

舆情研判，乱中取胜

——新媒体时代下突发舆情应对

主讲老师：马龙照

【课程背景】

新媒体时代，网络逐渐成为现代社会公共领域的重要言论表达渠道，种类社会问题在网络语境中更加突出。与此同时，网络信息结构失衡也对公共决策的公正性、组织形象的客观性造成影响。

网络社会实质是风险社会，社会媒体化与风险全球化相辅相成。伴随着舆情生成点与传播点的多远化、复杂化，政府职能部门、国企央企等大型企业更加接近“舆情旋涡”的中心。因此，网络舆情的引导、回应和危机管控能力，也成为了社会治理和组织形象管理其中的一个重要课题。

- 面对突发舆情，我们应该思考：
- 如何摆脱被动反应的应激模式？
- 如何突破传统模式的路径依赖？
- 如何从民谣中读懂社会情绪？
- 如何从贴文中梳理公众要求与期待？
- 如何准确把握网络舆情表达的实质，积极转变舆情危机治理思路，创新舆情治理的技术和工具，整合监管力量、加强队伍建设？

本课程结合多年来网络传播中的舆论热点，从公共组织管理的视角出发，揭示舆情研判、舆情应对的基本规律，提供实践案例中总结出的方法与步骤，让组织迅速读懂舆情密码，实现乱中取胜。

【课程收益】

- 1、认知移动互联自媒体时代传播格局与舆论生态
- 2、了解网络舆情的传播特征与表现形式
- 3、掌握处理负面舆论、化解舆论暴力的方式方法
- 4、掌握正确研判网络舆情的四个维度
- 5、掌握鉴别和妥处谣言的十种策略方法

【课程特色】

案例分析、脑力激荡、情景演练、短片播放、互动性强、贴近实际、深入浅出、逻辑性强

【课程时长】3-6 小时（半天-1 天）

【课程大纲】

一、新媒体时代的困惑与变化

1、移动互联自媒体带来困惑

- 1 信息过剩与信息稀缺问题
- 2 传播自由与传播责任问题
- 3 文化交流与文化渗透问题
- 4 舆论监督与舆论暴力问题

案例：青岛大虾事件

2、自媒体时代传播属性的四大变化

- 1 区域问题全局化

- 2 简单问题复杂化
- 3 个体问题公众化
- 4 一般问题热点化

案例：陕西省原安监局杨达才“微笑门”事件

二、舆论研判的四个维度？

1. 核查信源——定性分析
2. 传播态势——定量分析
3. 风险排查——定向分析
4. 对策建议——定位分析

案例：吉林公安厅党务副厅长《平安经》事件、山东枣庄“哑语”干部事件

三、网络舆情与网络暴力

1. 舆论暴力的主要表现形式
2. 舆论暴力的四大危害
3. 网络舆情的传播特征
4. 网络舆情幕后操作手法
5. 网络舆情发展趋势
6. 标题党惯用词汇及传播特点

案例：山东大学学伴事件

四、网络谣言十大应对措施

1. 无中生有——以快打慢
2. 夸大事实——以实击虚
3. 断章取义——以全补偏
4. 移花接木——以正压负
5. 鱼目混珠——以真辨伪
6. 玩笑恶搞——以静降噪
7. 心理暗示——以直导曲
8. 刻意炒作——以法治歪
9. 逻辑诡辩——以理扶斜
10. 记忆偏差——以史纠正

案例：伊川农商银行遭挤兑事件、

五、舆情监测与处置的四大步骤

1. 信息采集

- 1 舆情信息源头：采集范围、采集内容、采集形式
- 2 舆情信息报送：报送格式、报送渠道、报送形式

2. 研判会商

- 1 研判流程：核查信源、甄别真伪、归类分析、风险排查
- 2 研判方式：预警研判、层级研判、动态研判、评析研判
- 3 周期特点：舆情前期、舆情发酵期、发展期、高涨期、回落期、反馈期
- 4 宏观研判：时空研判、民意研判、社会研判

3. 处置引导

- 1 处置流程：在线咨询、舆论引导、应急专班现场处置
- 2 处置原则：明确主体、稳妥规范；专业介入、务实高效；分级管理、内外有别
- 3 处置思路：主体响应、信息透明、确保公信、动态反应、行政问责、回应技巧、善后处理

4. 复盘总结

- 1 复盘流程：内部交流、复盘报告、学术提炼、交流演讲
- 2 复盘要点：及时提交、专业分析、归类建档
- 3 复盘思路：应对经验、应对教训、应对建议

六、舆情处置中的五大误区

1. 过度控制正常信息
2. 过错事实面前逞强
3. 对舆论监督持排斥态度
4. 视图丧事喜办转移焦点
5. 危机事件不敢承担责任

案例：江苏盐城响水工业园爆炸事故

七、舆情应对基本原则与方法

(一)、原则

1. 态度坦诚，疏导负面情绪
2. 措施果断，控制事态发展
3. 信息透明，提高可信度
4. 策略灵活，联手处置危机
5. 追究责任，彻底消除隐患

(二)、方法

1. 责任主体——谁来回应？
2. 舆情标准——回应什么？
3. 回应实效——怎么回应？

(三)、引导实操

- 1.
 2. 充分准备、建立自信
 3. 摆正身份、克制自我
 4. 一分为二、辩证引导
 5. 强化情理、就事论事
 6. 巧选角度、设置议题
 7. 语言质朴、少编新词
 8. 逻辑清晰、误入怪圈
-
-