

# 网络舆情 应对技巧

曾胜泉 著



人人发声时代，谁能引领舆论？

举报势不可当，如何接受监督？

舆情危机频发，怎样妥善化解？

探析网络舆情演变规律，透视典型案例经验教训，实战教你说什么怎么说！

SPM 南方出版传媒 广东人民出版社



# 网络舆情 应对技巧

曾胜泉 著



SPM 南方出版传媒 广东人民出版社  
·广州·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

网络舆情应对技巧 / 曾胜泉著. —广州: 广东人民出版社, 2015.3

ISBN 978-7-218-09945-3


I. ①网… II. ①曾… III. ①互联网络—舆论—研究  
IV. ①G219

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第007966号

Wangluo Yuqing Yingdui Jiqiao

网络舆情应对技巧

曾胜泉 著

 版权所有 翻印必究

出版人: 曾莹

责任编辑: 肖风华 许春芳

版式设计: 友间文化

责任技编: 周杰 黎碧霞

出版发行: 广东人民出版社

地址: 广州市大沙头四马路10号 (邮政编码: 510102)

电话: (020) 83798714 (总编室)

传真: (020) 83780199

网址: <http://www.gdpph.com>

印刷: 广州市穗彩印务有限公司

书号: ISBN 978-7-218-09945-3

开本: 787mm×1092mm 1/16

印张: 14.25 字数: 175千

版次: 2015年3月第1版 2015年3月第1次印刷

定价: 32.00元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社 (020-83795749) 联系调换。

售书热线: (020) 83791487 (020) 83790654 (020) 29048332

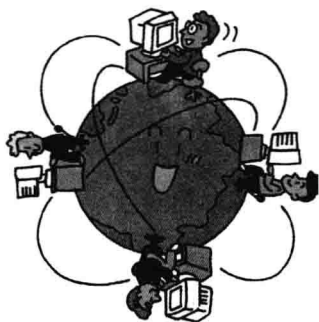


## 前 言

时至当下，若以为网络舆情与己无关，八竿子也扯不上你，就未免过于天真大意了。

事实上，随着微博微信、论坛贴吧、博客播客、智能手机等新媒介的普及应用，人人都可以成为信息发布、意见表达、社会动员的主体。很多公共事件刚刚发生，政府应对措施还没来得及实施，负面舆情已快速扩散；不少看似起因简单、偶发孤立的普通个案，却在网络推手策划操纵下演变成难以处置的公共事件；每个善良守法乃至谨小慎微的公民，都可能因意外因素陷入舆情旋涡而无法自拔。

换言之，我们身处互联网时代、多媒体空间、自媒体环境，业余记者、移动探头无时不在、无处不有、无孔不入，你无法抗拒，也难以躲避。它已然





成为关乎国家意识形态安全、社会政治稳定和个人前途命运的“最大变量”，任何人、任何组织、任何领域都无法封闭于信息孤岛而独善其身。

正因如此，习近平总书记指出：要把网上舆论工作作为宣传思想工作的重中之重来抓，善于运用网络传播规律，改进创新网上宣传，发展健康向上的网络文化，形成网上正面舆论强势。大力推进传统媒体和新兴媒体融合发展，增强主流媒体的传播力、公信力、影响力和舆论引导能力。加强网络社会管理，加强网络新技术新应用管理，推进网络依法有序规范运行，确保互联网可管可控，使我们的网络空间晴朗起来。

总书记的重要指示高屋建瓴、切中肯綮，体现了对互联网发展趋势和我国媒体格局、舆论生态深刻变化的准确把握，彰显了党中央与时俱进的执政智慧和战略抉择。

然而，面对多元多变、复杂敏感、能量难测的网络舆情，一些党政干部特别是基层官员，仍然缺乏互联网思维，对敏感舆情存在畏惧甚至敌视心理，视之为洪水猛兽，避之唯恐不及，显得本领缺乏、底气不足，要么封锁消息、堵塞言路，要么鸵鸟心态、犹豫观望，要么慌不择路、急不择言，导致小事闹大、大事闹炸，影响稳定、危害社会，也会连累仕途。个别公民和法人也仿佛得了“网络恐惧症”，一旦扯上网上负面舆情，总是惊慌失措、胸无招数，眼睁睁看着“舆情烧身”而徒唤奈何。

无数教训表明，无论谁卷入网上负面舆情，都不能无动于衷，也不可为其左右；而是要敢于正视，善于化解，最大限度地降低负面影响，减少各种损失。

应时所需，近年来有关网络舆情应对的著述竞相问世，不少专家学者的精品力作脱颖而出，为帮助人们特别是党政干部和企事业单位管理人员认识网络传播规律、掌握舆情应对本领、平息负面敏

感舆论、维护社会和谐稳定、保障个人合法权益发挥了不可替代的作用。

走笔至此，读者可能会质疑笔者：一介名不见经传的“门外汉”，明知“名家大作在上头”，何故“班门弄斧凑热闹”？

实不相瞒：一则受人“怂恿”，有点忘乎所以，不知天高地厚；二则毫无“野心”，不求理论深度，但愿生动实用。

何人“怂恿”？几年前，笔者应邀为广东省委党校干部培训班讲授“网络舆情应对技巧”，不少学员听后鼓励说：“你长期在新闻宣传战线当记者、做研究、搞管理，所讲内容融记者眼光、专家视野、官员角度于一体，说事拉理，生动实用。如能整理出版，不愁没有知音。”当时笔者视之为礼节性的“恭维话”，并未上心。后来获邀授课多了，类似“恭维话”听多了，终于有些“飘飘然”，以至于心动了。

说无“野心”，乃因笔者自知学识和学术水平不如专家学者，网络舆情应对研究的广度和深度难以望其项背，实在“憋”不出精辟论断和真知灼见，岂敢不自量力，亦步亦趋，贻笑大方。故只想冒昧“晒”出自身实践体悟，望能对读者有所裨益。

作为一门应用学科，舆情应对研究的生命力在于观照现实、解答问题、指导实践。正如东汉思想家王充所言：“为世用者，百篇无害；不为用者，一章无补。”笔者以此为训，不唯书、不唯上、只唯实，力避凌空虚蹈的空洞理论、照本宣科的陈旧教条，多讲鲜活动典型的典型案例、行之有效的实战技巧。

读者掩卷之际，若能赐评“生动实用”而非“拾人牙慧”，笔者也就能抚案而笑了。

2015年3月于羊城

# 目 录

C O N T E N T S

## 前言



## 第一章

### 网络监督方式

“只要把网络防住了，就基本上没事。”眼看诸多事件因网络聚焦而升级，不少官员被网络举报而落马，“网络恐惧症”患者禁不住发出如此慨叹。

防住网络？这种一厢情愿、天真幼稚的幻想，道出了网络监督的常态化和杀伤力。

- |             |     |
|-------------|-----|
| 一、发帖举报如家常便饭 | 004 |
| 二、视频曝光似铁证如山 | 009 |
| 三、人肉搜索像人民战争 | 016 |
| 四、微博直播引万众围观 | 026 |

### 【阅读延伸】 .....

- |             |     |
|-------------|-----|
| 网络举报势不可当    | 036 |
| 谁在进行网络实名举报？ | 040 |



## 第二章

### 网民典型心态

经过20多年的发展，我国互联网已全面进入Web2.0时代，越来越多的网民参与到网络内容的生产和网络舆论的制造中。尤其是近年来，伴随移动互联网高速发展，我国已拥有6.32亿网民，成为世界上网民最多的国家。网络媒体的影响力已经渗入到社会、政治、经济、文化等诸多领域。每当出现焦点事件，都会引起网民围观热议。

- |          |     |
|----------|-----|
| 一、仇官仇富心态 | 052 |
| 二、不信任心态  | 062 |
| 三、民族主义心态 | 070 |
| 四、怀旧心态   | 071 |
| 五、弱势心态   | 074 |

#### 【阅读延伸】 .....

- |                |     |
|----------------|-----|
| 突发事件中社会群体的心理特征 | 080 |
|----------------|-----|





## 第三章

### 舆情应对技巧

无论做什么事，国人都向来讲究谋略。善用谋略，以智取胜、以巧见长，足以成就一番事业；不善谋略，凡事以拙力抗衡，不仅会弄巧成拙，还会贻笑大方。

毛泽东主席是善用谋略的光辉典范。1934年，毛主席提出著名的“过河”与“桥”的比喻，说明工作方法的极端重要性。他说：“我们的任务是过河，但是没有桥或没有船就不能过。不解决桥或船的问题，过河就是一句空话。”可见，只有掌握网络舆情应对的“桥或船”，才能在网络舆论的汪洋大海中避免“舟倾人坠”，顺行无阻。

- |                     |     |
|---------------------|-----|
| 一、首发新闻要有时限，实话实说并非全说 | 090 |
| 1. 两小时内务必发声         | 091 |
| 2. 公开并非毫无保留         | 099 |
| 3. 信息必须完整客观         | 105 |
| 4. 学会面对记者说话         | 106 |
| 二、重要信息滚动发布，回应关切冷热有度 | 120 |
| 1. 持续发布重要信息         | 120 |
| 2. 选准舆情引导时机         | 122 |
| 3. 适时适度淡化处理         | 123 |
| 4. 善于转移负面话题         | 130 |
| 5. 信息发布灵活多样         | 133 |
| 6. 及时澄清虚假信息         | 135 |
| 三、定性定论慎之又慎，上网上线适得其反 | 137 |
| 1. 善于淡化政治色彩         | 138 |

2. 定性须准处理要公	138
3. 尽量避免电话受访	146
四、决策实施议题开路，媒体选择效果为先	149
1. 网民主导议题，影响政府决策	149
2. 政府主导议题，推动决策实施	153
五、舆论高地亟须占领，微博微信大有可为	160
1. 办好政府门户网站	161
2. 发挥微博微信作用	164
3. 学会在微博上发言	170
4. 掌握微博发布技巧	174
六、评论队伍不可或缺，意见领袖为我所用	175
1. 培养核心网评队伍	177
2. 关注意见领袖动向	178
3. 打造网评品牌栏目	179
4. 提高网评撰写质量	180
七、记者采访应获善待，沟通合作方能双赢	189
1. 闻过即改转危为机	192
2. 对抗监督后悔莫及	197
3. 有序组织现场采访	204
4. 正确看待官场警示	205

【阅读延伸】 .....

网络舆情研究达成阳光共识	212
--------------	-----

“只要把网络防住了，就基本上没事。”眼看诸多事件因网络聚焦而升级，不少官员被网络举报而落马，“网络恐惧症”患者禁不住发出如此慨叹。

防住网络？这种一厢情愿、天真幼稚的幻想，道出了网络监督的常态化和杀伤力。

## 第一章

# 网络监督方式



1994年4月20日，通过美国Sprint电信公司的一条64k国际专线，北京中关村地区教育与科研示范网络实现了与国际互联网的“全功能连接”，开启了中国互联网发展的新时代。

如今，我国已发展成为全球网络应用第一大国。截至2014年6月，全国拥有320多万家网站、6.3亿多网民，其中有5亿多手机网民、3亿多微博用户。查查智能手机、用用云计算、上上社交网站、搜搜热点信息，再看看微博、微信、微视频、微电影……这些成为人们日常消费的同时，也让人们可以更多地按照自己的意愿选择决策行为，使人们独立思考的特质、参与行动的自信心充分显现。

特别是全民追捧的微博微信、论坛贴吧、移动客户端等新媒介，具有传播时效强、信息来源广、传受互动强、言论尺度宽、内容短平快、影响范围大等特点和优势，使得公众意见表达变得更加便捷自主，让每一个人用这些新媒介记录生活的同时，能够参与到公共议题的表达之中，甚至可以自设议题，影响他人。用互联网表达观点、反映诉求，已成为网络舆论场的常态。

试想：如此庞大的网站数量和网民群体支撑的中国网络新媒体，在充分发挥“速度快、容量大、互动强、链接广”等传播优势，灵活运用“点对点、点对面、面对面”等交流方式的时候，该有何等强大的传播力和影响力！

无疑，我国新兴媒体已经使新闻产品的内容和结构、传播终端的形态和功能、信息受众的心理和习惯发生了革命性变化，其竞争力、传播力、影响力已超越传统媒体，成为新闻信息的最重要源头、意见表达的最便捷工具和社会动员的最有效平台。而舆论监督，这种传统媒体赖以体现权威性与公信力的重要手段，更是被网民光大到网络空间，运用得如鱼得水，发挥得淋漓尽致。可以说，在社会公众权利意识、民主意识不断增强的当下，网络监督已成为平民百姓维护自身权益以及监督任何机构和个人行为的“常规武器”。

中国网民规模和互联网普及率



来源于2014年7月21日中国互联网络信息中心（CNNIC）发布的第34次《中国互联网络发展状况统计报告》

网络监督具有成本低、阻碍小、迅速便捷、覆盖面广、不受时空限制、容易形成强大舆论压力等优势，令其比传统媒体的批评监督更为快捷有效，使其既可以为纪检监察机关及司法部门提供大量而直接的监督线索，也能够以其特有的力量推动职能部门积极作为，实现以舆论制约权力。

网络舆情规律表明，无论何种事件或话题，经由网民“接力”传播，从爆发到舆论生成，往往只需一两个小时，令涉事者猝不及防。尤其是实名举报的腐败事件，极易在瞬间引爆网络舆情，造成巨大的舆论影响。因为实名举报往往意味着“你死我活”的对决，且常涉及男女关系、官场内幕、贪腐证据等敏感话题，强烈的戏剧冲突感足以迅速吸引网民围观。对举报内容的求证也能构成“悬念”，网民或坐等结论，或踊跃发声，对被举报人和调查部门形成巨大的舆论压力，使得舆情长期保持高热。

调查显示，当今影响较大的突发公共事件和负面敏感问题，大多数都由网络率先爆料而引起社会关注，博得传统媒体跟进报道、



推波助澜，最终促成事件的妥善处置或问题的公正解决。即便传统媒体最早披露的事件，也往往经由网络广泛传播才引起更大的社会反响。在很大程度上，可以得出这样一个结论：热点事件始于网络，盖棺定论终于网络。

如今，从中央到地方越来越重视网络监督、网络举报，其地位和作用只会加强不会削弱。相信在今后较长一段时期内，网络舆情应对始终是党政机关、企事业单位和官员、企业家、管理人员、社会名流等无法回避的重大现实课题。

可以毫不夸张地说，网络舆情应对能力已成为衡量执政水平的重要指标，堪称党政官员特别是基层领导干部安身立命的重要本领。难怪许多官员深有感触地告诫：“不重视舆情的官员是糊涂的官员！”“谁漠视网络负面舆情，缺乏应对常识和技能，谁就要栽跟头、吃大亏！”

那么，该怎样应对网络舆情，才能有效化解？

兵法云：知己知彼，百战不殆。要掌握网络舆情应对技巧，必先了解网民常用的四种监督方式——

## 一、发帖举报如家常便饭

53岁的陈沛霖做梦也没想到，好不容易娶到一位妙龄娇妻相伴，自己却艳福不长，竟被一篇网帖“牵”进牢房！

2009年6月，一篇题为《全国人民沉浸在地震哀痛期间 湛江一名年过半百的副院长摆奢华婚宴迎娶妙龄女博士》的网帖，令默默无闻的广东湛江市坡头区法院副院长陈沛霖，一夜之间蹿红为各大门户网站的头号新闻人物。

帖文称，2008年5月13日，即四川汶川“5·12”大地震次日，

陈沛霖在广州白天鹅宾馆举行豪华婚礼，迎娶20多岁的妙龄女博士，宴请近300名宾朋，收取大量红包。“婚礼花费至少几十万。陈沛霖送给第三任妻子一辆价值过百万的保时捷轿车，并在广州买了一套豪宅作为爱巢，仅装修就花了100多万。”“陈沛霖是一个正科级干部，每月工资仅3000多元，哪来这么多钱买名车豪宅？”

当地纪检部门随即核查网帖反映内容，发现了陈沛霖涉嫌贪污受贿的蛛丝马迹。

听闻被纪委盯上的风声后，陈沛霖在人前强作镇静，独处时却心惊胆战、坐卧不安，犹如惊弓之鸟，惶惶不可终日，整天担忧东窗事发，祈祷上苍保佑平安。

因果有报应，伸手必被捉。2010年2月6日陈沛霖被刑拘，13日被逮捕；2012年1月中旬，肇庆市中级人民法院审理认定陈沛霖受贿649万元，判处无期徒刑。

陈沛霖出生于湛江坡头区南三镇一户普通农家，在20世纪80



陈沛霖落马后网上出现的相关漫画



年代做建筑“包工头”，90年代初当了一年镇干部后调入坡头区法院。但三十出头的他紧跟“官员下海”热潮，不久又离职经商。1997年，他重回坡头区法院，不到一年就当上副庭长，升为副科级。2000年，他转任坡头区法院执行局局长，很快又升为副院长，官至正科级。

据媒体报道，陈沛霖担任法院执行局局长期间，迷上“雁过拔毛”的敛财手法，凡是经手的执行案件，债权人及被执行人均被索取利益，不然就百般刁难。这种“吃完原告吃被告”的恶劣丑行，严重损害了法官队伍形象。

陈沛霖的教训再次告诫为官者，还是清清白白做人、干干净净做事为好，千万不能在退休前抱着“有权不用，过期作废”的歹念或为讨好美人而不惜贪赃枉法，以免像陈沛霖那样被一篇网帖扯出受贿大案，落得个竹篮打水一场空、晚节不保毁名声的可悲结局。

听说某市也有一位领导，本想为其独生子举办大型婚礼，在一家著名五星级酒店摆上几十桌豪宴，把周边几个城市的亲朋好友都请来好好庆贺一番。一位获邀的好友劝其吸取陈沛霖的教训，还是低调简朴操办为好。但独生子娶亲毕竟是家中大事，再说女方家也要求隆重嫁女，婚礼太小气会得罪亲家。于是，这位领导灵机一动，计上心来，采取“化整为零”的做法，分期分批在亲朋集中的4个城市办了4场小规模喜宴，虽然场面不像大型婚宴那么豪华气派、热闹壮观，但该请的人先后都请来了，正常的人情效果达到了，更重要的是平安无事。

不过，随着中央八项规定和《厉行节约反对浪费条例》的深入执行，这种“化整为零”的变通手法也行不通了，毕竟不排除有人借机收取超出一般人情往来范畴的礼金乃至贿赂。只有事前报请纪检监察部门审核批准，并保证在宴席上拒收变味的红包，才是无惧拍客、心安理得的正道。眼下，越来越多的领导干部在操办婚丧嫁娶时都能做



到低调从简，遵规守纪。但仍有一些官员不长记性、放松警惕，或者明知故犯、以身试纪，很不值地重蹈了陈沛霖的覆辙。

据广东省纪委通报，2013年10月，湛江经济技术开发区国税局副局长杨某为儿子摆办婚宴28席，收受礼金9.36万元，结果被免职处理。同年9月，湛江徐闻县文体局文化市场综合执法队队长廖某摆办乔迁酒席12桌，收取礼金1.62万元，受到党内严重警告、行政降级处分。

这些顶风违纪被查处通报的反面典型，再次告诫广大党员干部：务必遵照习近平总书记提出的“严以修身、严以用权、严以律己”的要求，自觉抵制歪风邪气，心存敬畏、手据戒尺，慎独慎微、勤于自省，遵守党纪国法，做到为政清廉。否则，不干不净，寝食难安，随时有可能暴露于网络聚光灯下，落得个丢官革职乃至身陷囹圄的下场。

由于网帖举报轻而易举，如家常便饭，因此越来越多的网民精于此道、屡试不爽，越来越多的官员突遭举报、中箭落马。原国家发改委副主任、国家能源局局长刘铁男，是迄今为止因网帖举报落马的最高级别官员。这位部级大员的落马颇具悬念性和戏剧性——

2012年12月6日，《财经》杂志副主编罗昌平在微博上实名举报刘铁男涉嫌伪造学历、骗贷、恐吓威胁情妇等问题，随即被网络疯传围观，引发轩然大波。

4小时后，国家能源局新闻办有关负责人对《新京报》记者表示：“上述消息纯属污蔑造谣。我们已联系有关网络管理部门和公安部门，正在报案、报警。将采取正式的法律手段处理此事。”

获悉上述“表态”，人们都在为罗昌平捏一把汗，担心有关部门很快就会给出“查无实据”的“权威结论”，最终以“诽谤”、“诬告”之罪名将举报人投进监狱。

2013年5月12日，就在人们忐忑不安地等了半年之后，终于如释