

舆情管理和媒体关系管理

授课老师：晏世乐

【授课方式】

课堂讲授、案例分析、讨论练习、实景体验、选边辩论、心理测验、游戏参与等。

【授课时间】

0.5—1天，5—6小时/天。

【授课对象】

所有职场人士，尤其管理人员。会根据授课对象，适当调整授课内容（侧重点）。

【课程大纲】（课程大纲仅为课程部分内容纲要，具体内容见课程讲义）

课前达成共识，确保培训效果：学习为己、学乐精神、空杯思想、学以致用。

一、舆情概述

（一）舆情的概念。【案例】舆——车。

（二）网络舆情。

1、网络舆情的重要性。“知屋漏者在宇下，知政失者在草野。”【案例】习近平讲话。网民数量。

2、网络舆情特点：匿名性、即时性、多向性、无序化。

3、正面作用：给公众表达创造了前所未有的便利条件。

【案例】网络参政、网络监督。

4、负面影响：给谣言提供了病毒式的传播土壤。【案例】民意绑架公权力。网络暴力——刘学州。

二、舆情管理

(一) 舆情源头管理。

1、政府：依法行政、高效便民。【解读】职权法定原则、权责统一原则。【案例】自然雨水费。“下跪式窗口”。

2、企业：依法经营。【案例】三鹿奶粉。农民工讨薪事件。断指经济。

(二) 中央网络治理 7 条底线。

三、媒体关系管理重要性

乔姆斯基教授“媒介化的事实”。【案例】北大限客。

四、一般情况媒体关系管理

(一) 基本原则：坚持正确政治方向。

(二) 基本态度：尊重媒体：聚光灯、放大镜、显微镜、透视镜。【案例】“防火、防盗、防记者”。

(三) 了解媒体，了解记者。【案例】新闻策划。

1、媒体特点。【案例】“微博直播开房”。

2、媒体差异。

3、媒体工作计划。

(四) 善于使用媒体。

- 1、要求新闻媒体宣传。
- 2、邀请新闻媒体采访。
- 3、在新闻媒体开设窗口。【案例】深圳市劳动保障局。
- 4、培育网络意见领袖。
- 5、创立自己的媒体。【案例】建设官方网站、开通官方微博、微信公众号、抖音。

(五) 主动发声，塑造良好形象。

- 1、主动发布消息。
 - (1) 主流声音。【案例】勤劳致富 VS 傍大款。范跑跑。
 - (2) 时机选择。【案例】“宁赠友邦，不予家奴”。
 - (3) 保持严肃性。
 - (4) 让群众喜闻乐见。【案例】公众号“深圳卫健委”。
- 2、主动传播知识。【案例】与中央气象局专家对话。
- 3、借助新闻媒体，推动工作开展。【案例】北京鞭炮禁改限。

(六) 媒体日常管理。

- 1、人员保证。领导重视、专人负责、全员参与。
- 2、支持媒体开展工作。【案例】习近平和连战握手28秒。
- 3、沟通感情：经常联系、记住名字、赞美肯定。【案例】周老虎事件——关注是文明进步的表现！

4、密切关注，及时反应。【案例】《华尔街日报》(亚洲版)造谣禽流感。

5、应对“媒体审判”。积极冷静，宽容谅解。【案例】杭州绿茶送检事件。

五、重大事件媒体关系管理

(一) 重要性。不懂得应对媒体，将制造新的重大事件。

(二) 记者立场思考问题：放弃幻想，重视媒体。

1、记者特性。

(1) 媒体职责：“安慰受苦者、折磨安逸者。”

(2) 突发事件对记者：节日，兴奋、机遇。

(3) “记者不坏，观众不爱。”

2、记者总处于“饥饿状态”，“无可奉告”后果严重。

【案例】安徽阜阳疾病传播。

(1) “实话实说”被拒绝全过程。【论述】“处处阻挠记者的领导，肯定背后有猫腻”。

(2) “炒”以往丑闻的“回锅肉”。

(3) 放大“对立面”言论，缺席审判。

3、记者关注的焦点。

(1) 事件开始：发生了什么？

(2) 基本控制：原因是什么？

(3) 基本结束：责任应该由谁承担？

(4) 事件结束：体制有什么问题？

(5) 以后每年可能会回访……

(三) 重大事件媒体关系管理的四大原则。

1、舆论引导——立场上看。

政府（单位）和民众需要团结一致，共同面对、解决问题。

2、快速透明——时间上看。

(1) 谣言特点。谣言都是飞毛腿。【案例】瓮安事件。

(2) 如何战胜谣言？

第一，透明：披露事实！

第二，先发制人。【案例】“当真理还在穿鞋，谣言已经走遍了世界的每个角落”。汶川地震。

第三，多管齐下，持续披露。

3、坦诚关爱——态度上看。态度情感 > 技巧方法。拿群众情感作为尺子衡量发言！【案例】教育部王旭民。

4、真实准确——内容上看。千万不要因微小的误报、漏报，影响公信力，引发“次生危机”。【案例】塔西佗陷进。松花江污染事件。山西襄汾溃坝事故。

(四) 重大事件媒体沟通的“十要”。

1、要善待记者，争取媒体为我所用。【案例】“通过服务媒体来获得媒体配合”。设立媒体记者接待站。

2、要和上级及时通气。

3、要认真准备。

(1) 周全考虑。

(2) 预测问题，掌握情况。【案例】哈医大二院天价医疗费力的纪检委书记和副院长。

(3) 制作关键信息验收单。【案例】王岐山：“实际上我真害怕的问题你们没问到”。 $Q=A+1$ 。

(4) 突然来访——临阵磨枪，稳健行事。【案例】北京密云县迎春灯展踩踏事件。

4、要简洁通俗。

(1) 简要。【案例】“我早就发现了，我早就知道了，迟早得出事”。

(2) 避免官腔。【案例】江西防总办副主任平其俊。

(3) 形象生动。

(4) 避免深奥，尤其专业术语。【案例】白居易写诗。

5、要快讲事实、重讲态度、慎说原因、多讲措施、慎下结论。【案例】“东航机长返航事件”。

6、要学会道歉。【案例】“PS悬浮视察照片”。

7、要口径一致，形成合力。【案例】铁道部的戏法，哈医大二院的互不买帐。

8、要精准无误，留有余地。

(1) 没有确认，绝不发布。

(2) 坚定自信，斩钉截铁。【案例】“至于你信不信，反正我是信了。”

(3) 善用第三方进行解释。【案例】云南躲猫猫事件。

(4) 尽量提供书面稿件，保存我方录音录像。

(5) 到目前为止 VS 记者掌握。

(6) “没有”VS“没有发现”。

(7) 不知道，就明确说出来。

9、要立即纠正错误。

10、要保持警觉到最后。【案例】“一个月洗 38 次脚”。

(五) 重大事件媒体沟通的“十不要”。

1、不要批评和指责媒体。【案例】冯小刚新闻发布会。

2、不要陷入沉默。【案例】“这一定是有原因的”……

3、不要“无可奉告”。【案例】4 种话术。

4、不要过度承诺。

5、不要说大话，降低期望。【案例】陕县煤矿透水。

6、不要幽默。【案例】“不要下定决心让大家记住”。

7、不要被记者牵着鼻子走。

8、不要过分依赖“记托”。

9、不要缺位也不要越位。

10、不要破坏形象。提升专业形象。【案例】北大校长。

六、回答记者提问

(一) 记者提问特点。杰克·海敦《怎样当好新闻记者》：大约 99% 的新闻是部分或全部以提问为基础写成。

- 1、不断追问。
- 2、制造矛盾。【案例】杨利伟。
- 3、怀疑质询。【案例】北京 SARS 期间，王志质询北京市副市长王岐山。
- 4、设置陷阱。【案例】周总理：我国台湾省。

(二) 回答记者提问的原则。

- 1、政治原则：紧跟中央，保守国家机密。
- 2、法律原则：所有表态都要依据法律。
- 3、组织原则：与领导和上级绝对保持一致。
- 4、自律原则：确信获得授权，严禁越位。

(三) 回答记者提问的禁忌。

- 1、自说自话。【案例】“背书帝”。
- 2、信口开河。【案例】“准备替党说话，还是替老百姓说话？”
- 3、语言粗鄙。【案例】广州黄埔大道交通整治会议。
- 4、牵强附会。【案例】维修性拆除。
- 5、泄露秘密。【案例】俄罗斯别斯兰人质事件

(四) 回答记者提问的技巧。

- 1、友好礼貌，正面回答。
- 2、表达准确，避免误会。

3、慎重表达，考虑情感。【案例】广东省兴宁市大兴煤矿“8·7”特大透水事故。

4、拿捏有度，委婉回答。【案例】间接回答。回答两端。

5、收缩自如，游刃有余。

6、独立立论，抽象表达。【案例】18元8角8分、陆海空三军。

7、认真说不，技巧灵活。

8、不卑不亢，绵里藏针。【案例】周总理：低头——上坡。

9、反话正说，反问反驳。【案例】曾国藩。

(五) 接受记者采访的权利。

(六) 婉拒记者即时采访的话术。