

# 网络舆情应对与应急突发事件培训

## 【课程背景】：

□ 现代社会，随着社会进步及信息化进程，特别是在 90 后，00 后逐步成为职场主力军的环境下，传统的宣传类的培训与新型社会背景下的企业所面临的新的管理环境脱节，导致企业在宣传类培训中出现了这样或者那样的问题；本课程针对目前传统培训的缺点，汲取了当代国内外前沿的宣传专责与核心骨干培训相关理论的研究成果，结合当代 90 后，00 后员工的特点，结合 10 余年宣传类课程的培训的经验及案例而开发，理论联系实际，实用性非常强。

## 课程目标

- **目标 1**：掌握网络舆论的概念及网络舆论的影响；
- **目标 2**：掌握网络舆论的表达形式及舆论的特点；
- **目标 3**：掌握网络舆论应对的基本原则以及方法；
- **目标 4**：掌握网络舆情应对的基本思路和注意事项；
- **目标 5**：掌握网络舆情有效引导的技巧及注意事项；
- **目标 6**：掌握应急突发事件发布后的应急处置流程；
- **目标 7**：掌握新闻发布会的组织过程以及注意事项；

## 课程特色

- **实用性**：结合员工工作场景，运用工具、方法帮助员工重新对“宣传”进行认识，提升学员对相关理论认的深度和广度；另外通过正反案例讲解提升培训效果，使员工能够在训后立即投入使用；
- **参与性**：培训中讲师将会通过情景演示、头脑风暴、实操演练，互评分析等教学活动，增强学员之间的互动与参与；
- **趣味性**：该课程设计了大量与教学目标相关的游戏及课堂互动相关活动，环环相扣能激发学员兴趣和挑战性。

## 课程对象

- 宣传专员和核心骨干

## 课程时长

- 24 小时 (2 天)

## 课程大纲

- 开场：破冰及团队组建 (分组、热身、团队活动)

### 模块一：认识网络舆情

#### 1.1 主要内容 1：什么是网络舆情？

- 1.1.1：网络舆情的定义
- 1.1.2：网络舆情的表达方式

#### 1.2 主要内容 2：网络舆情的特点

- 1.2.1：直接性
- 1.2.1：随意性和多元化
- 1.2.3：突发性
- 1.2.4：隐蔽性
- 1.2.5：偏差性

#### 1.3 主要内容 3：网络舆情管理的重要性

- 1.3.1: 维护企业形象
- 1.3.2：解决问题
- 1.3.3：发掘商机
- 1.3.4：建立信任
- 1.3.5：识别风险
- 1.3.5：提高竞争力

- ◇ 课堂讨论：发生负面的舆情，我们怎么办？

### 模块二：网络舆情应对的基本原则

#### 2.1 主要内容 1：理念：尊重理解民意，妥善解决问题

2.1.1：首先就是要尊重和理解民意，要尊重每个公民表达意见的权利，充分理解公民的反对声音以及情绪发泄；

2.1.2：其次要有怀有妥善解决问题的态度和决心，不能止步于平息争端，解决问题才是应对舆情的最佳途径，也是意义所在。

◇ **课堂讨论**：案例广东茂名PX项目网络舆情事件

2.1.3：舆情应对中需要解决的问题

- ◇ 第一类：是马上解决
- ◇ 第二类：是承诺解决
- ◇ 第三类：是根本解决

## **2.2 主要内容 2：行为：及时准确发声，坦诚平等沟通**

2.2.1：首先要求网络舆情客体在第一时间迅速发布权威信息，做事件的“第一定义者”

2.2.2：其次要求在发声过程中实事求是、客观公正，要全面反映真相，绝不能用谎言或各种欺瞒手段搪塞、糊弄公众

2.2.3：再者，要求密切跟进事态发展，确保有变化就有相关回应，随时公布处理进程和结果。

## **2.3 主要内容 3：方法：把握互联网传播规律，顺应新媒体发展趋势**

2.3.1：必须要站在网络环境中去思考问题

2.3.2：策略和行为模式都要遵循网络时代的要求

2.3.3：杜绝封锁消息的处理方式

# **模块三：网络舆情应对思路**

## **3.1 主要内容 1：网络舆情应对指标**

3.1.1：响应速度、态度和层级

3.1.2：信息公开透明程度

3.1.3：政府、企业和社会组织公信力

3.1.4：动态反应

3.1.5：建立问责机制

3.1.6：网络沟通技巧

3.1.7：善后处理

## **3.2 主要内容 2：网络舆情的周期性应对**

3.2.1：网络舆情的潜伏期：建立预警

3.2.2：网络舆情的升温期：防止蔓延

3.2.3：网络舆情的爆炸期：平稳态势

3.2.4：网络舆情的平息期：重建信任

# **模块四：网络舆情有效引导的技巧**

## **4.1 主要内容 1：发声技巧**

4.1.1：快报事实

4.1.2：慎讲原因

#### **4.2 主要内容 2：沟通技巧**

4.2.1：以情动人

4.2.2：以诚感人

#### **4.3 主要内容 3：媒体利用技巧：设置网络议程**

4.3.1：善用、善待媒体是网络舆情

4.3.2：通过媒体将公众的关注和讨论的重点集中在官方信息上

4.3.3：主动策划相关活动，组织媒体进行采访报道

4.3.4：引领网络舆情朝着和谐稳定的方向靠拢

#### **4.4 主要内容 4：谣言控制技巧**

4.4.1：斩断源头

4.4.2：依法惩处

#### **4.5 主要内容 5：观点引导技巧：团结和培养意见领袖**

4.5.1：网络意见领袖与现实意见领袖具有一定的重合度

4.5.2：利用意见领袖的影响力，将会在观点和意见引导中事半功倍

4.5.3：团结和培养与舆情事件相关的意见领袖，借他们之口加快正面信息的传播速度，影响公众的情绪和态度转变

4.5.4：要充分做好基础工作，全面进行信息公开，积极解决问题并进行问责，真正反省并承担责任

4.5.5：要以足够的诚意打动意见领袖，以耐心细致的解释劝服意见领袖帮助网络舆情客体进行宣传和解释，引导网民的意见走势

## **模块五：应急突发事件发布后的处置流程**

#### **5.1 主要内容 1：评估事件影响范围和程度**

5.1.1：为什么要评估

5.1.2：怎样去评估

5.1.3：评估的时候需要注意的问题

#### **5.2 主要内容 2：开展应急响应工作**

5.2.1：制定应急工作方案

5.2.2：组织人员开展紧急处置工作

5.2.3：恢复生产经营秩序

#### **5.3 主要内容 3：加强舆论检测与应对**

5.3.1：组织专业团队进行舆情检测

5.3.2：及时回应网民关切和相关媒体报道

5.3.3：消除谣言和不实信息的影响

#### **5.4 主要内容 4：开展事故调查并做出处置**

5.4.1：对时间进行详细调查

5.4.2：查明事故原因和责任

5.4.3：做出相应的处置和教训

#### **5.5 主要内容 5：落实预防措施**

5.5.1：总结教训

- 5.5.2 : 制定和完善相关预防措施和应急预案
- 5.5.3 : 提高各类应急响应机构人员的应急处理水平

## 模块六：新闻发布

### 6.1 主要内容 1：确定发布会主题

- 6.1.1 主题
- 6.1.2 目的
- 6.1.3 发布的信息
- 6.1.4 宣传的重点

### 6.2 主要内容 2：确定新闻发布会时间和地点

- 6.2.1 确定最合适的时间
- 6.2.2 确保能吸引到足够的人群参加

### 6.3 主要内容 3：邀请主要媒体

- 6.3.1 如何选择媒体
- 6.3.2 如何邀请媒体
- 6.3.3 如何提前做好媒体舆论引导的工作

### 6.4 主要内容 4：准备发布会资料

- 6.4.1 新闻稿
- 6.4.2 图片
- 6.4.3 视频

### 6.5 主要内容 5：安排主持人和演讲嘉宾

- 6.5.1 主持人的资料准备
- 6.5.2 嘉宾的资料准备
- 6.5.3 座位的排序

### 6.6 主要内容 6：安排现场布置

- 6.6.1 电源
- 6.6.2 设备
- 6.6.3 网络
- 6.6.4 安保

### 6.7 主要内容 7：发布会后的跟进工作

- 6.6.1 及时回复媒体提问
- 6.6.2 及时更新公众对事件的认知和解释

## 课程回顾与总结