。

当发生养老保险支付风险时,公众对危害后果的不确定性的担忧,加上信息的不对称性,容易导致谣言和流言迅速传播开来,造成社会恐慌,威胁社会稳定。因此,加强应急沟通有助于缓解公众焦虑、疏导公众情绪、保持社会稳定、提高公众应对危机的能力。应急沟通包括:组织实施公共沟通、寻求信息发布平台、协调养老保险管理部门间的关系、发挥第三部门的沟通协调作用。

①组织实施公共沟通:社会保险管理机构要策划正式的发布会,披露与反馈支付风险是否确已发生,严重度,政府将采取措施补救等。策划公共沟通要主动性和及时性,在与公众沟通过程中态度诚恳,坚持互动平等开放的沟通原则,避免生僻的专业术语,保证信息沟通中的畅通无阻。

②寻求信息发布平台:通过组织新闻发布会、媒体采访、信息论坛和交流、公共会议、以及处理常见问题的基本情况说明书或者手册等方式将事件发生的真相、处理进展传达给公众,以正视听。值得注意的是,面对日渐兴起的网络舆情,养老保险管理机构有必要建立网络发言人制度,为政府妥善处置争取了更大的空间。

③协调养老保险管理部门间的关系:利用信息系统,有效诊断危机原因、及时汇总和传达相关信息,使各管理部门统一口径,协调作业,及时采取补救的措施。确保每个部门

职责明确、分工合理,保持各部门团结一致。

④发挥第三部门的沟通协调作用:发生支付危机时,专家团体也遭受群众的“政府的代言人”质疑;而具有专业性、公正性、民间性的第三部门容易受到各利益群体的信任并在解决冲突时发挥重要功能。

(3) 强化善后沟通,重塑公众信心。

养老保险支付风险的发生在影响人们的正常生活和生产秩序的同时也会给人民造成心理影响与心理压力,要重视事故后心理干预工作,重塑公众信心。这包括管理制度的整顿、事故经验的总结、组织变革的公开。

①管理制度的整顿:养老保险支付危机的爆发与养老保险管理不善有关,通过总结评估提出改正措施,责成有关部门逐项落实,完善危机管理内容。

②事故经验的总结:支付风险化解后,养老保险管理方对事故风险管理中存在的问题进行总结,对一些成功的做法用制度加以固化并长期执行。通过某种渠道(网站、新闻发布会等),将对风险的总结释放给感兴趣的公众,公开风险管理全过程的信息。

③组织变革的公开:养老保险管理机构对危机发生诱因、危机管理过程进行细致分析,听取社会各方面在技术、管理、组织机构和运作程序上的改进意见建议,回应社会系统提出的要求,开展积极主动的或渐进性的变革,重建养老保险管理的活力和生命力,适应新环境的变化。

4 结语

养老保险覆盖全体社会成员,与人们的生活息息相关。养老保险的时间跨度长达几十年,涉及代际间劳动者的收入及福利待遇,因此其支付比其他险种更有不确定性。现阶段,加强支付风险沟通有助于缓解养老保险支付风险所带来的公共利益的损害,化解公共危机,促进社会的和谐稳定。养老保险支付风险因素既有政府方面的原因,也有企业等各种社会主体和社会公众等各方面的原因,因此政府不应是养老保险支付风险风险管理的唯一主体,除了需要明确政府、企业、个人各方责任,还应当将第三部门纳入风险沟通体制,发挥协调者作用,促进养老保险的支付风险的解决。

参考文献

- [1] 邓大松,何晖. 社会保障风险及其防范的几点理论认识[J]. 求实, 2011, (4): 44-48.
- [2] 陈标,艾凌. 我国社会养老保险金支付风险防范机制研究[J]. 华北电力大学学报(社会科学版), 2011, (3): 65.
- [3] 劳伦斯·巴顿. 组织危机管理[M]. 符彩霞译. 北京:清华大学出版社, 2002.
- [4] 弗兰克·费希尔. 公共政策评估[M]. 吴爱明,李平等译. 北京:中国人民大学出版社, 2003.
- [5] 胡翠娟,鞠美庭,邵超峰. 风险沟通在港口环境风险管理中的应用[J]. 海洋环境科学, 2010, 29(03): 1-2.