



公务员 媒体应对实务

— The Media Counter Practice of Official Officers —

杨静美 著

红旗出版社

公务员 媒体应对实务

—— The Media Counter Practice of Official Officers ——

杨静美 著

红旗出版社

图书在版编目(CIP)数据

公务员媒体应对实务 / 杨静美著.

—北京: 红旗出版社, 2014.8

ISBN 978-7-5051-3230-6

I. ①公… II. ①杨… III. ①公务员—传播媒介

—素质教育—研究—中国 IV. ① D630.3 ② G219.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第197997号

书 名 公务员媒体应对实务

著 者 杨静美

出 品 人 高海浩

责任编辑 廖晓文

总 监 制 徐永新

封面设计 徐光钺

出版发行 红旗出版社

地 址 北京市沙滩北街2号

邮政编码 100727

编 辑 部 010-51631925

E-mail hongqi1608@126.com

发 行 部 010-64024637

印 刷 北京市昌平开拓印刷厂

开 本 787毫米×1092毫米 1/16

字 数 270千字

印 张 20

版 次 2014年8月北京第1版

2015年3月北京第1次印刷

ISBN 978-7-5051-3230-6

定 价 39.00元

欢迎品牌畅销书项目合作

联系电话: 010-84026619

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,本社发行部负责调换。



公务员是公权运行的载体，是国家行为的细胞。当信息流动成为社会生活的重要生命体征，当信息有序成为社会稳定的重要标志，当信息有效成为社会治理的重要操作手段，当媒体表达成为社会和谐的重要舆情目标的时候，这个社会无疑已经进入了信息时代。信息无处不在，传播无处不在，媒体无处不在。在社会工作中扮演重要角色的公务员，其应对媒体的能力无疑已成为一种最基本的胜任条件和最基本的职业素质，简而言之：不会跟媒体打交道的公务员就不能算是称职的公务员。

我国公务员法规定，公务员应当履行下列义务：（一）模范遵守宪法和法律；（二）按照规定的权限和程序认真履行职责，努力提高工作效率；（三）全心全意为人民服务，接受人民监督；（四）维护国家的安全、荣誉和利益；（五）忠于职守，勤勉尽责，服从和执行上级依法作出的决定和命令；（六）保守国家秘密和工作秘密；（七）遵守纪律，恪守职业道德，模范遵守社会公德；（八）清正廉洁，公道正派；（九）法律规定的其他义务。公务员在媒体应对中达到上述要求不仅要具备思想认识上的重视与自觉，同时也要练就过硬的操作本领，这些本领不是局部的零碎的偶然的经验堆砌，而是在正确理论指导下通过系统学习和科学训练而形成的专业化职业素质。

近年来，随着我国新闻发布制度的日趋完善，使得新闻发言人在借助媒体促进信息公开、实现与公众互动沟通方面有了更强的意识，尤其在处理危机事件、完善政府公共危机处置机制、满足公众知情权、提高政府形象建设等方面得到迅速提升。同时我们发现，在整个社会进入全媒体、自媒体的大背景下，传播行为已经大大扩展，作为国家工作人员的公务员以各种方式应对媒体的机会大大增多了，而突飞猛进的现代传播技术和个体化民间化的传播渠道也随时都有可能把公务员置于信息发布者的角色之中，面对“人人都是传播者”的时代，让公务员“人人成为发言人”或将成为全面提升国家治



理水平的总体目标下的一个并不过分的希望。

外交部新闻发言人马朝旭认为，“新闻发言人工作是一个专业性很强的工作，有很多职业性的要求，包括面向公众和记者”。原国务院新闻办公室主任赵启正认为，对发言人的第一个要求是“政治成熟、立场坚定、勇于负责”。这是指对国家的政策有融会贯通的理解；能够以实事求是的精神维护国家和人民的根本利益；对自己担负的工作勇于承担责任。第二个要求是“内知国情，外知世界”。这是指要了解基本国情和自己工作领域内的丰富知识，同时要了解国际社会在此领域的最新进展。第三个要求是“讲究逻辑，有礼有节”。逻辑不通，则所言无理，说话要清晰，也要疏密得当。提高新闻发言人综合素质是推进我国新闻发布制度建设的重要环节，而提升公务员队伍在媒体应对工作中的整体水平也成为提高执政能力的基础性要求。

本书立足于公务员应急管理培训中的媒体应对环节，以新闻发布制度和新闻发布策略、技巧为切入点，较为详细地介绍了如何认识媒体、与媒体打交道，新闻发布会的操作策略与技巧，面对媒体的原则和技巧等相关理论和典型案例，内容通俗易懂，实用性强，对党政机关、事业单位的工作人员有极大的参考的价值。希望通过本书，政府和企事业单位的新闻发言人或参与新闻发布工作的人员能从中得到帮助；机关领导干部和企事业单位负责人在危机处置管理中能够受到启发；随时可能接受或遭遇到记者采访的单位、部门工作人员能够掌握一些媒体应对的知识和技巧，以备不时之需。

本书得以出版，得到了中共天津市委党校有关领导的支持与帮助，在此致以衷心感谢！

书中不妥及有待完善之处，欢迎指出并予斧正。

作者

2014年4月16日



CONTENTS

前 言 / 001

第一编 认识媒体 / 001

第一章 媒体的功能与需求 / 002

- 一、媒体的功能 / 002
- 二、政府为什么要和媒体打交道 / 008
- 三、媒体的核心需求 / 010
- 四、充分了解记者 / 011

第二章 认识“新闻” / 014

- 一、什么是新闻 / 014
- 二、新闻的六要素 / 017
- 三、新闻的种类和表现形式 / 018

第三章 媒体的分类及组织结构 / 024

- 一、报纸媒体 / 025
- 二、杂志媒体 / 026
- 三、通讯社 / 028

- 三、什么样的媒体活动能够满足记者需求 / 073

第二章 如何组织新闻发布会 / 075

- 一、新闻发布会的定义及特点 / 075
二、如何策划新闻发布会 / 076
三、如何筹备新闻发布会 / 079
四、新闻发布会正式召开 / 094
五、新闻发布会后的总结与评估 / 098
六、新闻发布会需要建立的表格 / 098

第三章 新闻发布的原则与技巧 / 109

- 一、新闻发布的原则 / 109
二、新闻发布稿的写作技巧 / 110
三、新闻发布及与媒体交流互动的技巧 / 111
四、新闻发布会场座位安排的技巧 / 126

第三编 新闻发言人 / 129

第一章 新闻发言人制度概述 / 130

- 一、新闻发言人的定义 / 130
二、我国确立新闻发言人制度的历史背景 / 131
三、我国新闻发言人制度发展概述 / 134
四、我国新闻发言人制度建立的意义 / 135

第二章 新闻发言人的职业素养 / 139

- 一、新闻发言人的个人素养 / 139



二、新闻发言人的职业背景 / 141

三、新闻发言人的角色定位 / 142

第三章 新闻发言人实务 / 143

一、新闻发言人的任务、职责及工作内容 / 143

二、新闻发言人的传播原则 / 144

三、新闻发言人的表述方式 / 164

四、新闻发言人与媒体的关系 / 165

第四章 新闻发言人着装礼仪 / 168

一、得体的仪表对新闻发言人有重要意义 / 168

二、新闻发言人的着装原则与技巧 / 170

第五章 新闻发言人的公共礼仪 / 175

一、初次见面的礼仪 / 175

二、会场上的礼仪 / 176

三、餐桌上的礼仪 / 176

第六章 优秀新闻发言人经验选编 / 178

一、发言人的魅力来自哪里

——访上海市政府发言人焦扬 / 178

二、发言人应该是复合型人才

——访公安部新闻发言人武和平 / 180

三、中央国家机关有关部门和各省区市

新闻发言人名录 / 185

第四编 危机中的媒体应对 / 201

第一章 突发事件与危机 / 202

- 一、突发事件的定义及特点 / 202
- 二、突发事件的等级划分 / 202
- 三、突发事件、危机与媒体的关系 / 203

第二章 危机新闻与传播 / 206

- 一、危机新闻的要素 / 206
- 二、容易诱发危机的事件 / 208
- 三、危机传播的定义及其等级划分 / 209
- 四、危机事件的预判 / 213
- 五、避免突发事件变成危机的原则 / 214

第三章 危机中的媒体应对 / 215

- 一、危机中的新闻发布 / 215
- 二、危机中媒体应对的三个原则 / 218
- 三、危机中媒体应对的技巧及策略 / 223
- 四、不同类型危机的应对策略 / 227
- 五、危机的修复 / 247
- 六、危机后的评估 / 256

第四章 媒体访谈 / 258

- 一、媒体访谈的基本知识 / 258
- 二、媒体访谈的形式及其特点 / 260
- 三、媒体访谈的分类 / 262
- 四、媒体访谈的角色定位 / 264



五、媒体访谈中受访者（嘉宾）的应答技巧 / 265

六、采访回顾 / 266

第五编 模拟案例及法规条例 / 271

第一章 模拟案例 / 272

一、“滨海市发生学生集体食物中毒事件”的新闻发布会 / 272

二、“滨海市公路发生化学物品泄露事件”的新闻发布会 / 280

三、“滨海市宏达球场发生球迷骚乱事件”的新闻发布会 / 285

第二章 相关法规条例 / 289

一、中华人民共和国政府信息公开条例 / 289

二、中华人民共和国突发事件应对法 / 295

第一编 认识媒体

当今社会信息高度发达，尤其随着网络、手机等新型媒体的出现，改变了人们长期形成的生活习惯和思维方式，使人们对信息的依赖性越来越强；社会的高度商业化，又加剧了媒体的竞争，为了争夺受众的眼球，媒体想方设法让自己提供的信息更加煽情、刺激和醒目。因此，维护社会正常的舆论秩序，把握社会公众议程的主动权成为政府社会公共管理的重要任务。本单元将对媒体的功能与需求、新闻的分类及特点、媒体的组织结构及运作模式、媒介权力的监督与制约几个方面进行梳理，力图使读者对新闻及媒体的本质有所认识，从而实现在媒体应对中按照新闻自身的规律参与社会公众议程设置，把握舆论导向，使媒体成为党和政府推动民主政治、建设和谐社会的工具。

第一章 媒体的功能与需求

生活中,无论打开纸质媒体还是电子媒体,随处可见被夸大和渲染的传闻、绯闻、丑闻、凶杀、暴力、血腥等内容,而人们似乎也乐于关注那些与自己可能毫不相干的事情。媒体在公共事务领域中的桥梁作用越来越弱化,公众常常陷入媒体制造出的真假难辨的信息海洋之中。那么,如何与喜怒无常的媒体打交道呢?首先要从了解它的基本功能和需求开始,这也是政府(组织、企业)领导者应该具备的基本素质。

一、媒体的功能

从传播学的角度来讲,公众所感知的世界不是真实的世界,是由媒体所虚拟的世界,传播学称之为“拟态”。媒体的任务就是收集、加工、整理、筛选信息,把这些信息编成新闻。公众接受的信息大都是来自媒体。传播媒体报道的每一条信息,汇集成舆论的氛围,最后会冲击和影响公众,这就叫做塑造公众价值观,也是媒体的作用。

从传统的意义上讲,媒体具有三种功能:公众服务功能、商业服务功能、议程设置功能。出自不同的功能需要,对媒体优劣的判断角度和标准也有所不同。

1. 公众服务功能

传统的新闻学认为,媒体的公众服务功能要求其在新闻报道中应像邮递员传递信件那样遵循真实、客观的原则。作为一条信息管道,媒体应忠实地传递那些对公众来说重要的、有用的、相关的信息,满足公众的知情权。实现公众服务功能的媒体报道应集知识性、教育性、娱乐性于一体。要达到这些要求,媒体必须做到选题上的重要性、纪实性、平衡性、真实性、全面性和完整性。

2. 商业服务功能

商业服务功能要求媒体在新闻报道中体现独家性、爆炸性、恐怖性、丑闻化、绯闻化和第一时间报道。其结果是在具体的报道中，无论在事实上、选题上、标题制作、画面拍摄、叙述语言中都有高度的主观性、选择性，有自己的框架和放大的焦点。从而获得煽情效果，赢得更多的收视率和发行量，获得更多的广告收益。

3. 议程设置功能

人们每天思考什么、从什么角度思考、讨论什么、发表什么言论，往往是媒体的报道所引起的。早上听中央人民广播电台的《中国之声》，晚上看中央电视台的《新闻联播》，睡觉前再看一眼《城市快报》。这些媒体刊播的内容限定了公众思考和谈论的话题。这就是媒体的“议程设置”。

今天的中国正处于一个媒体高度发展时期，我国拥有报纸 2000 多种，广播、电视台站 3000 多个，期刊 9000 多种。在生存状态与经济利益的驱使之下，在白热化的竞争中，媒体为了争夺眼球，千方百计让自己的新闻更加煽情、刺激、醒目，于是每天公众都可以看到闻所未闻的消息。新闻变得越来越像娱乐演出，而受众在不知不觉中远离了公共事务领域，漂流在虚虚实实、真假难辨的信息海洋里。

根据议程设置理论，人们倾向于了解新闻媒体关注的问题，并依据媒体对各种问题的重视程度，确立自己看待事物的优先顺序。而媒体背后的利益集团、总编和记者编辑都有自己的广告商定位、读者定位以及他们个人的价值观和意识形态。他们运用手中的媒体，表面上在“代表”他人说话，而实际是借他人之口自我展现，通过议程设置和选择信息源，去说服甚至强迫公众去接受他们的意识形态和价值观，把媒体和其背后利益集团的议程变成公众议程，从而实现提高投资商、广告商所需要的收视率、发行量、点击率。这种媒体环境往往造成新闻信息失去了其应有的客观性、公正性、忠实性，带来一个令人悲哀的景象：猜测性新闻大量出现。我们一起分析下面的案例。



县廉政办主任跳楼身亡^[1]

2004年8月1日，中国几百家媒体转载了这样一条新闻——《县廉政办主任跳楼身亡》，一起回顾一下。

《新民周刊》2004年8月1日刊登消息：

本报江苏今日上午电：7月31日中午，38岁的盐城市射阳县廉政办公室主任、纪委常委王勇，纵身从射阳县人民医院的10楼跳下，当场身亡。王勇跳楼自杀引来各方说法（第一处无名无姓的新闻源）。

目击者：跳楼前曾大喊大叫

一位目击者（第二处无名无姓的新闻源）介绍，当天上午11时10分左右，他从医院急诊大楼旁经过时，听到有人大叫，顺着声音，抬头看见有个人站在急诊大楼高层上。还没等他注意，就见站在楼上的那人喊完后，纵身从窗台上跳下。随后，医护人员对其进行了抢救，终因伤重不治而亡。

记者赶到现场，王勇跳楼身亡处的血迹早已经被处理过了。公安人员在该院急诊大楼的10楼发现了王勇的指纹和脚印，而无其他人员的，初步推断他是自杀身亡。

市民（第三处无名无姓的新闻源）：可能（第一次推测）与经济事件关联。

到底是什么原因让这位年轻的官员选择了不归路？他跳楼身亡的背后是否有着鲜为人知的隐情？（第二次推测）王勇之死在县城里已经掀起不小的风波。当地群众（第四处无名无姓的新闻源）表示，王勇之所以做出跳楼之举，肯定（第三次推测）是工作上出现了问题，压力大了而寻短见的。7月31日晚上8时左右，记者在人民医院门口与路人（记者竟然公开承认在报道道听途说的事情）聊起王勇之死，偶然遇到了与王勇认识了20多年的老乡（第五处无名无姓的新闻源）。据他介绍，王勇平常出手很大方（没有证据的第四次推测），今年4月份，有关方面就已经派出调查组进行调查。一位调查组的政府官员（第六处无名无姓的新闻源）还向这位老乡（而不是记者本人）透露，王勇可能（第五次推测）与一桩经济事件有关联。

警方：王勇因抑郁自杀

为了弄清事实的真相，记者昨天专访了射阳县公安局相关人员。公安

[1] 人民网：<http://www.people.com.cn/GB/14677/2788827.html>，2013年12月22日。

部门给出的最具说服力和可信度的认定是：王勇的死亡系患抑郁症。据一位负责王勇自杀案调查的射阳刑警大队人员介绍，通过他们的调查得知，王勇同志患抑郁症多年，并在其办公室及家中发现其在医院治疗抑郁症的大量处方、购药单以及吃空的药盒，同时发现大量剪辑的治疗抑郁症的资料和网上下载的文章，另有一些医治抑郁症医生的通信号码。公安机关调查分析认定，王勇的死亡确系患抑郁病症，久治不愈，产生轻生念头而跳楼自杀身亡。公安机关将王勇非正常死亡的调查结论向其亲属通报后，其亲属表示认可。

纪委：不存在违纪行为

在射阳县纪委办公室，一位专门负责该县党政机关干部违纪事件调查的人员十分肯定地对记者说：“王勇同志绝对不存在违纪行为。”他表示，在他工作这些年，从未收到过关于王勇违纪事件的投诉。记者在与该同志谈话中了解到，王勇原来是射阳县纪委常委，做这一职务已经有好几年头了。“我和他只在工作上有联系，但十几年的接触，我觉得他是一个清廉之人，他的工作没有机会与经济接触，何来与经济事件有关？”这位同志说。

普通读者仅看了这篇报道的前三段，会相信自杀者就是一个贪污腐败分子。但是，仔细分析这篇报道，就会发现，记者在这 600 字里对自杀者所有的指控来自 6 处匿名新闻源和 5 处推测，没有一个有名有姓的权威信息源，更没有一个证据。

媒体最重要的原则就是：第一要核实，第二要有真实的、有名有姓的新闻来源。读这样一篇匿名报道跟在聊天室里看匿名网帖有何区别？

炒作自杀新闻是新闻伦理所不容的。但是，令人担忧的是，中国多家都市报和晚报刊载了这篇报道，至少有 486 家网站转载了这条劣质新闻。

后来，当发现这是一篇失实报道时，报社本应及时向死者家属和读者道歉，并发表更正，以体现新闻的真实性原则和满足公众知晓真情实况的权利。但是，这家报纸并没有真诚地更正和向读者道歉，而是刊登了一篇乌龙评论《“廉政官员之死”与真相发布》。^[1]

[1]《江南时报》2004 年 08 月 01 日，第 4 版。



“廉政官员之死”与真相发布

本报评论员 伍里川

最近，一位政府官员王勇的死掀起一阵波澜。

官员自杀或官员神秘死亡已不是新闻了，能够引起人们“兴趣”的往往是这些官员的行政级别，或者是死的场所以及死时的身边人。

这不是一种正常的心态，因为这种心态越来越多地受到对官员道德无意识怀疑逻辑的羁绊。对官员之死的性质判定越来越滑向主观和个人好恶的先入为主：凡官员自杀，总不会离开“腐败”；自杀官员级别越高，说明反“腐败”成绩越大，事件越轰动。

在王勇跳楼自杀后，各种传言甚嚣尘上，一度扰乱视听。一位自称为王勇老乡的人公然表示，“王勇可能与一桩经济事件有关”。

这种臆测性质的“危言”不仅仅代表了相当一部分人群的认识，这是一种知情权的扭曲。不只是一般百姓，就连专家也在各种场合表现“抽象”的意识——“我的看法，对位高权重的官员自杀，不能混同于普通人的自杀，恐怕他们的自杀与整个社会反腐败的‘大气候’有关”。中国社会科学院社会学所研究员、中纪委特约研究员邵道生的这番话是其中重要的声音。

专家的话适用于任何被定性为腐败官员者的自杀事件。但是，专家往往忽视了这样一种现实：在官员自杀定性之前尤其是官员道德定性之前，当事官员其实是不宜作为说明反腐败强势之标本的。但专家还是间接助长了“民间怀疑”的激烈、超前情绪。正是这些“成分”组合起集体无意识怀疑。

应当看到，笼罩在官员之死上的神秘色彩往往被人为地模糊也是官员之死遭到集体无意识怀疑的重要原因。

而王勇自杀真相得以及时公布，特别是公安部门“王勇之死是因患抑郁病症”的认定，使得这一不幸事件的“不明氛围”被改变。这说明，建立一种通畅的发布机制，用政府公开、公正、及时、澄明的声音把官员之死的真实情况告知于众非常关键。在江西上饶原市委书记余小平自杀事件发生一年之后，“自杀报告”才姗姗来临，从时效性、权威性上说，这只能是一种败笔。它提醒我们，必须致力解决“官员之死”真相发布机制上的一些弊端，如此，才能尽快与舆论实现“共鸣”。

王勇之死，某种意义上只是“普通人之死”，他的官职之所以成为人们想象力发挥的“元素”，发人深思。