

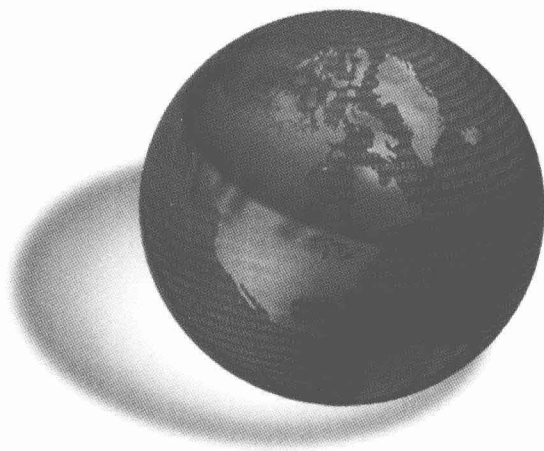


一问一答一世界

新媒体时代下的新闻发言人

白智勇◎著

新华出版社



一问一答一世界

新媒体时代下的新闻发言人

白智勇◎著

新华出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一问一答一世界：新媒体时代下的新闻发言人 / 白智勇 著
—北京：新华出版社，2012.9

ISBN 978-7-5166-0071-9

I. ①—… II. ①白… III. ①新闻公报—基本知识 IV. ①G210

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第203396号

一问一答一世界：新媒体时代下的新闻发言人

作 者：白智勇

出 版 人：张百新

责任印制：廖成华

责任编辑：张 敬

装帧设计：图鸦文化

出版发行：新华出版社

地 址：北京石景山区京原路8号

邮 编：100040

网 址：<http://www.xinhuaapub.com> <http://press.xinhuanet.com>

经 销：新华书店

购书热线：010-63077122

中国新闻书店购书热线：010-63072012

照 排：图鸦文化

印 刷：北京新魏印刷厂

成品尺寸：170mm×230mm 1/16

印 张：16.75

字 数：200千字

版 次：2012年9月第一版

印 次：2012年9月第一次印刷

书 号：ISBN 978-7-5166-0071-9

定 价：38.00元

图书如有印装问题请与出版社联系调换：010-63077101

序言

我与智勇相识多年，每一次聚聊的话题总离不开读书藏书、国学西学，有时会天南地北地谈到一些新闻界的逸闻和中国美术等话题，每一次交流，都是那么开心和投机。

2007年8月的一天，我从非洲采访回到北京，在黄寺大街午餐时，智勇不经意间的话题，提到了新闻采访和公关传播，除了向我咨询有关“诀窍”外，也谈了不少他的想法。后来知道，他除了办公厅工作外，又兼管了新闻发言人支持工作。这些年来，新闻发布、口径管理、采访受理、网媒协调等方面，都牵扯了他很多的精力。

作为凤凰卫视资讯台总编辑兼首席评论员，这些年我采访了400余位世界级的领袖。以我从事新闻逾30年、撰写时政专栏20多年，又在电视做高端媒体访问多年的“新闻眼”来观察和感受，智勇对于媒体有一些天生的“悟性”。他比较熟悉商业网站、都市类报纸和财经类报刊的运作与新闻传播特点，他对于记者、编辑等媒体人的作为有着换位的理解，而不是对抗、反驳和抱怨，遇到棘手的网络话题和带有强加观点的新闻采访，他总能从第三方的角度冷静地

去思考，他处理媒体问题秉承的原则是“都要过得去”。

智勇常说，报纸的广告版面都提前签合同“卖了出去”，记者要写“命题作文”似的稿子给报纸“填空”多不容易，所以要给记者足够的素材和信息。他在一次闲聊时说：“对于发言人来说，记者和你‘形影不离’，但一定要记住，记者不是你的学生、不是你的朋友、不是你的部下、不是你的敌人，记者是你的挑战者。你不可以控制记者，但一定要控制自己的行为。的确，许多记者都让发言人‘爱恨交加’，有的记者有时会给你‘雪中送炭，锦上添花’，但记者的‘忙中添乱、雪上加霜’让发言人印象最深。”

智勇有一次问我：“阮先生，作为业界的资深前辈，您眼里的‘新闻’是什么？”说实话，很多人都爱探讨这个话题。但一般情况下，记者认为你想要公开说的东西是“宣传”，而你不想说的、没有说出的或者被掩盖着的东西才是“新闻”。从一定角度来看，新闻有时是旧闻、丑闻、绯闻和一定事实的混合体，新闻是为广告填补空白的东西。国外有资料讲，今天的新闻，是过去24小时我们听到的不准确的东西，今天的新闻是明天的谎言。

对于新闻发言人，智勇觉得，新闻发言人是稀缺的资源，新闻发布代表公司形象，代表一个团队，不能过多张扬发言人自己的个性。记者的采访不是测试发言人回答问题的能力，而是赋予发言人代表官方表达观点的机会。对于中国的企业发言人，《环球时报》社论说：“在涉及大型国企的公共批评事件中，所有的表现都不及格。”的确，许多时候，新闻发言人反而成了“信息弱势群体”、“知情有限公司”、“脑袋并不完全长在自己的肩上”，记者的“围追”和“诱供”，考验的是发言人的语言、知识、表达、耐

受力等综合素质。对此，有的人当场卡了壳儿、有的无可奉告、有的大包大揽、有的照本宣科、有的自我辩护、有的报喜不报忧、有的恼羞成怒、有的感情错位。可见，在实战中发言人要有足够的经验，要了解记者的心理，要有专业的应对技巧。智勇认为，发言人是当今最为高危的职业之一，闹不好就是周华健在《朋友》中唱的“一句话，一辈子”。我曾看过一份资料：2003年“非典”后，国新办举办全国第一批政府新闻发言人的培训，有66个部委和省市一百多人。清华大学老师在开班讲的第一句话就是：“你们从事的是一项有风险的职业。”十年多来，这些人有三成获得提拔，其中5位升至副部长，仍在这一岗位的仅有11人，有19位从未发过言。也有不少人“难掩心中复杂之情，百感交集”，最后黯然离去。也有的人表示“不想再和媒体接触了”、“我只想过安定的生活”。

去年年底，我在人民网一本杂志上看到一个美国记者的一段话：“新闻发言人，不但对健康有害，还会危及你的声誉、空闲时间、睡眠、婚姻、家庭生活，最最重要的是你内心的宁静。”推荐给智勇看后，他深有同感并歉疚不已。可以感觉到，他这些年一路走来是多么的不易。

由于天天要面对记者采访和舆情事件处理，这份工作的责任和使命，摔打磨炼了智勇的付出精神和专业素养。在和媒体打交道时，他身上的理性、睿智、深刻和敬业，每每让媒体人赞服。一些门户网站和新闻网站的高管成为他的朋友，和他的交流让每一位互联网从业者都收获良多。今年3月，在外馆斜街朋友处喝茶时，我问他为什么这样看重“网络舆情”，智勇谈了两个观点：一是网络新闻、论坛和微博已成为最大的舆情源。他说，一种传播媒体普及到5000万人，收

音机用了38年，电视机用了13年，互联网用了4年，而微博只用了14个月。微博惊人的传播能力，改变的已不仅仅是人们的微观生活，它还形成了一个强大的舆论场，有力地介入并改变了社会生活和舆论。二是当今社会的受众极易患上“坏消息综合征”。在网络信息海洋中，那些负面的、有噱头的内容，更能引起广泛转载和评论，网民通过分享这些负面消息发泄自己的情绪，从而患上“坏消息综合征”。这种“病症”首先源于人性的自私自利，其次和新闻本身的传播特质也有关。

Twitter、Facebook、即时通信工具这些社交媒体以及Youtube这类视频分享网站出现后，人人都拿着“话筒”走进“全民麦克风”和“人人自媒体”的时代，舆论场的“主场”成了微博。很多人为了吸引公众的眼球，经常去发一些故意炒作的、道听途说的、耸人听闻的东西，乍看“有意思”，而恰恰这是危险的陷阱。难怪美国《哥伦比亚大学新闻学评论》主编史蒂夫·拉夫抱怨网络媒体人：“满嘴口水的低能儿们，正在让那些靠诽谤为生的暴徒获得成功。我们正在进入一个新时代，而这个新时代的标志——就是我们任何一个人的生活，都有可能被一群敲击着键盘的弱智儿童毁灭。他们没有知识、没有阅历、没有编辑的经验，毫不负责！他们有的，只是一只杂牌的调制解调器。”

2011年6~7月，智勇随中国政府新闻发言人代表团去英国进行“政府公共关系与国际传播”考察和培训。在世界媒体“重镇”的伦敦，他们和英国外交部、唐宁街十号内阁新闻办、王室新闻顾问、皇家燃气集团、威斯敏斯特大学传播学院、英国广播公司（BBC）、埃德曼公关公司以及资深汉学家、高层公关经理、公

关猎头公司高管、大学传媒教授等进行交流、沟通和对话，掌握了许多传媒与公关最前沿的有效理论与实战技巧，搜集了许多有用的数据和资料，这些都是传媒领域珍贵而有价值的难得财富。比如：内阁如何联动处置重大事件和突发事件的新闻发布？新闻和传播顾问如何管理王室成员的对外媒体形象？大型能源企业如何处理新闻危机？内阁新闻发言人如何与记者打交道？新闻发言人如何对外披露“小道消息”？猎头公司喜欢“猎取”什么样的公关传播人才？怎样把细节做实从而组织好一场新闻发布会？接受电视采访要注意什么？在媒体面前应有什么样的体态？怎样用讲故事的方式发布新闻？如何借助新媒体扩大传播？等等。这一个又一个既有针对性又有实战指导价值的话题，通过问答的形式，结集成这部小册子，相信对新媒体时代下做好新闻发言人工作有着重要的参考和借鉴价值。因此，我愿意把这个考察和研究的成果推荐给业内人士一读。

在英国外交部访问时，智勇遇到了亚洲司司长魏磊（Peter Wilson）。我和魏磊的父亲——香港最后第二任总督卫奕信爵士——是老朋友，2007年我在伦敦采访过他，每当谈到他们的儿子魏磊，他们夫妇就眉开眼笑。2010年6月，当时魏磊先生任英国驻华使馆的政务参赞，即将离任回到英国去，我在凤凰卫视专门为他做了一期节目。那天正好是中国的端午节，我在节目里说，这个节日通常是与家人团聚的日子，今天我们却怀着感伤的心情送别魏磊先生。一周后，魏磊在他的搜狐博客里面写了一篇《中国，再见！》的博文，专门提到了我对他的专访。

魏磊在博客里还写道：“在我的继任者Dan Chugg到来之前，这是我在中国的最后一周。我的感觉很奇怪，我不能说我喜欢这种

感觉。但是说中文的‘再见’，也就是英文的‘再会’，能更好地表达分离的思绪。我们在这里度过了三年半的美好时光。我的三个孩子的大部分生活都是在中国度过的，对莫妮卡和我来说，在北京的驻华大使馆任职是一个非常好的职位。从我的第一份任职开始，我就说过，变化是中国持续的主题。我们花园后面三十层高的塔楼在装修了（当我刚开始写博客的时候，那里还只是地面上的一个坑洞），事情在悄无声息地发生着。”

是的，变化是中国持续的主题。作为新闻管理者，当我们能够掌握更多一些传播规律和技能，能够熟悉媒体、理解媒体、懂得媒体的时候，我们就能为中国的变化和持续发展，多出一份力气，多做一些贡献，我们自身也就多了一份价值。正如我2010年4月在武汉主持一个论坛时所讲：“中国永远是最好的。”

是为序。

阮次山
2012年7月5日于北京

目 录

CONTENTS

序言·····	阮次山 1
已经没有人可以完全控制新闻议程·····	1
——新媒体传播对政治领域的影响	
历史地看待英国媒体对中国的报道·····	13
——西方媒体和公众眼里的中国发展	
外国王室如何与媒体打交道·····	35
——对英国亲王和王子媒体秘书的访谈	
新闻发言人“十诫”·····	49
——一位外交大臣新闻发言人的工作心得	
改变说话方式也是在改变自己的形象·····	60
——用新的语言和方式与外界沟通交流	
利用新媒体进行公关、策划和传播信息·····	66
——新媒体人士谈利用新媒体与外交理念	
危机处置要抓住“黄金一小时”·····	73
——BBC资深顾问谈企业危机公关和声誉管理	
如何成功组织新闻发布会·····	93
——BBC公关部的新闻发布诀窍	

不知道是该喜欢它，还是害怕它·····	102
——对英国报业的考察	
有效沟通与交流是对外传播的核心·····	112
——外交工作中的新闻规律	
接受电视采访的黄金法则·····	121
——怎样面对影视记者	
新闻办公室在突发应急事件中扮演着灵魂角色·····	134
——政府重大事件新闻应急处置机制	
在消费者、政治家和自身发展间寻找平衡·····	146
——大型能源公司的对外传播、媒体协调与危机公关	
新媒体应用“八注意”·····	178
——国外大公司何以借助新媒体增色	
公关人员需要强有力的社会人际网络·····	188
——泰勒班尼特猎头公司寻找“猎物”的经验	
传统媒体如何应对新媒体挑战·····	198
——从英国“公共播出服务”体系变化看新媒体的冲击	
我们永远在风暴的中心·····	218
——解码BBC的运营之道	
说出你的故事·····	241
——外国媒体人士对中国同行的建议	
附录·····	252
后 记 ·····	256

已经没有人可以完全控制新闻议程

——新媒体传播对政治领域的影响

随着社会的变化，网络技术的发展，以网络为平台的新媒体的出现，以往单点传播的模式转变为多维度互动的多向传播。依靠博客传播并不断地更新信息，在英国成为趋势。

保罗·斯坦斯（Paul Staines）自称是一个“信奉无政府主义的自由自主者，特别具有恶搞天赋的人”。这样的一个人，却成了基金管理者 and 知名博主。即使是批评他的人也承认，保罗·斯坦斯在用他自己的嘴表达对政客、政策的观点和看法，他的博客不容忽视，因为上面总是刊登爆炸性新闻。

保罗·斯坦斯于2004年在网上建立自己的博客，他的网名叫Guido Fawkes，博客名Order-Order（秩序-秩序）。初创阶段，保罗·斯坦斯在Order-Order上以匿名的方式，发表了许多强有力的揭露政府丑闻的博文，深受普通大众的喜爱。后来，政府很多部长和高管都经常看他的博客，看自己是否被曝光。他的目的就是



要揭露强权，揭发政治人物背信公众的行为，维护草根百姓的权益。他的博文导致很多政府高官，甚至部长级人物下台。前任首相布朗的一名政治助手就因为在他的博客中曝光而下台。他爆出的惊动英国社会的议会议员报销腐败案，迫使一位工党部长因未公开竞选赞助而辞去内阁职务。他的Order-Order博客一方面吸引了众多粉丝的关注，另一方面也引发了许多批评，还引发了大众对于隐私权以及自由法案的讨论。因为他掀起的巨大影响，这个博客获得了许多奖项。

在威斯敏斯特大学讲堂，保罗·斯坦斯介绍了三个方面的内容：Order-Order博客的开办动机；对英国政治报道的看法；Order-Order博客与英国主流媒体报道的区别。

“我的文笔相比较而言是很好的”。保罗·斯坦斯20多岁时，是一个智囊团类型的人，曾担任过撒切尔首相的政治顾问，在默多克的星空集团当过写手——起草演讲稿。因此，保罗·斯坦斯自称“我的文笔相比较而言是很好的”。30多岁的时候，保罗·斯坦斯到英国伦敦金融城担任了银行中介（类似于为买房人负责贷款的中介）和股票经纪人，这一时期他还在香港工作过，度过了一段愉快的时光，对香港留下了非常好的印象。此后，保罗·斯坦斯在日本东京工作了18个月，他认为东京远不如香港，过得很不开心。纳斯达克金融危机后，保罗·斯坦斯的钱一半打了水漂。尽管钱没有了，但非常幸运的是他找到了自己的另一半，结了婚。同时，很偶然地于2004年开办了政治博客。当时，他妻子对他转行非常不满，很难接受一名银行中介和股票经纪人转为政治博客写手。于是在“贤内助”的压力下，保罗·斯坦斯于2006年成立了一家数字广告公司，用这家公司赚的钱贴补开办政治博客所造成的亏空，以改变窘迫的家庭财政状况。

“我写博客时用名‘Guido Fawkes’”。这个“网名”来源于英国历史上一个非常有名的人物，叫“Guy Fawkes”。每年11月5日是英国的“‘Guy Fawkes’ Day”，翻译成中文就是盖伊·福克斯日。这一天是为了纪念1605年发生的一次事件。当年，以盖伊·福克斯（Guy Fawkes）为首的一伙人密谋在英国议会安置炸药，行刺信奉新教的詹姆斯一世，试图恢复罗马天主教徒在英国宗教改革过程中失去的权力。但是，阴谋败露，密谋者被判处死刑，后来人们都在11月5日举行活动庆祝此事。活动

包括观看焰火、晚上手持火把上街游行，有的地方还有焚烧盖伊·福克斯以及当年罗马天主教教皇假人等。

“博客里的很多内容来自各方谣言”。很多人认为盖伊·福克斯是个恐怖主义者，保罗·斯坦斯则认为他是个为自由主义而战的伟大战士。保罗·斯坦斯把自己博客命名成这个名字，是为了让人们看到这个博客时，就把保罗·斯坦斯当成一名反对现有政治体制的战士，一名高举政治改革旗帜的英雄。2004年博客刚刚开通时，月点击率只有600人次，还包括他自己不时刷新页面时的点击，影响力非常小。2005年以后，在保罗·斯坦斯笔锋犀利的文章影响下，点击浏览的人越来越多，名气也越来越大，一年后点击率达到了2.7万。到2009年5月，点击率达到了360万人次。保罗·斯坦斯有两个大的政治博客竞争对手：一个是以工党为主的博客，一个是以保守党为主的博客。但保罗·斯坦斯的博客比他们的点击率都高，影响力都大。为什么保罗·斯坦斯能把他的博客做成功？如他自己所言：“因为这里面的很多内容来自各方谣言。”英国人非常相信一些小报刊登的谣言，保罗·斯坦斯就是据此取向建立了自己的博客，并广泛收集各方的传闻。

“关心政治的人都关注我的博客”。保罗·斯坦斯说：“我个人是保守党成员偏右翼。我跟BBC不同，BBC主张保持两党平衡中立报道。我没有责任和义务去掩饰自己的政治立场，保持中立，作中立报道。我建立博客的主要目标受众是记者、威斯敏斯特市议会的内部政客及政治人员等。我现在政治博客中披露的内容主要是政府内部的一些丑闻，并且更新很快，信息量更丰富，

更吸引人，足以让那些关心政治的人关注我的博客。”2007年5月4日，保罗·斯坦斯发布了一篇关于工党候选人的文章。工党在选自己的副职时，有一个候选人的消费账单比他自己公布的多出两倍。此消息来源于这个竞选人的助手，因为这名竞选人对自己助手的态度特别恶劣，助手为了泄私愤把他的资料公布了出来。保罗·斯坦斯认为：在官场上一定要特别注意小人物，有时候小人物会坏了大事情。保罗·斯坦斯在博文中披露这个事情后，《卫报》特别感兴趣，发现很有价值，作了进一步调查，披露了更多的证据。在保罗·斯坦斯的博客和《卫报》的双重报道影响下，这个人最终下台。

“我做过一件惊天动地的事情”。英国前首相布朗有个名叫詹姆斯的助手。保罗·斯坦斯掌握了他和某个亿万富翁有个人私下交易的一些线索，即在购买格林威治一个体育场所的过程中，他们存在内幕交易。保罗·斯坦斯出于职业敏感，感觉到他们中间有贪污受贿的腐败行为，下决心把这件事情披露出来。保罗·斯坦斯一方面披露这个政治丑闻和腐败交易行为，另一方面通过其他渠道了解到詹姆斯还有个情妇。通过给小报提供报道线索和博客揭发这两个途径，保罗·斯坦斯把詹姆斯搞了下来。

“布莱尔专门送给我一瓶香槟”。搞掉詹姆斯还不算大，保罗·斯坦斯一举成名的事情，是2009年把当时布朗首相的新闻发言人拉下马。此人当时掌握着布朗首相和布莱尔两个工党领导之间以及政府内部的很多内幕信息，由于保罗·斯坦斯博客的曝光，这个政府高官跌落成了一个普通人。这名新闻发言人当时写

了很多带有花边新闻性质，诋毁、污蔑保守党领导家属的匿名邮件，并发给新闻媒体。这种行为在英国非常让人不齿，因为它超越了政党之间正当竞争的底线。在英国政客之间的正常竞争中，是不允许攻击对方家属的。除此之外，保罗·斯坦斯还通过个人关系，从唐宁街10号得到了许多其他新闻线索，最后成为主流媒体重点关注报道的重大新闻。为此，布朗首相的形象受到了极大损害。因为之前布朗首相一直标榜自己是一个公正、直接、坦诚、高尚的人，是一个有道德的人，这些行为都破坏了首相的形象。这个人所做的一切，严重损害了工党的声誉。事情败露后，布朗首相被迫在电视上公开道歉，还导致工党在第二个星期的民意测验中支持率降低了5%，而且导致首次保守党支持率较长时间超过40%，这被工党称为“一个危险转换的重要时刻”。保罗·斯坦斯讲：“我所做的一切，等于间接搞掉了布朗首相，布莱尔专门送给我一瓶香槟。”

“我扳倒了外交大臣的政治顾问”。2010年，保罗·斯坦斯披露了一条关于英国新任外交大臣黑格的信息：2009年，曾有人拍到时任影子外交大臣的他，戴着棒球帽和墨镜，和一个名叫梅尔斯的人一起散步。大选期间，黑格任命25岁的梅尔斯担任了他的特别政治顾问。当时黑格已经有了两位专业顾问，他为何要任命第三位没有任何经验的年轻人担任顾问呢？梅尔斯毕业于英国杜伦大学，而且只取得了二等荣誉学位。大选期间，黑格曾与梅尔斯在同一个酒店房间住了一晚上。因为两人都是同性，保罗·斯坦斯怀疑这个新外交大臣有其他的性取向。这个特别顾问