

# 新媒体舆论危机应对和舆情管理

## 课程背景：

新媒体、自媒体蓬勃兴起是必然趋势，借助互联网、信息化技术优势，传播速度快，影响面广，时效性强，是传统媒体所不能比拟的。这给政府有关部门加强网络舆论监管和舆情管理带来了新课题，甚至在突发事件、重大公共事件面前，由于对新媒体传播体系和手段不熟悉，舆论管理滞后，显得比较被动，产生舆论危机，动摇政府部门公信力。

## 课程特色：

- **深入浅出，寓教于乐。**本课程借助数据、图表、视频、现场模拟演练等方法，说明新媒体的趋势、特点和舆论危机管理的原则，通俗易懂
- **案例典型生动，针对性强。**课程中运用了大量的新媒体舆论案例，正反面的都有，典型生动，说服力强
- **实效性强。**本课程多次讲授，学员满意度高，有亲和力，效果良好，多次被返聘授课

## 课程收益：

学员通过学习，能够掌握新媒体发展趋势、特点、机遇和挑战，以及政府管理部门、宣传系统规范管理本地新媒体的原则、方法，如何经营好“两微一端”自媒体，如何应对舆情危机，提高舆论宣传工作效率和质量。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**各级党政机关、宣传思想工作、新闻媒体单位、企业宣传工作、公共关系部门人员

**课程方式：**讲授+演练+案例+视频+讨论

## 课程大纲

### 第一讲：十八大以来中央关于网信工作的新要求

1. 2019年中共中央政治局第十二次集体学习有关全媒体时代和媒体融合发展的精神（视频片断）
2. 2018年全国宣传工作会议有关网信工作要求
3. 2018年全国网络安全和信息化工作会议主要精神
4. 2018年中共中央政治局第二次集体学习有关建设数据中国的要求
5. 2016年网络安全和信息化工作座谈会主要精神
6. 2016年党的新闻舆论工作座谈会有关网信工作要求
7. 2014年中央深改小组第四次会议有关网信工作精神
8. 2014年中央网信领导小组一次会议精神
9. 2013年全国宣传思想工作会议有关网信工作的要求
10. 视频片断：全媒体时代和媒体融合发展

### 第二讲：新媒体舆论趋势和挑战

#### 一、中国网民网络行为倾向分析

- 1、年轻人网络行为特征
- 2、中年人网络行为特征
- 3、老年人网络行为特征
- 4、大V、意见领袖网络行为特征

**图表：**不同年龄段网民的网络行为特征等

**数据：**网民规模、互联网普及率等

**案例：**近期网络舆论热点和网民网络行为关联性分析

## **二、新媒体传播的特点**

1. 非主流性
2. 负面性
3. 非理性
4. 从众性
5. 扩散性
6. 逆反性
7. 组织性
8. 虚拟性

## **三、新媒体舆论传播规律**

**案例：**近期社会舆情热点概览

**图表：**近期新媒体舆论主要事件及传播趋势

**报告：**近期二个新媒体舆论案例的舆情产生传播分析报告及启示

1. 舆论主体的匿名性与参与渠道的广泛性
2. 传播空间的无界性与意见汇聚的实时性
3. 议题生成的自发性与舆论发展的不确定性
4. 价值观念的多元性与价值取向的批判性
5. 意见表达的失范性与群体行为的极化性

## **四、新媒体带来的舆情管理挑战**

1. 影响团结稳定，危害意识形态安全
2. 损害政府权威和公信力，造成信任危机
3. 舆论引导难，网络舆论失序失范
4. 网络群体事件频发，危害公共安全
5. 主管部门“本领恐慌”，“网络恐惧”

**案例分析：**近期新媒体舆论危机案例解读

## **第三讲：新媒体时代的舆情观**

### **一、正确认识新媒体舆论和新时代的舆情**

**图表：**哪些事情更容易成为舆情事件？

**数据：**主流新媒体类型和特点

1. 舆情无小事
2. 舆情是精神生产力和宝贵社会资源
3. 舆情是民情的体现
4. 舆情包括“显”与“隐”的充分
5. 舆情与媒体关系

### **二、新媒体时代政府舆情的构成**

**案例：**二个政府舆情案例的详细讲解

**图表：**舆情演变与公众注意力

#### **1. 政府舆情构成**

- 1) 社会舆情
- 2) 网络舆情
- 3) 媒体舆情
- 4) 上述三类舆情的辩证关系

## 第四讲：政府舆情管理实践探索

### 一、如何建立新媒体舆情管理体系

1. 领导机制
2. 舆情监测
3. 舆情研判
4. 舆情处置
5. 舆情跟踪

### 二、“两微一端”自媒体的管理和运营

案例：中央、市、县级“两微一端”自媒体成功运营的经验分享

图表：某机关微博运营管理的特点和影响

1. 微博的管理运营应知应会、实用技巧和注意事项
2. 微信公众号管理运营应知应会、实用技巧注意事项
3. 新闻端 APP 管理运营应知应会、实用技巧注意事项

### 三、现场演练——现场模拟新闻发布会，答记者问的技巧

1. 舆论危机模拟事件介绍
2. 新闻发言人、记者模拟人的推选
3. 学员小组应急机制的模拟启动
4. 提问的要求和基本技巧
5. 答问的要求和基本技巧
6. 问题的筛选和顺序安排
7. 发言人团队的有关工作任务和要求
8. 发布会后有关后续事宜及注意事项

互动：小组互评、老师点评

### 结束语

1. 学员代表，小结学习内容和体会
2. 老师作二天课程学习要点总结