

《新媒体时代下舆情危机应对》

【培训课时】 0.5 天(3 小时)

【课程大纲】

一、 任何企业和个人都会面临的舆情危机

在移动互联网人人都是麦克风的时代，舆情危机不仅仅是企业某个部门、某个岗位的工作，而是企业、个人都会面临的问题，需要提升所有人的敏感度掌握最基本的规避方法。

1. 什么是舆情
2. 新旧媒体的不同特点及趋势
3. 声誉/信任风险产生的过程
4. 处理好投诉源头，提前规避风险

二、应对舆情危机是个系统项目

应对舆情危机是个系统项目，既要懂传播学、还要懂心理学、新闻学，他考验了一个组织、特别是管理层面对突发事件的媒介素养和心理素质。

1. 舆论中的强势群体到底是谁
2. 任何危机、事件都可以转化为是否“在乎”
3. 舆论漩涡中不讲道理，只讲感情

三、突发危机事件的应对原则

突发事件发生以后，通常需要双线处置，一方面事件处置，一方面舆情处置，课程侧重舆情处置，用案例分析舆情处置中如何避免危机和如何舆论脱困。

1. 应对危机事件的 5s 原则

2. 舆论处置的原则

(1) 主动发声，舆论导向；

(2) 明确回应人，统一发声；

新闻发言人的确定

与媒体打交道注意点

(3) 真诚沟通、平等对待；

赫拉别恩法则

利益相关群体需要平等对待

舆情危机中的回应/声明/道歉

回应效果取决于沟通内容的重点放在何处

(4) 表明态度，承担责任；

(5) 权威证明，真实中立。