

大輿情丛书

輿情

新闻纷争

处置方略

丁邦杰 著



一殴打记者

报复 女记者被骗殴

江苏人民出版社

大輿情丛书

輿情

新闻纷争

处置方略

丁邦杰 著

 江苏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

新闻纷争处置方略/丁邦杰著. —南京: 江苏人民出版社, 2015. 7

ISBN 978 - 7 - 214 - 15925 - 0

I. ①新… II. ①丁… III. ①新闻工作—授权行为—研究—中国 IV. ①D922.164

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 135570 号

书 名	新闻纷争处置方略
著 者	丁邦杰
责任编辑	王翔宇
出版发行	凤凰出版传媒股份有限公司 江苏人民出版社
出版社地址	南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009
出版社网址	http://www.jspph.com http://jsrmcbs.tmall.com
经 销	凤凰出版传媒股份有限公司
照 排	江苏凤凰制版有限公司
印 刷	江苏凤凰通达印刷有限公司
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	26 插页 2
字 数	480 千字
版 次	2015 年 11 月第 1 版 2015 年 11 月第 1 次印刷
标准书号	ISBN 978 - 7 - 214 - 15925 - 0
定 价	58.00 元

(江苏人民出版社图书凡印装错误可向承印厂调换)

新闻传播的作用力和反作用力

引发纷争的常见矛盾冲突点

外部施压的六种基本套路

媒体应对纷争要义

纷争处置前后的关键技巧

平息风波的特殊方式方法

在报道炒作中寻求解压

对簿公堂 媾和庭下

酿成新闻事故如何善后

方避纷争的上上之策

DAYUJING CONGSHU

第二版绪言

出版社要求再版拙著，我油然想起大儒钱钟书，他曾对自己的著作《写在人生边上》重版表示婉拒。钱老说：“我自信我谢绝的理由很多”。因为，“被发掘的喜悦使我们这些人忽视了被暴露的危险，不感到作品的埋没往往保全了作者的虚名”。于是，喜悦之心一下变得自惭，进而担心原书露出的破绽一旦放大起来，可能带来的不堪。可是，这回“大舆情”系列丛书是出版社和国务院新闻办下属一个机构的联合创意，他们看中了在下首版的《新闻纷争处置方略》；自己又以非钱老那样的名士大儒而自慰，为了探索中国新闻界亟需正视并解决的难题，牺牲我一个普通老记的虚名又算什么！

新闻纷争说穿了，就是新闻采编发布方和被报道对象之间的矛盾对抗。倘若处置不当使其烈度达到一定临界点，媒体或新闻从业人员将遭遇矛盾危机。

在新闻江湖上，媒体从“被危机公关”，即被危机单位磕头烧香的高台上跌落，为摆脱困境甚至绝境转而对媒体外展开危机公关——这种以前很难遭遇到的境况，已经成为屡见不鲜的事实。我们已经身处新闻报道和时评表达全民参与介入的时代，在新老媒体融合竞争的大势下，面对如此常态，习惯在话语权平台上吆五喝六的记者编辑、各种大众传媒，现在一旦身陷新闻纷争危机的泥沼，会不会放下舆论监督使者的身段、懂不懂危机解套的方法，必然成为新闻从业和传媒安全运营应学必学的生存之道。

当“21世纪报系”龙首沈颢流泪忏悔的画面映现在 CCTV 荧屏，当《新快报》记者陈永州被长沙法院的一纸宣判打入大牢，当《深圳晚报》因姚贝娜捐献

器官现场拍摄而遭八方吐槽,当《京华时报》被农夫山泉以2亿元巨额赔偿诉讼请求上法庭……中国新闻媒体及其从业人员内心的震动和惊悸,难以言传!残酷的事实再一次告诫我们,新闻纷争倘若处置不当,造成的后果不堪设想。近些年来,这类刺痛我们的危机远不是个例。

不潜心学习研究新闻纷争爆发后自身危机解套的艺术,编辑记者连同总编台长社长人仰马翻,他所供职的具体报社、电台、电视台、杂志社以及互联网公司一道沉船,都有可能成为悲剧的结局。“21世纪报系”30人被警方逮捕,后来又被法院判刑发落,更把这种厉害关系演绎得令新闻界同仁惊心动魄。或许有人会隔空逍遥说,那些人利用党和人民赋予的神圣话语权敲诈勒索,罪有应得,老子不会落入这般田地。可是,如此事不关己的态度,忽视了其案中一个极其重要的事实。那就是涉案媒体完全有机会在新闻纷争起始阶段,就可以将危机消解在萌芽状态。没有哪家被敲诈企业愿意跟记者大爷天生作对,没有哪位企业家吃饱了撑的喜欢往警局和检察院跑。他们的刑事报案和对簿公堂,基本都是不得已而为之。在请求司法干预之前,都有不少与当事采编人员和媒体进行沟通交涉,甚至拐弯抹角曲线公关的经历。换句话说,挥动法律大棒,不是一步到台口的事情。中国的新闻官司,绝大多数都是从新闻纷争演化而来。其中不少新闻单位处置不当,才将矛盾激化到非“大盖帽”介入而不能了结的地步。譬如,广州《新快报》记者被长沙警方跨省抓捕之前,受到商业信誉损害的上市企业中联重科,曾经先后派该公司公关经理、公司副总经理和首席法律顾问,前往该报投诉与反映情况。但停止侵权报道和请记者前往企业实地调查的要求,一一被拒。甚至,那位企业副总还被晾在屋外一个半小时。《东方早报》首席评论员鲁宁分析说:这家报社三次失去了纠错的机会,自作孽不可活。

《新闻纷争处置方略》一书,首创媒体及其从业人员对外展开危机公关的方法论。试图将我们在采、写、编、发过程中遇到的各种矛盾挑战,条分缕析出一些带规律性的正确套路,以供新闻界同仁安度危机参考借用。自4年前出版面世以来,受到广泛关注。2011'中国传媒大会、2011'全国媒体品牌高峰论坛,分别特邀本书作者上会作主旨演讲,并分别应两次大会代表要求开设了专题培训班,由作者讲授具体套路和操作方法。北京、浙江、江苏、河北、安徽、江西等地的新闻媒体,还邀请作者前往讲座。著作出版次年,就被评为“中国最

美的书”、中国地市报优秀新闻论著一等奖、南京市政府颁发的社会科学优秀成果奖。由于本著对新闻界的独特贡献、作者在全国媒体和高校新闻学院推广培训的实效成绩,自己又获得了2011'中国传媒创新人物奖、2012中国传媒影响力人物奖(中国十大新闻院校、中国报业网等颁发)。全国已有多所大学将此书列为新闻传播学院的教科书或教辅书。我在一所大学讲授这门课前后3年,已有1000多名新闻学子受益,并在学期末将此课选为最受欢迎的课目。中国报业网和中国人民大学新闻学院,2012年6月在北京组织中央新闻媒体和国内高校新闻学专家,进行了《新闻纷争处置方略》一书的专题研讨。大家高度评价这本书:从选题上看,是一本国内尚无人论及的著作。从内容上看,是一本对新闻媒体有实战指导价值的手册书。从写作套路上看,是一本由大量案例经验教训归纳出贴切实用的具体操作要点的方法论著作。中国报业网还特别开设了《新闻纷争处置方略》一书及其作者的专题网页,进行广泛宣传:<http://www.baoye.net/news/2011/dingbj/>。

第一版《新闻纷争处置方略》,半年即畅销全国各地新闻媒体和新闻学院,没到书店和网上售卖就告售罄。现在再版,创造了一个在更广泛的层面,传播媒体危机公关套路及其实际操作方法的机会。也给作者进一步完善著作内容、纠正已发现差错的机会。因此,请关注此道的所有人不吝雅正,向新闻业界同仁特别是有成功和失败经历的战友求教,研究更新鲜更严酷的新闻纷争实际案例等,就成为著者必须解决的课题。难在付梓时间紧迫,除了纠错外,我接受读者广泛提出的第九章“酿成新闻事故如何处置”过于简约意见,此番展开阐述。本来那些文字是我获全国晚报优秀论文一等奖的全部内容,写书时偷懒原封不动用上。而作为著作系统工程的一部分,它确实单薄了些。作者真心希望媒体高人对全书评头论足,尤其是盼批斥指谬方面的声音。我已经把这本书当作新闻界大家的儿子,而不是自己私家的宠幸。所以,完善传媒危机公关的理论和实践,已经成了我们共同的责任和义务。即便当我退下一线战壕的时候,也能为新闻业界遇到大事转危为安,留下些许间接帮助。

全书杀青之时,喜闻全国人大科教文卫委员会主任委员柳斌杰向社会透露:全国人大正研究新闻传播立法,本届人大有望提交审议。这使《新闻法》出台以后的媒体危机处理,终于将有一个最为权威的是非臧否或罪与非罪的检验标尺。但是,正像国家已有那么多部法律还需要律师钻研庭辩交涉技法一

样,《新闻法》终究不会成为新闻从业人员涉嫌侵权的豁免金牌,更不能成为应对无理缠诉缠讼的万能良药。我们亟需学习掌握新闻纷争处置方略知识,亟需接受和适应由被危机公关,向主动对外展开危机公关角色的转换。从新闻单位绝大部分早已完成转企的原理上看,这应该不成问题。但记者编辑长期“老大”的心理定势,可能会成为自己危机公关转型的一道坎。面对如今社会矛盾利益之争纷繁复杂、公民维权意识极大增强的变革大势,不自觉地转被迫也要转,否则,媒体因新闻纷争在危机中凄凄凋零或轰然倒地,即使“留下圣徒无数”也没有多少意义——愿沈颢的名言和经历,成为我们共同的警示!

目 录

CONTENTS

第二版绪言 / 001

第一章 新闻传播的作用力和反作用力 / 001

- 一 记者的抗压力 / 004
- 二 传媒的杀伤力 / 007
- 三 社会的承受力 / 010
- 四 正反向角力种下苦果与甜果 / 013

第二章 引发纷争的常见矛盾冲突点 / 018

- 一 主干失实与枝节不准 / 022
 - 1. 完全造假恶意侵权 / 025
 - 2. 一点缺憾授人以柄 / 027
 - 3. 认同差异产生杯葛 / 029
- 二 曝光隐私和侵犯隐私权 / 031
 - 1. 报道快感 VS 当事人痛苦 / 032
 - 2. “推论”演绎 VS 公民私密 / 034
 - 3. 暗访触角 VS 敏感区域 / 035
 - 4. 肆意曝光 VS 公共利益 / 038
 - 5. 道德审判 VS 掀起裙角 / 041
- 三 源头错误及记者“有辜” / 043
 - 1. 因为权威来源所以不再核实 / 045
 - 2. 因为媒体“倒手”所以不怕担责 / 047
 - 3. 因为源在海外所以放心整合 / 049

4. 因为匿名交待所以无需核实 / 050
- 四 违规发布同捅马蜂窝 / 054
1. 在政治口径方面打“擦边球” / 056
 - (1) 以外说内 / 056
 - (2) 学者论政 / 057
 - (3) 时评肇事 / 058
 - (4) 史海钩沉 / 059
 2. 在政策宣传上坐“过山车” / 060
 - (1) 突破程序抢发 / 061
 - (2) 解读错误乱发 / 062
 - (3) 揣摩口风瞎发 / 063
 - (4) 反调质疑硬发 / 064
- 五 “意外伤害”也要担责? / 065
1. 失衡报道 / 065
 2. 歪打正着 / 067
 3. 用语失当 / 069
 4. 避讳未及 / 070
- 六 胡搅蛮缠者闹中求胜 / 072
1. 无理取闹型 / 073
 2. 狮子开口型 / 075
 3. 暴力倾向型 / 077
 4. 文攻武吓型 / 079
- 七 从面子至上到找台阶下 / 080
1. 给个“说法”万事皆休 / 080
 2. 不打不成交之江湖行规 / 082
- 八 寻求补偿平衡心理 / 084
1. “打一下”要“揉一揉” / 085
 2. 求正面抵消负面 / 086
 3. 收到金钱方能消灾 / 088
- 九 争夺领地而业内阅墙 / 091
1. 发行量收视率互指造假 / 092

2. 客户源广告单抢中有诈 / 095
 3. 影响力排行榜超人神话 / 098
- 十 新闻报道同行对垒 / 100
1. 记者用笔掐起架 / 101
 2. 老总撸袖上战场 / 102
 3. 媒体战背后的角逐 / 104

第三章 外部施压的六种基本套路 / 106

一 网上造势 屈人之兵 / 107

1. 曝光未发前的“灭火”作用 / 108
2. 曝光已发中的阻击作用 / 109
3. 曝光结束后的“清扫”作用 / 111

二 上峰招呼 泰山压顶 / 113

1. 扼杀整个报道 / 114
2. 削弱批评锋芒 / 116
3. 媒体遭到整肃 / 117

三 说情迂回 私交软化 / 119

1. 来自上级机关 / 120
2. 来自媒体同行 / 122
3. 来自家属亲朋 / 124

四 法律文书 威胁博弈 / 126

1. 坟堆上架炮——吓鬼的 / 128
2. 玩真刀弄真枪下战表 / 130
3. 缠讼滥诉和你死磕 / 132

五 另找媒体 反弹琵琶 / 134

1. 就曝光本身唱反调 / 135
2. 负面形象正面包装 / 137

六 广告收买·回购批评 / 140

1. 大户常年保护名单之批发买卖 / 141
2. 一手交钱一手交货之单笔交易 / 144
3. 贿赂与敲诈难扯清之曝光埋单 / 145

第四章 媒体应对纷争要义 / 148

一 不怕事也不恶意制造冲突 / 150

1. 及时平等地与纷争对象沟通论理 / 151
2. 敢于直面文武双全的闹事者 / 152
3. 把可能的矛盾设计到极点状态 / 153
4. 三十六计和为上计 / 154

二 在都有尊严的前提下化解争端 / 155

1. 媒体护尊是舆论发声和新闻从业的底线 / 156
2. 让对手平等争辩有运用媒体话语权的机会 / 159
3. 主动给体面台阶可下而不“赶尽杀绝” / 160
4. 在维护事实的大前提下尽可能适当让步 / 162

三 不战而屈人之兵 / 163

1. 非法庭诉讼的方式 / 164
2. 非上级领导裁决的方式 / 167
3. 非引发暴力的方式 / 168
4. 非经济赔偿的方式 / 170
5. 不打不成交的双赢结果 / 171

四 寻求“低碳了结” / 172

1. 媒体老总处置纷争不以战胜对手为终极目标 / 173
2. 司法断案把调和息讼当作新闻官司的重要追求 / 175
3. 社会形成宽容媒体出错并给它机会改正的风气 / 178

五 绝不挑战法规和纪律“红线” / 182

1. 不在党和政府根本利益上闹纷争 / 183
2. 不与带有“高压电荷”的对象争输赢 / 186
3. 不拿媒体生死和记者前途做筹码下赌注 / 188
 - (1) 保媒体不受伤害,记者要作出的牺牲 / 189
 - (2) 保记者免遭重处,媒体要扛住的压力 / 190
 - (3) 上下联手共同抗衡外来冲击波 / 191

第五章 纷争处置前后的关键技巧 / 193

一 找茬与投诉的两种不同接待 / 195

1. 设专司接待投诉的部门或编辑 / 195
 2. 尽快辨别来者意图,制定对应策略 / 196
 3. 注意四种难缠的投诉者 / 198
- 二 让他发泄、倾诉完了再理论 / 201
1. 悄然冷场 / 203
 2. 借故转移 / 204
 3. 绵里藏针 / 204
- 三 记者编辑不得私了 / 205
1. 研究私了动因 / 206
 2. 关注私了隐患 / 206
 3. 止住私了代价 / 207
- 四 检点媒体自身失误 / 208
1. 对大众负责、对报道事实负责,彰显职业胸襟 / 210
 2. 自我检点的几个重点易错部位 / 211
- 五 在退让的底线前止步 / 213
1. 依法退让是最牢靠的“止损”依据 / 213
 - (1) 停止侵害 / 214
 - (2) 赔礼道歉 / 214
 - (3) 消除影响 / 214
 - (4) 赔偿损失 / 214
 2. 新闻纪律是退让最规范的参照系 / 215
 3. 道德道义是退让最基本的出发点 / 216
 4. 内设“止损红线” / 216
- 六 软化语境与威慑场域之运用 / 217
1. 接待中的尊重、倾听、重视、同情 / 217
 2. 创造软化语境的重要技巧 / 218
 3. 制造威慑场域 / 220
 - (1) 先以静制动 / 221
 - (2) 后晓以利害 / 221
 - (3) 再出示“黄牌” / 222
- 七 保护媒体尊严和人身安全 / 222

1. 舆论公器时常受到暴力威胁 / 222
 2. 眼睛向内严防失尊 / 225
 - (1) 严把报道质量关有错必纠 / 225
 - (2) 发现滥用话语权一律严处 / 225
 3. 合力对外依法维权 / 226
 - (1) 支持员工挺直腰杆行使舆论监督权 / 226
 - (2) 谋求司法和行政机关撑腰支持 / 226
 - (3) 借助记协的力量形成行业威权 / 227
- 八 书证至少要保存两年以上 / 228
1. 书证在新闻纷争中的法律地位 / 228
 2. 采访书证常见的七大破绽 / 229
 3. 书证存留时间的长短 / 231
 4. 有效书证的基本要求 / 232
- 九 冲突性质起变果断关闭协商之门 / 234
1. 报道无懈可击,对手十分猖狂 / 236
 2. 记者枝节问题,对方乱开天价 / 237
 3. 遭遇蛮横粗暴,已现财产损失和人身威胁 / 238
 4. 投诉内容事关重大,私了可能影响全局 / 238
 5. 法院传票上门,威逼媒体就范 / 239
- 十 重大纷争了结要有书面协议立此存照 / 241
1. 白纸黑字公平约束双方 / 241
 2. 留存法律规范书证为媒体免责减责 / 242
- 第六章 平息风波的特殊方式方法 / 244**
- 一 直接给最高领导发送内参 / 247
 1. 启用“通天”管道紧急危机公关 / 247
 2. 防止反映问题失衡偏颇 / 248
 3. “临时抱佛脚”与功夫在诗外 / 249
 - 二 迅速占领网上制高点 / 250
 1. 舆论的主战场正向网络转移 / 250
 2. 可怕的“水军”和幕后操手 / 251

- (1) 删减不利信息与言论 / 252
- (2) 抹黑正义媒体和记者 / 252
- (3) 恶炒事端编造假象和冤情 / 253
- (4) 人为“切割”混淆视听 / 256
- 3. 网络风波下的具体抢滩之道 / 257
- 三 群体性事件尊重培养意见领袖 / 260
 - 1. 从认识到尊重 / 260
 - 2. 从交互到交友 / 262
 - 3. 从掌控到培育 / 265
- 四 选择恰当方式做出适当让步 / 266
 - 1. 矛盾激化到极端的基本处置原则 / 266
 - 2. 时机选在暴力或司法倾向出现前 / 267
 - 3. 让步的两个忌讳问题 / 269

第七章 在报道炒作中寻求解压 / 272

- 一 炒作不是负面专用手段 / 273
- 二 “解压炒作”的常见套路 / 273
 - 1. 深揭黑幕 / 273
 - 2. 行进式“追杀” / 274
 - 3. 援引公众舆论 / 276
- 三 技术禁忌与法律禁忌 / 277
- 四 占领话语高地引领舆论导向 / 278
 - 1. 影响社会大众判断 / 279
 - 2. 失语意味着败局的结果 / 280
- 五 争取兄弟媒体的报道声援 / 282
 - 1. 声援的邀约 / 283
 - 2. 声援的规模 / 284
 - 3. 声援的操作 / 285
- 六 对反向观点不是封杀而是解析 / 287
 - 1. 彰显媒体的公正和大度 / 288
 - 2. 体现记者的操守和智慧 / 289

第八章 对簿公堂 媾和庭下 / 293

- 一 “三证”齐全上战场 / 298
 1. 书证 / 299
 2. 物证 / 300
 3. 证人·证言 / 301
- 二 寻求责任豁免及其抗辩理由 / 303
 1. 新闻报道还原了真实 / 305
 2. 媒体评论和批评出于善意 / 305
 3. 舆论监督立场公正 / 306
 4. 消息来源权威可靠 / 307
 5. 业经当事人同意 / 308
 6. 新闻价值符合公众需求 / 309
- 三 庭上强硬交战 庭下“两向摸底” / 311
 1. 堂上激辩对决 / 311
 2. 私下沟通交流 / 314
 3. 间接找人“过桥” / 314
- 四 法外和解 金蝉脱壳 / 316
 1. 传递修好意向 / 317
 2. 满足合理要求 / 318
 3. 淡化是非对错 / 318
 4. 和解详情守秘 / 318
- 五 经济和名誉损失的两难抉择 / 320
 1. 预估损赔尺度 / 320
 2. 设置“止损上线” / 321
 3. 搭建调解管道 / 322
 4. 敲定免判赔付 / 323
- 六 反诉:回击恶意新闻侵权诉讼 / 324
 1. 媒体反诉的适症对象 / 325
 2. 媒体反诉的充足理由 / 326
 3. 媒体反诉的时效和时机 / 328
 4. 媒体反诉的效果诉求 / 331

七 舆论监督不能止于新闻官司 / 332

1. 应诉的“陷阱取证”及深入调查新开端 / 333
2. 在庭审阶段吁请社会舆论广泛声援 / 336
3. 判决下达之日就是彻底披露真相之时 / 339
 - (1) 公布恶状细节 / 339
 - (2) 分析胜败要素 / 340
 - (3) 交代案后背景 / 341
4. 严防话语权暴力和恶意倾向性报道 / 341

第九章 酿成新闻事故如何善后 / 343

一 新闻事故的类别和界定 / 344

1. 政治性事故 / 345
2. 事实性事故 / 346
3. 技术性事故 / 348

二 新闻事故处置的“三不放过”原则 / 349

1. 新闻事故的原因不查清不放过 / 350
2. 新闻事故责任人得不到处理不放过 / 353
3. 新闻事故的教训不吸取、整改措施不落实不放过 / 354

三 新闻事故的应急处置办法 / 355

1. 召回 / 355
2. 堵洞 / 356
3. 修补 / 357
4. 媾和 / 358
5. 报错 / 359
6. 停刊 / 360

四 媒体应急处置新闻报道事故的基本原则 / 360

第十章 力避纷争的上上之策 / 362

一 自律置换他律 自尊赢得他尊 / 367

1. 工作守则与道德信条 / 367
2. 三管齐下自我约束 / 369
3. 全民修正社会共管 / 375