

突发事件处置与危机公关

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. 认识了解网络舆情的本质
2. 熟悉舆情的发生逻辑、发生过程
3. 掌握舆情应对的流程、方法及关键点
4. 掌握突发事件处置与危机公关的要点与策略

【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、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