

浙江省公务员公共课程培训教材之二十三

YUQING YINDAO YU WEIJI CHULI

舆情引导 与危机处理

浙江省人力资源和社会保障厅 编
浙江省公务员局



浙江人民出版社

浙江省公务员公共课程培训教材之二十三

舆情引导 与危机处理

浙江省人力资源和社会保障厅 编
浙江省公务员局

蒲红果 著



浙江人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

舆情引导与危机处理/浙江省人力资源和社会保障厅,浙江省公务员局编. —杭州: 浙江人民出版社, 2015. 8
ISBN 978-7-213-06810-2

I. ①舆… II. ①浙…②浙… III. ①舆论—社会管理—研究—中国 IV. ①C912.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 181833 号

书 名

舆情引导与危机处理

作 者

浙江省人力资源和社会保障厅 编
浙江省公务员局

出版发行

浙江人民出版社

杭州市体育场路 347 号

市场部电话: (0571)85061682 85176516

责任编辑

张炳剑 陈庆初

责任校对

张谷年

封面设计

厉 琳

电脑制版

杭州大漠照排印刷有限公司

印 刷

浙江印刷集团有限公司

开 本

880 毫米×1230 毫米 1/32

印 张

9

字 数

22 万

插 页

2

版 次

2015 年 8 月第 1 版

印 次

2015 年 8 月第 1 次印刷

书 号

ISBN 978-7-213-06810-2

定 价

21.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与市场部联系调换。

浙江省公务员公共课程 培训教材编写委员会

主 任 吴顺江

副主任 刘国富 蔡国春 郭 敏 宓小峰
龚和艳 仇贻泓 陈 中 宋云峰

委 员 (按姓氏笔画排序)

毛以民 厉 勇 边 强 朱旭峰
许伟平 孙 雄 李启再 夏春胜
倪建海 徐卫平 黄亚萍 董建春
蒲晓斌 潘育萍

策 划 毛以民 董建春

前 言

党的十八大报告强调,要加强和改进干部教育培训,提高干部素质和能力。习近平总书记在2013年6月28日召开的全国组织工作会议上指出,面对复杂多变的国际形势和艰巨繁重的国内改革发展任务,实现党的十八大确定的各项目标任务,进行具有许多新的历史特点的伟大斗争,关键在党,关键在人。关键在党,就要确保党在发展中国特色社会主义历史进程中始终成为坚强领导核心。关键在人,就要建设一支宏大的高素质干部队伍。

“十二五”时期,浙江省处在人均GDP由7000美元向10000美元的跨越期,结构调整进入加速期、社会发展进入转型期、改革进入攻坚期、矛盾进入凸显期,对公务员队伍建设提出了一系列新挑战、新要求。从实从严抓好培训,建设一支具有世界眼光、善于把握规律、富有创新精神的公务员队伍,比以往任何时候都更为重要和迫切。

近年来,省委、省政府高度重视公务员培训工作,全面落实大规模培训干部的战略部署,深入开展社会主义核心价值体系教育,强化“四类培训”,加大对基层公务员以及公务员队伍中高学历、高层次人才的培养力度,着力增强党员干部的宗旨意识、执政意识、廉洁意识、大局意识、责任意识。

为进一步提高公务员培训工作的科学化水平,根据《浙江省公务员培训“十二五”规划》,我们组织相关领域的专家学者,编写了《行政伦理与职业道德》、《舆情引导与危机处理》、《心理调适与健康

人生》等书,作为我省“十二五”时期公务员培训教材。本套教材以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导,深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神,以提高公务员思想政治素质为主要目标,以加强公务员能力建设和职业道德建设为重点,紧密结合当前社会管理所面临的新形势、新挑战和公务员队伍建设的实际需要,具有很强的时代性、针对性和创新性。

我们希望通过使用这套教材,有效提升全省公务员队伍的思想政治素质、心理素质和业务能力,为全面实施“八八战略”和“创业富民,创新强省”总战略,奋力干好“一三五”,努力实现“四翻番”,推动浙江科学发展继续走在前列提供坚强的组织保障和人才支撑。

由于时间仓促,书中不足之处尚祈读者批评指正,以期再版时修正。

浙江省人力资源和社会保障厅

浙江省公务员局

2014年4月

目 录

CONTENTS



绪 论 / 1

第一讲 从哪里来 到哪里去

——中国网络舆论发展脉络 / 11

第一节 中国网络舆论的兴起/12

一、中国网络舆论的兴起/12

二、网络舆论的影响力显现/14

三、博客出现使舆论形成机制发生质变/16

四、网络民意功能不断凸显/18

第二节 中国网络舆论迈向主流化/19

一、互联网成为舆论主战场/19

二、微博等新媒体应用使舆论格局巨变/21

三、网络舆论理性成分明显增加/23

第二讲 知其然 知其所以然

——当前舆论生态现状及成因 / 26

第一节 中国当前网络舆论生态的现实表现/27

一、爱国主义的主流情怀/28

二、公平正义的不懈追求/30

三、不良社会情绪的蔓延/32

四、物质主义价值观渐显/36

五、“中国威胁论”“中国崩溃论”的鼓噪/37

第二节 社会环境和人的变化是舆论生态的决定性因素/39

一、中国社会阶层的分化使社会和谐成为时代课题/39

二、利益格局调整导致社会矛盾和各种诉求与日俱增/42

三、社会公信基础损伤使舆论引导变得异常困难/45

四、世界局势剧变与国内的关联日益紧密/48

五、人的本质深刻变化让网络舆论变得多元多样/52

第三节 现代传播技术的迅猛发展是舆论生态形成的重要条件/53

一、当前主要新媒介对舆论生态形成的影响/54

二、主要信息传播新技术动态/56

三、互联网裂变式发展正重塑舆论生态/60

四、主动适应信息化趋势是唯一正确的选择/61

第三讲 有思想 善分析 会表达

——网络舆情信息工作实务 / 65

第一节 舆情监测：早发现是第一要务/66

一、自己监测/67

二、委托监测/74

第二节 舆情研判：数据分析是总体要求/76

一、网络舆情的相关技术/76

二、网络舆情价值判断的主要标准/78

三、网络舆情研判的基本要点/83

四、网络舆情研判的常见方法/94

第三节 舆情写作：舆情报告是看得见的成果/105

一、常见类型/105

二、写作要求/108

三、写作要领/110

第四节 舆情趋势:看清大方向不迷失/119

- 一、数据抓取正向语义定位和情感特征深入/119
- 二、数据共享和集成服务越来越被重视/120
- 三、舆情监测开始向智库决策方向延伸/120
- 四、舆情机构抢占移动客户端,向移动化转型/121
- 五、线上线下社情民意壁垒正被打通/121
- 六、大数据时代的民意给舆情研判带来挑战/121
- 七、舆情机构的新一轮数据应用正迎面扑来/122
- 八、以手机为代表的移动网络的信息监测和管控更加困难/122

第四讲 辩证看 务实办

——舆情引导与危机处理基本准则 / 124

- 第一节 “快”字当头/124
- 第二节 “诚”赢主动/130
- 第三节 “办”是根本/138
- 第四节 “法”作底线/145
- 第五节 “效”必评估/150

第五讲 切实可行 行之有效

——舆情引导和危机处理主要抓手 / 153

- 第一节 切断信息传播/155
 - 一、通过合法正式渠道删除和管控/156
 - 二、运用法律手段实现有害信息删除和管控/157
- 第二节 正面信息发布/160
 - 一、召开新闻发布会/162
 - 二、提供新闻通稿/170
 - 三、坚持网络发言/172

第三节 第三方声音互动/180

第四节 方法配合运用/183

第五节 加强机制建设/187

一、规格到位,配备给力/188

二、厘清主线,组建团队/190

三、机制建设,流程再造/193

四、媒体融合,高效传播/195

第六讲 把握规律 讲究艺术

——輿情引导与危机处理技巧 / 198

第一节 党政輿情主要焦点/199

一、官员涉嫌奢侈腐败/199

二、打官腔说雷语/201

三、官场不良生态/205

四、违法和背离公平正义/208

五、错误执政理念/211

第二节 信息传播新特点、新趋势和新规律/214

一、信息传播新特点/214

二、多元传播格局正在形成/215

三、“微传播”规律/217

第三节 輿情引导与危机处理技巧/219

一、做好“舆论准备”/219

二、善于“自我解读”/223

三、坚持“一快一慢”/226

四、把握“持续发布”/227

五、迅速“切割个体”/229

六、切实“服务媒体”/233

第七讲 抓住本质 举重若轻

——发挥“两微一端”舆情引领作用 / 238

第一节 对微博、微信、客户端的基本认知/240

一、微博：永不落幕的新闻发布会/240

二、微信：指尖上的政民对话/249

三、客户端：微博、微信后移动互联网的另一张“船票”/257

第二节 “两微一端”成舆情引导和危机处理重要抓手/263

一、“两微一端”已成网络舆论的重心/263

二、“两微一端”成政务新媒体发展新模式/266

三、“两微一端”成舆论引导新平台/268

第三节 “两微一端”建设和运用要义/269

一、树立平等真诚传播观念/270

二、谙熟各自特性融合运用/272

三、发挥矩阵优势形成合力/274

四、做好内容建设用心回应/275

五、提供快速高效便捷服务/277

后 记 / 279

绪 论

互联网是社会发展进步的产物,也是先进生产力的代表。

在过去的历史长河中,人类都在通过信息革命改变自己,语言、文字、印刷术、无线电、电视和互联网,让信息可以分享、记录、远距离传播、远距离实时传播、远距离实时多媒体传播和远距离实时多媒体多向交互传播。这是六次信息革命的产物,而互联网作为第六次信息革命的产物,把人类信息的传播做到了极致,所以我们才有了信息爆炸,才有了自由、开放、共享的互联网信息传播渠道,整个社会、经济、文化都受其影响。不到半个世纪,从最初一条只有 5 米长的网线,到现在深刻影响人们工作、生活的微博、微信、客户端、云计算、大数据等,随着信息传播技术的进步,互联网呈现势不可挡的发展趋势,其能量难以预测。

一、互联网是 20 世纪人类伟大的基础性科技发明

有数据表明,在人类之前的所有世纪里,20 世纪是科技发明最多的一个世纪,这些发明包括血型、飞机、胰岛素、青霉素、电视、试管婴儿、激光器、原子能、半导体、计算机,等等。20 世纪这 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,为了找到一种足以抵御苏联“洲际弹道导弹”威胁和在爆发核战争时保障通信联络的强有力的通讯形式,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 AR-

PANET,连接美国四所大学。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,在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诞生,并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。

因此,互联网被公认为 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,它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(1946 年世界上第一台电子数字计算机 ENIAC 的诞生、1971 年英特尔公司生产的世界上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。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。

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。进入该世纪以来,宽带、无线移动通信等技术的发展,为互联网的普及运用创造了更加有利的条件。联合国下属机构国际电信联盟发布的全球互联网年度报告《2013 年信息社会分析》显示,2013 年,全球移动宽带用户数达约 20 亿,全球近 50%人口已被 3G 网络覆盖,全球网民人数达约 27 亿,移动互联网连接数达到 68 亿。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。

如今,互联网技术创新和普及应用的速度前所未有的,更新换代的周期越来越短,如 4G 技术刚开始应用和推广,5G 技术已呼之欲出。2015 年初,美国通信监管机构——联邦通信委员会将宽带重新定义为“下载速度至少达到每秒 25 兆比特的互联网服务”。相比之下,此前宽带的定义为每秒 4 兆比特。现代科技的加速发展,推动信息传播从“铅与火”“光与电”走到了“数与网”。

马克思主义理论认为,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。正是从这样的视角,我们可以清晰地看到互联网的伟大意义。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,让新的社会结构逐渐浮现。互联网如同一张无边无际的网,联通世界,其中不仅是人和人之间产生连接,未来也将看到人和设备、设备和设备之间甚至人和服务之间都有可能产生连接。PC 互联网、移动互联网甚至是物联网,都是不同阶段、不同侧面的看法,互联网最终的走向是一个很大、很全、可以全面联系的一个网络实体,而这也是未来谈论一切变化的基础。

二、互联网已经成为信息主要集散地和社会重要舆论场

当今时代,网络和数字技术的裂变式发展,也带来媒体格局的深刻调整和舆论生态的重大变化。新兴媒体迅猛发展,“快马加鞭未下鞍,惊回首,离天三尺三”,越来越多的人通过新兴媒体获取信息,青年一代更是将互联网作为获取信息的主要途径。新兴媒体话题设置、影响舆论的能力日渐增强,特别是移动互联网和智能移动终端的发展和普及,使得网上信息源头和传播渠道急剧增多,网络舆论规模与影响越来越大,互联网日益成为各种社会思潮、各种利

益诉求汇聚的平台,大量社会热点在网上迅速酝酿、生成、发酵、扩散。

截至2015年6月,中国网民规模达6.68亿人,互联网普及率为48.8%;手机网民规模达5.94亿人,网民中使用手机上网人群占88.9%。而且,统计数据表明,很多人特别是年轻人已经基本不看传统媒体,大部分信息都从网上获取。网络已经成为信息传播的主渠道,尤其是社交媒体已经成为信息发布和传播的重要聚散地,手机微博、微信等拥有几亿用户的自媒体深刻改变了新闻传播的格局。特别是当有突发事件发生时,无数网民用手机不停地刷屏,以获取最新消息,手机成为最迅速的新闻传播渠道和最重要的自媒体平台,其所具有的移动性、便携性、触摸屏、可拍照、可GPS定位等优势充分展现着移动互联时代的魅力。

网上曾经流传着这样一个说法:粉丝超过100人,你就是一本内刊;超过1000人,你就是个布告栏;超过1万人,你就是一本杂志;超过10万人,你就是一份都市报;超过100万人,你就是一份全国性报纸;超过1000万人,你就是电视台;超过1亿人,你就是CCTV。这也表明,这是一个人人都有麦克风、人人都是通讯社的时代,“人即终端”也已经逐渐变成现实。这样的信息生产和传播形态深刻改变着舆论格局。

此前,报纸、广播、电视是媒体时代的三件法宝,而门户时代的三件法宝则是新闻、评论和访谈,到了社交时代,微博、微信和客户端又成了新的三件法宝。微博、微信、客户端……令人眼花缭乱的新媒体,正日益改变着舆论格局,移动终端正成为中国新的舆论场和沟通对话的新通道。与新形势、新需求相适应,政务新媒体空前发展。网民在哪里,政务新媒体就在哪里。来自国家互联网信息办公室的最新信息显示,截至2015年2月,我国政务微博账号达24万个,政务微信账号逾10万个,政务客户端发展迅猛,“两微一端”成为政务新媒体发展新模式,其沟通、便民、施政价值日益显现。政务

新媒体,不断释放“指尖上的正能量”。

当前,信息已经从单向传播变为双向传播,从链条式传播变为圆规式传播。在网络的浩瀚海洋中,技术驱动着传播模式的深刻变革,信息流向很难被控制。从实际情况看,网络已经成为现实社会的一面镜子,成为各种利益诉求汇聚的平台,成为思想文化的集散地和社会舆论的放大器。这导致新闻舆论场正在发生一场历史性变革。网络从“边缘媒体”变身为新闻传播主阵地,后来居上。报纸、广播、电视三大传统媒体,阵地正在被网络逐步蚕食。报纸读者年龄日趋老化,电台走向窄众传播,电视遥控器也逐步被鼠标取代。目前,我国已经成为新媒体应用的第一大国,构成全球最庞大、最复杂、最喧嚣的舆论场。网络,不仅是技术、是媒体、是经济,更是文化、是意识形态、是国家软实力的重要体现。

刘云山同志在2013年全国宣传思想工作会议上的讲话中指出,互联网的裂变式发展对宣传思想文化工作的影响是全方位、深层次的,其积极功能、正面作用是强大的、不容置疑的,但面临的问题也前所未有、不可小视。互联网的快速发展,正在深刻改变着社会结构、社会关系,使得网络化生存、网络化生活成为常态。一些志趣相投、利益相关的网民跨越地域、行业和国界,组成一个个带有一定标识的社会单位、社会群体,随时随地联系互动、讨论问题、评判社会,影响公共事务、公共事件,进一步增加了社会管理和意识形态工作的难度。

真实的、虚假的,理性的、非理性的,正确的、错误的,各种思想舆论在网上相互叠加。有评论认为,中国舆论近年在发生一系列重要变化,舆论在变得严厉,有时看上去“不讲大局”,对政府的触动经常通过对抗和“全盘否定”来实现。很难说舆论的触动都是合理、恰当的,也很难说它们不会对政府的工作形成某种“干扰”。但在一定的监督甚至“干扰”下开展工作,对政府来说这未必就不是正常的。在政府和舆论之间,前者适应后者,而非后者根据前者的期待作调

整,很可能是中国未来的大势所趋。

三、网上舆论工作是新时期党的宣传思想工作新的着力点

习近平总书记指出,宣传思想工作是要做人的工作的,人在哪儿重点就应该在哪儿。过去,老报人有句话,读者在哪里,发行就到哪里。如今,数字时代的读者在哪里?当然多数在网上。而且准确地说,多数绑定在移动终端上。

很显然,宣传思想工作的环境、对象、范围、方式已经发生了很大变化,我们必须正视这种变化、重视这个现实,顺势而为、因势利导,与时俱进地调整我们宣传思想工作的重点。在这种情况下,绕开网上舆论工作讲群众工作和宣传思想工作是不行的,况且,做好网上舆论工作已经成为做好新形势下群众工作和宣传思想工作的必由之路。

基于以上基本情况和判断,网上舆论工作已经成为新时期宣传思想工作的脉动、抓手、大局、趋势和着力点。我们必须具有这样的敏感性,尤其不能误判了形势,“必须正视这个事实,加大力量投入,尽快掌握这个舆论战场上的主动权,不能被边缘化了”。

当前,我们所说的网上舆论工作包括政务信息公开、新闻信息发布、正面宣传、舆情信息工作、危机应对、舆论引导、舆论斗争等方面。要做好这些方面的工作,首要的就是必须用好网络,让网络在弘扬社会正气、通达社情民意、引导社会热点、疏导公众情绪、搞好舆论监督和保障人民知情权、参与权、表达权、监督权等方面发挥重要作用,使其成为治国理政的重要工具。

移动互联网、便携式智能终端、云计算等信息化技术正在不断突破人们获取信息、传播信息、分析信息和使用信息的时空限制,我们能不能真正做到“趋利避害、为我所用”,真正熟悉和掌握信息化条件下的信息传播和舆论引导技能,成为互联网应用的行家里手,