

《重视加强新时代意识形态工作，提高领导干部危机处置能力》课程大纲

陈清

【课程背景】

“世界上只有两种强大的力量，即刀枪和思想；从长远看，刀枪总是被思想战胜的。”拿破仑的这句话，很大程度上道出了人类历史的一个秘密——忽视了意识形态的力量，很难实现国家的独立自主和繁荣富强。

习近平总书记对做好意识形态工作提出了一系列新思想、新观点、新论断，强调“意识形态工作是党的一项极端重要的工作”。习近平总书记的讲话为加强和改进新形势下意识形态工作提供了基本遵循和指导方向。

近年来几乎所有重大社会事件都始发于舆情事件。这些论战的背后，展现的是意见的碰撞，但是更深层次则往往是社会意识形态竞争的体现。其实，重大的舆情论战的本质，说到底就是意识形态的竞争。

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。

【课程对象】 党员领导干部

【课程方法】 讲授、分组讨论、案例分析

【课时】 1天

【课程大纲】

第一部分 重视加强新时代意识形态工作

一、意识形态工作的地位作用

1. 什么是意识形态
2. 巴拉达特意识形态的五个特征
3. 定性：意识形态工作是党的一项极端重要的工作
4. 定标：巩固马克思主义在意识形态领域的指导地位，巩固全党全国各族人民团结奋斗的共同思想基础，是意识形态工作的根本任务
5. 定法：意识形态工作要把围绕中心、服务大局作为基本职责，胸怀大局、把握大势、着眼大事，找准工作切入点和着力点，做到因势而谋、应势而动、顺势而为
6. 定根：做好意识形态工作，关键在党，关键在党的各级组织。坚持全党动手抓意识形态工作，各级党的组织都要落实意识形态工作责任制，旗帜鲜明支持正确思想言论，旗帜鲜明抵制各种错误思潮

二、意识形态领域面临的情况

1. 意识形态工作成绩显著
2. 意识形态领域仍不平静

三、意识形态工作的基本要求

1. 牢牢把握意识形态工作正确方向
2. 坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想武装全党
3. 大力推动传播手段建设和创新
4. 严格落实意识形态工作责任制
5. 建设高素质意识形态人才队伍

第二部分 提高领导干部舆情应对与危机处置能力

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

二、互联网环境下舆论环境分析

1. 企业/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、舆情应对与处置策略与方法

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、提高危机处置与媒体应对能力

1. 危机处理的基本原则
2. 危机处理的基本步骤
3. 危机处理的关键环节
4. 危机处置情景模拟演练
5. 危机沟通存在的问题与误区
 - 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
6. 危机沟通四注重三不要
 - 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
7. 积极引导媒体参与危机处理
 - 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

8. 危机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

9. 危机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

10. 媒体应对实战演练