

# 说什么 怎么说

网络舆论引导与舆情应对

蒲红果◎著



新华出版社

C13051840

G206.2  
250

# 说什么 怎么说

网络舆论引导与舆情应对

蒲红果◎著



北航

C1658975

新华出版社

G206.2  
250

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

说什么怎么说: 网络舆论引导与舆情应对 / 蒲红果著. —北京: 新华出版社, 2013.6

ISBN 978-7-5166-0500-4

I. ①说… II. ①蒲… III. ①互联网络—舆论—研究 IV. ①G219

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第121140号

## 说什么怎么说: 网络舆论引导与舆情应对

作 者: 蒲红果

---

出 版 人: 张百新

责任编辑: 赵怀志 江文军

封面设计: 李尘工作室

责任校对: 刘保利

责任印制: 廖成华

---

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路8号

网 址: <http://www.xinhupub.com>

经 销: 新华书店

购书热线: 010-63077122

邮 编: 100040

<http://press.xinhuanet.com>

中国新闻书店购书热线: 010-63072012

---

照 排: 李尘工作室

印 刷: 河北省高碑店市鑫宏源印刷包装有限责任公司

---

成品尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 22 彩插 8

版 次: 2013年6月第一版

字 数: 300千字

印 次: 2013年7月第一次印刷

---

书 号: ISBN 978-7-5166-0500-4

定 价: 39.00元

图书如有印装问题, 请与出版社联系调换: 010-63077101

新媒介时代，引导社会舆论，不仅要讲真话，还要把真话讲好。讲真话是**说什么**的问题，把真话讲好是**怎么说**的问题，这两个问题解决得好，我们的舆论引导工作自然就会卓有成效。

蒲红果



◎作者在做网络舆论引导与舆情应对的专题讲座。



◎作者在水利部网络舆论引导高级研修班上做讲座。



◎作者在全国海关首届网络舆情监测培训班讲课。



◎作者在青岛海关做信息与宣传专题讲座。



◎作者在山东全省网络舆论引导干部培训班上做讲座。



◎作者在山东全省国税系统干部培训班讲课。



◎作者在山东费县做网络宣传工作专题讲座。



◎作者在浙江省网络舆论引导研讨班上讲课。



◎作者在辽宁省宣传工作培训班上授课。



◎作者在河北全省网络宣传培训班上做专题讲座。



◎作者在河北省第三期网络宣传培训班授课。



◎作者在贵州团省委做网络舆论引导专题讲座。



◎作者在北京市第一中级人民法院做题为“新形势下的网络舆论引导”的讲座。



◎作者在江苏镇江做网络舆论引导专题讲座。



◎作者在原铁道部讲授网络舆论引导工作艺术。



◎作者在国家电网公司授课。



◎作者在河南全省电力发言人培训班上授课。



◎作者在大唐集团授课。



◎作者在胜利油田做“网络宣传管理专题讲座”。

## 自序

弹指一挥间，我直接从事互联网宣传管理和舆论引导工作已逾十年。春秋十余载，互联网风云际会，我徜徉其中，感受颇多。特别是常常有机会与全国很多省区市各系统各行业的同志们交流网络舆论引导与舆情应对的相关话题，时间长了，就萌生处要把自己的一些思考和体会写出来的想法。

然而，到底应写成什么样的文字，是个问题。理论性强一点，出版社同志提醒要少理论多实践，甚至砍掉了我前十讲的理论文字；可理论性弱一点，又恐文字的深度不够，显得自己过于肤浅。但我最终还是更多地尊重了出版社同志的意见，毕竟他们才是出版专家。于是，我选择了举重若轻的做法，追寻了阎锡山那样的“境界”：一日，阎锡山问名士幕僚赵承绶：“什么叫政治？”赵引经据典、滔滔不绝。阎笑：“木那么复杂！所谓政治，就是让对手下来咱们上去！”阎又问赵：“什么叫宣传？”赵又洋洋洒洒、说古论今。阎更加不屑：“木那么复杂！所谓宣传就是让大家都认为咱们好，别人不好！”尽管话语间尽显军阀的霸道，但是这样的思维方式和语言特色对处于网络时代的我们是一个很大的启发。这种特色就是“生动直白、一语中的”。亦如毛主席曾经在谈论军事与政治时说的那样：军事是什么？军事就是打得赢就打，打不赢就走。政治是什么？政治就是把自己的人搞的多多的，把对方的人搞的少少的。言简意赅，让听者即刻心领神会。把看似复杂的问题简明化，这大概就是举重若轻的魅力吧！

的确，网络舆论引导和舆情应对，你可以搞得很复杂，甚至搞出几套高深莫测的理论来唬人，让人对你如同象牙塔里的教授一样地敬畏。然细按之，其实这事很简单。面对突发网络舆论事件，当事者能做的选择无非三种：一是针对不实信息尤其是恶意造谣诽谤，及时出来澄清，打开天窗说亮话，用真相击碎谣言；二是如果网络所言确有其事或存在部分问题，则表明态度，立

## 2 | 说什么怎么说——网络舆论引导与舆情应对

即行动，诚恳改正，争取谅解；三是倘已酿成大错，即便立即改正也已无法挽回，事已至此那只能“认栽”，或曰“勇于担当”。

所以，我们可以说，网络舆论引导和舆情应对并不深奥，认识的脉络厘清以后，其实就那么点事儿。马克思在研究和揭示人类社会基本矛盾的时候，确定的对象是整个人类社会，而要素确定为“生产力”“生产关系”“经济基础”“上层建筑”。经过多年艰苦的研究，得出了要素间的关系，也就是人类社会的基本矛盾：“生产力决定生产关系”“经济基础决定上层建筑”。马克思揭示社会基本矛盾的方法，为我们理解矛盾（或说事物的关系）提供了方法上的借鉴：一是确定系统（对象），二是发现要素，三是寻找关系。如果我们把网络舆论引导确定为我们的研究对象的话，那么“现实情况”“网络舆情”

“传播技术”“舆论格局”“新媒介素养”“引导成效”等必然成为要素，而这些要素之间的关系则主要表现为：“现实情况决定网络舆情”“传播技术改变舆论格局”“新媒介素养主导引导成效”。

新媒介素养，简单说，就是懂网、用网、驭网的能力和水平。具体一点说主要包含三个方面：一是认识和使用新媒介的知识和技能，二是对新媒介信息进行理解、分析和评价的辩证思维能力，三是新媒介沟通交往中的法理与伦理道德修养等。新媒介素养在当前仍然是一个十分稀缺的东西，提高新媒介素养，的确是新课题和必修课。2011年6月，人民日报刊发文章“‘媒介素养’体现执政水平”指出，一些地方在媒介应对上仍有诸多不足，忽视媒体、躲避媒介、害怕媒介、滥用媒介等现象时有发生，甚至在一定程度上让公众感觉政府对网络事件一味打压封堵，没有正视问题的勇气，更没有解决问题的决心，政府的公信力受到严重质疑。2013年3月，人民日报刊发文章“官员应有正确的‘网络观’”再次指出，各级领导干部要与时俱进，带头树立正确的“网络观”，主动触网、学网、懂网、用网。既要克服面对网络突发事件时回避、遮掩的“鸵鸟心态”，主动回应网上关切；又要善于运用网络，唱响网上舆论主旋律，营造绿色和谐的网络生态。

如今，互联网继续迅猛发展，新技术层出不穷，新应用应接不暇。在宽带化、云计算、大数据、物联网、移动互联网等技术背景下，随着以微博、微信为典型应用的即时网络时代的到来，信息发布、获取和传播的方式和效率都已发生巨大变化，它所带来的信息风暴正在改变我们的生活、工作、思维和社会

会关系，尤其是由此衍生出来的网络舆论的影响力前所未有、与日俱增。信息化趋势已不可逆转，凡事预则立，不预则废，主动适应信息化趋势是唯一正确的选择，懂网、用网、驭网成为各级行政事业单位、大中型企业领导干部和工作人员必备的新媒介素养。

“打铁还需自身硬。”只有具备了基本的新媒介素养，才能懂得利用互联网做什么，才能懂得出了舆情怎么办，也才不会把微博当QQ广播自己的秘密，才不会在车祸现场开心嬉笑，才不会有“你是替党说话还是替人民说话”、“没时间跟你闲扯”等傲慢官腔，才不会遇事“封、捂、堵、压、瞒”；只有具备了基本的新媒介素养，才能真正树立起新媒介传播的正确观念和懂得网络舆论引导与舆情应对的一些基本道理，比如，解决现实问题是引导网络舆论的根本、舆情应对的通用法则是把事情说清楚、媒介形态不是舆论生态的决定因素、应急发布对于舆论引导的有效性取决于发布者的公信力等。

互联网时代，是对话的时代。我们尤其要敢于和善于网络“说话”，把公众的呼声作为第一信号，公众反映什么就回应什么，公众困惑什么就回答什么，通过“说话”及时和实事求是地回应社会关切，引导社会舆论。这要求我们，不仅要知道“说什么”，还要懂得“怎么说”。“说什么”是原则、硬指标，“怎么说”是技巧、软标准。关于这一点，具体的原则和技巧会有很多，比如讲成就要留有余地，讲问题要辩证客观，不讲空话、过头话，防止简单化、片面性等，但是，最根本的要求还是“不说假话”“说好真话”。要坚持用政策说话，用典型说话，用事实说话，做到客观实在、全面准确，努力达到有针对性、有说服力。特别是要把“说话”与解决实际问题结合起来，分清网络舆情性质，用实际问题的解决或促进解决为“说话”提供坚实基础，做到既“善于言”，又“敏于行”。另外，我们的“说话”一定要充分运用互联网手段，借助信息传播新技术的优势，以扩大我们的声音和影响。古人说：“假舆马者，非利足也，而致千里；假舟楫者，非能水也，而绝江河。君子非生异也，善假于物也。”如今，信息海量而庞杂，我们的声音必须要插上互联网等新媒介信息传播新技术的翅膀，才能“致千里”“绝江河”。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”一些良师益友时常对我说：“你有哲学和新闻学学习背景，又有丰富的互联网宣传管理和舆论引导实践，还亲身经历了和推动了互联网某些领域的发展，你把它写出来，应该是最有读

#### 4 | 说什么怎么说——网络舆论引导与舆情应对

点的。”这种毫不吝啬的赞扬和鼓励成为我撰写和出版这本书最大的动力。本书的意图很明确，就是促进和提高社会公众，尤其是党政机关、企事业单位领导干部和工作人员的新媒介素养；本书的思路也很清楚，重在从实际操作层面讲述网络舆论引导的正确观念和方法，力图通过案例表现思想，突出实用性。希望对有用者，有用。

是为序。

浦红果

2013年6月于北京南苑

## 绪 论

### 主动适应信息化趋势是唯一正确的选择

#### —

信息的传递和交流是人类生存的基本需求。人类的信息传播模式从口语传播、手写传播、印刷传播、电子传播到互联网新媒介传播，可以说技术开发与技术进步一直伴随着人类信息文明发展的进程。

回顾历史，我们发现，20世纪是科技发明最多的一个世纪，众多发明或发现都产生于这个世纪，如血型、飞机、胰岛素、青霉素、电视、登月、试管婴儿、激光器、原子能、半导体和计算机，等等。有数据表明，这100年的发明超过了以往任何100年，甚至是此前2000年的总和。人类活动因此更加活跃，人们的生活也因此更加丰富多彩。

1969年，为了找到一种强有力的通讯形式，足以抵御苏联“洲际弹道导弹”的破坏和在爆发核战争时保障通信联络，美国国防部高级研究计划署（ARPA）资助建立了世界上第一个分组交换试验网ARPANET，连接美国四个大学。ARPANET的建成和不断发展标志着计算机网络发展的新纪元。

20世纪70年代末到80年代初，计算机网络蓬勃发展，各种各样的计算机网络应运而生，规模和数量上都得到了很大的发展。一系列网络的建设，产生了不同网络之间互联的需求，并最终导致了TCP/IP协议的诞生。

1980年，TCP/IP协议研制成功。1982年，ARPANET开始采用IP协议。

1986年，美国国家科学基金会NSF资助建成了基于TCP/IP技术的主干网NSFNET，连接美国的若干超级计算中心、主要大学和研究机构，世界上第一个互联网产生，迅速连接到世界各地。互联网的诞生所带来的网络信息传播，无疑是一次信息传播的革命。

## 2 | 说什么怎么说——网络舆论引导与舆情应对

互联网被公认为是20世纪人类科技文明的结晶和最伟大的基础性科技发明之一，它的快速发展和广泛应用已经成为信息化时代的一个重要标志，已经成为一个全球性的公共设施，并被列为现代信息技术发展的三个重要里程碑（即1946年世界第一台电子数字计算机——ENIAC诞生；1971年，英特尔公司生产的世界第一个微处理器芯片4004和20世纪互联网在全球的普及和发展）之一。

进入21世纪以来，宽带、无线移动通信等技术的发展，为互联网应用的丰富和拓展创造了条件。据有关数据表明，互联网已经覆盖全世界240多个国家和地区，网民超过20亿。作为信息化社会的基本网络形态、信息传播的新载体、科技创新的新手段，互联网的问世和应用，带来了传播方式的革命性飞跃，互联网正在成为信息化社会的基本工具，而且每一项新技术以及相关的新业务的出现，都将促成一种新的传播形式和舆论载体。

马克思主义认为，衡量一个时代的生产力水平，不是看它生产什么，而是看它怎样生产。石器、青铜、铁器、蒸汽……互联网的普及应用和快速发展改变了人类的生活和生产方式，引发了前所未有的信息革命和产业革命。借助互联网，人类的信息传播方式在时间和空间两个维度上获得了空前的突破，地球村正在成为现实。

2011年11月，在武汉召开的第十一届中国网络媒体论坛上，中国人民大学新闻学院教授高钢指出，直接影响信息传播形态与模式改变的三大技术已经日益显现。在移动互联网、智能便携终端和云计算服务三大技术发展的共同作用下，网络技术平台的融合绝不止是信息传播渠道的合并和兼容，网络信息的共享也绝不止是个体单元的信息获取和信息发布，它们将是一个改变整个社会信息创造方式、加工方式、获取方式、传播方式、使用方式和经营方式的深刻的社会变革过程。

完全可以这样说，21世纪，是人类社会由工业文明向信息文明整体飞跃的伟大时代，在这样的时代，信息化已成为社会发展的大趋势、大潮流，亘古未有的巨变在我们身边悄然发生。

信息化推进生产力的发展，促进生产关系的变革。互联网是社会进步的产物，是先进生产力的代表，它改变了旧的社会结构，让新社会结构逐渐浮现。马克思在论述社会变革中技术革新的作用时说：“手工作坊带来的是封建君主，而蒸汽机导致了产业资本家的出现。”他认为一定的新技术对人类行为