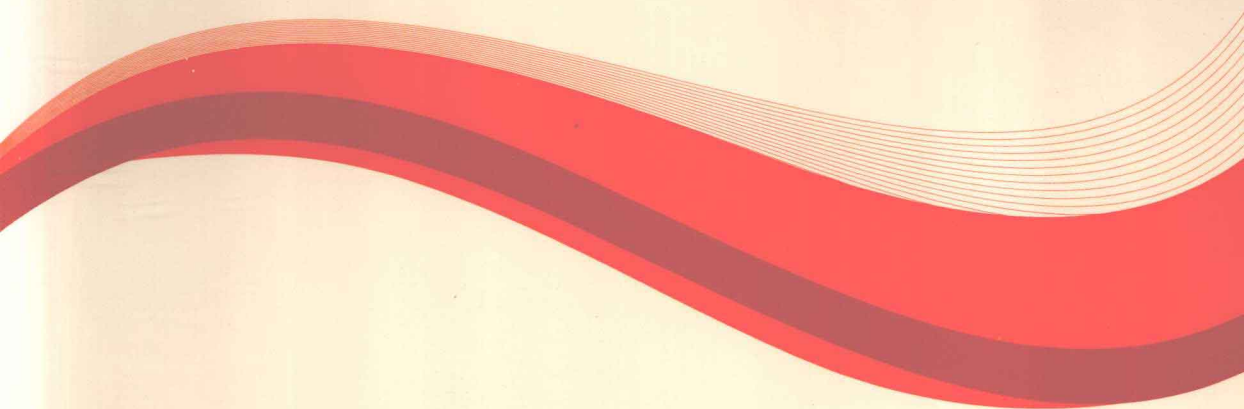




新形势下 领导干部面对媒体 十堂必修课



王贵水◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

新形势下 领导干部面对媒体 十堂必修课

王贵水◎编著



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

新形势下领导干部面对媒体十堂必修课/王贵水著

北京: 中国经济出版社, 2013. 3

ISBN 978 - 7 - 5136 - 2109 - 0

I. ①新… II. ①王… III. ①舆论—干部教育—学习参考资料 IV. ①C912. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 271201 号

责任编辑 涂 晟
责任审读 霍宏涛
责任印制 张江虹
封面设计 任燕飞工作室

出版发行 中国经济出版社
印 刷 者 三河市佳星印装有限公司
经 销 者 各地新华书店
开 本 710mm × 1000mm 1/16
印 张 12
字 数 153 千字
版 次 2013 年 3 月第 1 版
印 次 2013 年 3 月第 1 次
书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 2109 - 0/D · 510
定 价 29.80 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037
本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前 言

我国作为一个发展中的大国正在全面崛起,经济建设、政治建设、文化建设、社会建设以及生态文明建设全面推进,工业化、信息化、城镇化、市场化、国际化深入发展,进入了社会转型期。

在社会转型期,国家、政府的执政环境发生着深刻的变化,一是社会矛盾日益复杂,群体性事件、突发性事情常有发生;二是公民民主参与意识增强,知情权、话语权、监督权要求空前高涨,三是新媒体兴起,社会舆论的渠道日益多元化。

新形势下,舆论的地位和作用越来越重要,如何面对媒体、引导舆论,成为了摆在各级领导干部面前,考验领导工作能力的一道现实课题。

习近平同志对各级领导干部提出要提高六个方面的能力,其中第六项就是要求提高同媒体打交道的能力。这是中央领导第一次着重强调各级领导干部要提高同媒体打交道的能力,充分体现了党中央对媒体宣传工作的高度重视,和殷切期待。

领导干部必须全面、正确地认识和把握新形势下新闻传媒出现的新动向、新特点,努力提高和媒体打交道的能力和水平。在这个背景下,我们组织编写了本书。

本书内容从十个方面,以授课讲座的形式,采用深入浅出、通俗易懂的语言,并结合有关案例,进行内容的讲述。对新形势下面对媒体的重要性,以及具体的沟通、打交道、应对方法进行了全面系统的分析,详细阐述

了所需要具备的素质和要求,为提高与媒体打交道的能力提供了有益的指导。

新形势下,应对媒体还是一个新兴的事物,是一个新的课题,难免存在纰漏和不足之处,我们恳请各级组织部门的领导批评指正。

本书在编写过程中也参考了大量文献资料和地方各级领导第一手宝贵资料,并得到专家的具体指导,对于所借鉴的内容,在此向作者表示深深的谢意!

编者

2012年12月

第一堂课:概述	001
同媒体打交道是领导责任	001
运用和管理互联网的能力	004
处置突发事件综合能力	005
同媒体打交道的综合素质	006
接受采访的能力	007
应对媒体的策略	009
※知识延伸 广元柑橘事件中的溃坝效应	
 第二堂课:媒体形象	 016
媒体:政府的“化妆镜”	016
传媒视角下的媒体形象塑造	018
媒体形象设计与打造的基本方法	020
内外兼修	021
面对媒体要有“镜头感”	023
※知识延伸 李肇星的公众形象:一位平民部长	

第三堂课：面对媒体“金口才”	028
克服落后观念，敢于发言	028
魅力口才的体现	032
赋予活力的演讲	035
我的语言我做主	039
※知识延伸 习近平口语化的“就职演说”	
第四堂课：把握舆论，接受舆论监督	046
关注舆情，掌控民意“晴雨表”	046
和谐舆论，化解矛盾	049
重视舆论，切实把握好“度”	050
以人为本，正确导向网络舆论	054
强化管理，负面报道正效应	058
※知识延伸 官员开博客	
第五堂课：善于运用媒体作宣传	062
依靠媒体造势	062
政府新闻议程设置	065
媒体策划彰显“魔力”	069
宣传稿要“一剑封喉”	072
舆论宣传讲究方法	077
力避“宣传失灵”	079
※知识延伸 春晖行动	
第六堂课：应对媒体采访技巧	084
面对媒体，从容应对	084

巧对记者,五大原则	086
应对记者,四个策略	090
三思而言,有问必答	094
敏感话题,巧妙避开	097
非难提问,学会说“不”	102
幽默艺术,领导风范	106
※知识延伸 睿智邓小平	
 第七堂课:成功新闻发言人的基本要求	115
新闻发言人的胜任力	115
与媒体互动的基本要求及“八项注意”	118
与记者的沟通技巧	122
※知识延伸 “诗人外长”转行发言人同样精彩	
 第八堂课:突发事件中的媒体应对	129
正确应对突发事件	129
掌握信息发布的主动权	132
完善舆论应对机制	137
实施领导承责制度	139
※知识延伸 从新加坡控非典看政府公关与媒体的有效互动	
 第九堂课:善于利用网络媒体	145
架起沟通公众桥梁	145
开展网上民意互动	147
网络促进社会和谐	148
化解不良公共情绪	149

创建网络的主旋律·····	151
必然选择:网络参政·····	154
※知识延伸 “网络行政”的县委书记	
 第十堂课:危机事件中的媒体应对实例分析·····	161
“4·15”空难危机处理·····	161
“苏丹红”事件·····	164
辽宁海城豆奶中毒事件·····	168
中国平安保险公司和格兰仕公司危机事件·····	171
阜阳劣质奶粉事件·····	174
殴打记者的媒体应对启示·····	176
 参考文献·····	181

概 述

中国国力继续快速增长,国际地位不断攀升的同时,媒体特别是外国媒体对我们国家政治生活的关注程度也逐年升温。

媒体不是洪水猛兽。新形势下的媒体,尤其是新媒体隐藏着公众无穷的新力量。领导干部应对媒体需要有“新作为”,这是时代及社会发展的要求,同时也是落实“以人为本”理念的题中之意。提高与媒体打交道的能力,树立和提升在人民心中、在世界上的形象,是各级领导干部的一项长期的重要工作。

同媒体打交道是领导责任

一、媒体的概述

媒体是交流、传播信息的工具和载体。尽管媒体的种类和形式越来越多,报刊、广播、电视、互联网、手机等多种媒介形式并存,但其社会功能仍然以报道新闻、提供资讯、影响舆论、教育大众、提供娱乐等为主。在我国,主流媒体除具有上述功能外,还具有党和政府“喉舌”的政治功能,是宣传党的路线方针政策的重要工具,政府进行公共管理的重要资源,传播主流价值观的重要阵地,体现中国软实力的重要载体。

媒体在影响社会舆论方面具有重大作用。作为执政党的中国共产党一贯高度重视舆论。马克思深刻认识到舆论在社会变革和夺取政权中的巨大作用,他指出,大凡需要变革现实的任何阶级、集团或政党,都必须占有和运用舆论工具这一斗争武器。毛泽东同志指出:“凡是要推翻一个政权,总是要先造成舆论。”邓小平同志提出:“宣传工作就是一切革命工作的粮草。”江泽民同志指出:“舆论导向正确,是党和人民之福;舆论导向错误,是党和人民之祸。”胡锦涛同志指出:“舆论引导正确,利党利国利民;舆论引导错误,误党误国误民。”

二、正确认识媒体,提高与媒体打交道的能力

1. 提高同媒体打交道的能力是领导干部履行工作职责的迫切需要

领导干部与媒体打交道,就是与公众打交道,提高同媒体打交道的能力就是提高做好公众工作的能力。如果善于运用媒体推动工作,将有助于宣传贯彻落实党的路线方针政策,有助于发扬民主、科学决策,有助于联系和组织开展各项工作,塑造和展示良好形象。

2. 提高同媒体打交道的能力是提高我们党的执政能力的迫切需要

媒体已经成为现代社会执政党重要的执政资源、执政工具和执政手段,舆论引导能力已成为执政能力的重要组成部分。为了实现中华民族的伟大复兴,必须不断提高党的执政能力。提高党的执政能力要解决的核心问题是如何掌好权、管好权、用好权。为此,就要充分利用媒体宣传,强化党执政的合法性,巩固党的执政地位,做到掌好权;就要充分利用媒体监督,规范党的成员特别是领导干部的行为,增强党拒腐防变能力,做到管好权;就要充分利用媒体力量,广泛动员和组织全党全国人民,办好中国的事情,做到用好权,更好地实现科学执政、民主执政、依法执政。

3. 提高同媒体打交道的能力是搞好对外宣传、有效影响国际舆论的迫切需要

由于我国的快速发展、迅速崛起,中国正在成为国际舆论的焦点。在

当前“西强我弱”的舆论格局还没有根本改变的情况下,一些西方敌对势力将媒体作为对我国进行西化、分化、弱化的手段和途径,国际意识形态领域斗争异常尖锐,国际舆论环境异常复杂。胡锦涛同志曾在人民日报社考察工作时殷切期望:“做好党和国家工作,必须统筹国内国际两个大局,同志们办报纸也必须统筹国内国际两个方面。”这对领导干部提高同媒体打交道的能力、做好舆论引导工作提出了更高的要求。我们既要善于利用媒体搞好对内宣传,坚持贴近实际、贴近生活、贴近公众,增强舆论引导的针对性、实效性和吸引力、感染力;也要善于利用媒体搞好对外宣传,及时妥善回应国际社会的舆论关切,有效影响国际舆论。

4. 提高与媒体沟通的能力,其实就是执政能力的一种体现

出现“突发性”事件后,可以通过媒体准确地、有影响力地传达政府的意思,说服公众、动员公众与政府合作,共同解决危机。但是,有些领导干部仍然千方百计“捂着”“掖着”“盖着”,使得一些谣言在公众中肆意传播,在网络中“满天飞舞”,公众、网民得不到真实信息,产生失控,“突发性”事件逐步演变成了大规模群体性事件,造成极为不良社会影响和巨大社会财产损失。如瓮安“6·28”“华南虎照”“躲猫猫”等事件,集中反映出了一些领导干部存在的不善于同新闻媒体打交道的问题。因此,善于与媒体沟通,实际上就是善于与公众沟通,这是做好工作的一种能力体现。

5. 提高与媒体打交道的素质能力,也是培养过硬的业务素质的具体体现

善于面对媒体,并协助媒体进行各种调查、采访,充分运用现代传媒工具在第一时间发布权威可靠的信息,用强有力的正面舆论引导占领新闻宣传舆论阵地,以准确可靠的新闻事实回答某些传言和歪曲报道,这正是代表了新形势下担负领导工作必备的一种过硬素质。

6. 善与媒体打交道,就是为自己在公众中树立良好形象打下基础

善与媒体打交道,就是善与公众相处,尊重媒体,就是尊重公众;善待

媒体,善用媒体,善于将媒体监督作为一种改进工作的手段,这既体现了一个地方党委、政府及其领导干部的工作作风和工作态度,也是检验一个领导班子或一名领导干部的思想境界和执政能力的“试金石”,是一个班子,领导干部的形象体现。

运用和管理互联网的能力

一、充分认识互联网带来的严峻挑战

互联网凭借虚拟、开放、互动、即时、海量、多媒体、自媒体等特点和优势,把人类带入了一个多维的网络信息时代。以美国“林登实验室”出现为标志,我们正面临工业化时代和信息化时代“两个时代”并存、现实社会和虚拟社会“两个社会”并存的特定历史阶段。

美国著名未来学家托夫勒断言:“谁掌握了信息,控制了网络,谁就拥有了世界。”而且,互联网与有线电视网、移动电话网还将逐步走向三网合一、三屏合一,“一网将网尽世界”,“世界将集于一屏”,这种发展趋势是无法阻挡的。因此,领导干部一定要充分认识互联网的发展趋势和巨大力量,如果看不到它对我们党的执政地位、执政基础和执政能力提出的严峻挑战,不切实抓好互联网的建设、运用和管理,其危害将是颠覆性的、不可逆转的。

二、努力提高运用互联网的能力和水平

要努力使互联网成为加强学习和推进工作的重要手段,成为推进经济社会发展和民族进步的有力武器。一是要带头上网。要把学习互联网知识作为一门必修课、基本功,让“上网看看”“在线聊聊”“网上蹲点”成为深入基层、深入公众、深入实际的职责要求。二是要善于用网。要善于运用互联网了解世界、掌握资讯,发扬民主、科学决策,推动工作、促进发展,化解矛盾、构建和谐。三是要大度容网。不要把互联网视为洪水猛

兽,既要正确看待互联网的超常发展,更要理智对待网络恶炒、网络审判、网络暴力、人肉搜索等异常现象,努力实现由恐惧网络到包容网络,再到投身网络的转变,与多极的网络力量形成良性互动。

三、切实加强互联网舆论的监管和引导

互联网对社会的建设性有多大,破坏性就有多大。“在网上,没人知道你是一条狗!”这个口号形象地概括了互联网最为突出的一大特点,即隐蔽性,网民可以在虚拟空间里畅所欲言。这在一定程度上拓展了言论的表达空间,使网络民意获得更为直接的沟通渠道。但是,在这种情况下,有些网民往往挣脱理性的缰绳,冲破道德的底线,正如伏尔泰所说:“人人手持心中的圣旗,满面红光地走向罪恶。”于是,各种异常现象出现了,并延伸到了现实生活中。特别是所谓“网络民主”现象的出现,将公众的政治表达、政治参与和舆论监督推向了新的境地。这既有积极的进步的一面,也有消极的直接的反作用。因此,必须加强对互联网舆论的监管和引导。

在适应互联网的规律和特点基础上,变封、堵、压为疏导、沟通和顺势而为,加强舆情监测,尽早发现问题,主动进行应对。

处置突发事件综合能力

一、高度重视突发公共事件中的舆论引导工作

突发公共事件,包括突发性自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等。我国正处在发展黄金期,同时也进入了突发公共事件频发期。实践证明,处置突发公共事件,正确引导舆论是一个关键;一旦舆论引导不当,就可能造成舆论危机,引发社会危机。因此,在处置突发公共事件中,要将事件处置工作与信息发布和新闻宣传工作一起研究、一起布置、一起组织、一起实施。这两方面工作结合得越紧密,舆论引导就越

有力,处置突发公共事件就越有效。

二、在处置突发公共事件中坚持信息公开原则

“危机”是“危险”和“机会”的复合词,是指事物“有可能变好或变坏的关键时刻”。在这个时刻,必须坚持信息公开,告知公众真相,用以提高公众的理性认知能力、心理承受能力和自我组织、自我救助能力,否则就会影响对突发公共事件的有效处置,导致事件进一步恶化。

特别要看到,在信息社会里,想瞒住任何信息都是徒劳的。与其别人说,不如自己说;与其被动说,不如主动说;与其一定时候说,不如第一时间说;与其尽快说,不如抢先说;与其外行说,不如内行说;与其用技巧说,不如用事实说。

按照信息公开原则,第一时间播发权威信息,第一时间抢占信息制高点,不给谣言和小道消息传播空间,始终是有有效处置突发公共事件的不二法则,是有效开展突发公共事件舆论引导工作的最佳方法。

三、认真做好突发公共事件中舆论引导的具体工作

“细节决定成败。”突发事件一旦发生,要立即启动新闻舆论应急机制;组织精干的工作团队;迅速核清事实,拟定对外发布口径;第一时间召开新闻发布会,先说事实,慎说原因,边做边说,不断跟进发布;组织记者现场采访,接触当事人;维护好现场秩序,特别要防止记者与现场警察、保安发生冲突,不要人为制造负面新闻。与此同时,还要加强突发公共事件中各种重要舆情和敏感信息的收集和研判,为妥善处置突发性公共事件提供参考。

同媒体打交道的综合素质

一、树立“放”的理念

开放是时代发展的要求,是提高党的执政能力的必然。经济全球化

和信息网络化的大趋势,要求领导干部要破除封闭观念、过时认识,坚持用科学发展观观作指导,以开放的胸怀、开明的姿态面对媒体、面向公众,既要认真做也要积极说,既要做好也要说好,不断提高执政能力。

二、培养“诚”的品格

诚信是领导干部最重要的财富。要把自己摆在与媒体合作、和记者平等的位置,充分尊重媒体,坦诚对待记者,以对媒体和记者的尊重和坦诚赢得理解和支持。在记者面前不能失语、不能作秀,要使媒体感觉到你的真诚。

三、增强“做”的能力

衡量领导干部同媒体打交道的能力和舆论引导能力,关键看“做功”。要抓住工作和生活中的一切机会,多与媒体沟通,多与记者交往,了解情况,掌握动向。要遵循新闻规律,讲究宣传艺术,通过主动设置议程,调动媒体的兴奋点,引导媒体按照我们的需要进行报道。

四、提高“说”的水平

话语能力不仅关乎个人的公共形象,而且反映领导干部同媒体打交道的能力和舆论引导能力。“说”时,一是要注意“说”的态度,二是要讲究“说”的艺术。同样的意思,用不同的态度和不同的艺术说出来,效果大不相同。

领导干部要追求良好的话语效果,用事实、数据说话:在话语中适度地展现个人魅力和风采;化抽象为具体、化深奥为浅显、化枯燥为有趣;注意根据媒体的话语特点和风格,多说他们听得懂、能理解的话。

接受采访的能力

对领导干部而言,要充分认识到,记者不是挑战者,而是合作者,在这

个认识基础上,提高自己面对记者,接受采访的能力。

1. “诚”字为本

如前所述,诚实、诚恳既是面对媒体、面对记者、面对新闻的态度,也是与他们实行合作,创造双赢的基础和前提。领导干部在接受记者采访的过程中,要做到“三诚”：“心诚”，把自己摆在与媒体合作、和记者平等的位置,充分尊重记者,坦诚对待记者,以对媒体和记者的尊重和坦诚赢得理解和支持。“言诚”，在接受记者采访,回答记者提问时,要坚持实事求是,不撒谎,不猜测,不推测;坚持准确简洁,不能“客客气气地说废话”,不能发表个人观点,更不能“作秀”。“身诚”，就是态度的行为动作要展现诚恳的品质。对媒体和记者要有涵养和耐心,通过得体的动作和姿态,让记者感受到认真寻找差距、改进工作的诚恳。

2. “备”字为要

充分的准备是领导干部从容面对记者提问的关键环节。在接受记者采访前,要做好三项准备:

(1)深入了解事件情况。对公众、媒体、记者关注的焦点的有关情况,要进行深入了解,不但把握来龙去脉,更要对原因、对策等相关问题有深刻认识,做到心中有数。

(2)全面预测舆情,深入分析公众关注什么,记者喜欢什么等舆情走势,把握走向,并做好针对性的准备。

(3)准备好新闻发布内容,按照规定程序,预测提问并统一信息发布的口径,把握尺度和分寸,把握哪些信息是能说的,哪些是不能说的,哪是重点说的,做到了然于胸,通过准备,把想要表达的声音,通过记者采访有效地传播给大众,达到宣传政策,澄清问题,服务公众的目的。

3. “说”字为上

如前所述,提高接受记者采访的能力,从某种程度上就是“说”的能力。面对记者,要有自信的姿态,不能因为怕说错话就畏首畏尾,甚至是逃避采访。要知道,领导干部是信息的中心、权威和专家,记者只是信息