

《舆情应对与危机公关》课程大纲

陈清

【课程背景】

随着互联网信息技术的高速发展，信息传播更快、更广，传播者和受众的交互也随之变得迅捷、方便。与此同时，网络舆情也随之出现，并且呈现出发展越来越快，事件越来越多，情况越来越复杂等特点。近年来几乎所有重大社会事件都始发于网络舆情事件。企业、政府任何一个微小的疏忽，都有可能通过网络媒体的扩散和放大，引发无法挽回的灾难。互联网是舆情爆发的引爆点，同时也是舆情控制的关键点。如何认识网络舆情、了解网络舆情的本质，熟悉网络舆情的发生逻辑、发生过程，掌握网络舆情应对的流程、方法及关键点？进而合理应对突发事件、化解矛盾、解决问题？是所有管理者面临的重要课题。

【课程目的】

1. 认识网络舆情、了解网络舆情的本质
2. 熟悉网络舆情的发生逻辑、发生过程
3. 掌握网络舆情应对的流程、方法及关键点
4. 掌握突发事件危机沟通的要点与策略

【课程方法】讲授、分组讨论、案例分析、现场演练

【课时】1天

【课程大纲】

一、新媒体与网络舆情

1. 互联网创造了新的信息传播规律
2. 网络舆情的构成要素
3. 网络舆情的主要传播途径
4. 新媒体时代网络舆情传播六大特征
5. 网络舆论场域中两元化趋势明显
6. 负面“网络群体性事件”数量增加

二、互联网环境下舆论环境分析

1. 国企/政府成为网络舆论天然箭靶
2. 网络舆情的三大损害
3. 网络舆情的类型分析
4. 引发网络舆论事件的关键因素分析
5. 如何创造有利发展的网络舆论环境

三、网络舆情应对与处置策略

1. 加强舆情监测与研判是舆情处置的前提
2. 网络舆情监测的五大关注点
3. 网络舆情演变四个阶段
4. 网络舆情应对策略与技巧分析
 - 1) 分级应对

- 2) 分类应对
- 3) 分别应对
5. 网络舆情处置的三种境界
 - 1) 力避“化危为险”
 - 2) 力求“化危为安”
 - 3) 力争“化危为机”

四、突发事件处置与危机公关

1. 突发事件处理的基本原则
2. 突发事件处理的基本步骤
3. 突发事件处理的关键环节
4. 突发事件处置情景模拟演练
5. 突发事件危机公关框架
 - 1) 利益相关者都是谁？
 - 2) 目标是什么？
 - 3) 传达什么信息？（语调、内容、受众）
 - 4) 希望利益相关者怎么做？
 - 5) 禁忌？歧义？误解？
6. 突发事件危机公关存在的问题与误区
 - 1) 对舆情置之不理
 - 2) 心存侥幸 推卸责任
 - 3) 对突发事件反应迟缓
 - 4) 情绪控制不当

5) 拒绝记者 封堵消息

7. 突发事件危机公关四注重三不要

1) [注重情感沟通](#)

2) 注重双向沟通

3) 注重主动沟通

4) 注重尽快沟通

5) 不要过度反应

6) 不要过度承诺

7) 不要和媒体发生冲突

8. 积极引导媒体参与突发事件处理

1) 积极引导媒体

2) 注重信息公开

3) 让公众看到我们在行动

4) 传播基调要统一

9. 突发事件如何接受媒体的采访

1) 学会倾听，预测问题，心中有数

2) 早做准备，研究口径，保持主动

3) 请示上级，各方相商，，斟酌口径

4) 学会利用问题，传播核心信息

10. 突发事件如何回答敏感问题？

1) 敏感问题表态度

2) 常识问题讲科普

3) 积累问题多沟通

4) 发展问题倡价值