

“网舆”时代，人人都有麦克风

流言猛于虎，如何在网络时代引爆正能量？

中国危机管理切割理论创始人艾学校权威解读

领导干部读懂 舆情管理的第一本书

艾学校◎著



台海出版社

领导干部读懂 舆情管理的第一本书

艾学蛟◎著

台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

领导干部读懂舆情管理的第一本书 / 艾学蛟著. —北京:
台海出版社, 2015.2
ISBN 978-7-5168-0533-6

I. ①领… II. ①艾… III. ①新闻工作—舆论—中国—
干部教育—学习参考资料 IV. ①G219.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第296831号

领导干部读懂舆情管理的第一本书

著 者: 艾学蛟

责任编辑: 王 艳

装帧设计: 李尘工作室

版式设计: 书情文化

责任校对: 潘志强 王云强

责任印制: 马 雁

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市朝阳区劲松南路1号, 邮政编码: 100021

电 话: 010-64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010-84045799 (总编室)

网 址: www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E-mail: thcbs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京合众协力印刷有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 165 × 230 1/16

字 数: 210 千字

印 张: 18

版 次: 2015年4月第1版

印 次: 2015年4月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5168-0533-6

定 价: 38.00元

版权所有 翻印必究



前言

舆情管理——创新社会治理的必修课

“龙，朕疾谗说殄行，震惊朕师；命汝作纳言，夙夜出纳朕命，惟允！”这是舜帝对他的大臣“龙”所作的一条指示，记载在我国最早的典籍《尚书·舜典》中。这段话意思是说，我十分痛恨说坏话、做坏事，那样会惊扰我的众多子民；我任命你为纳言官，负责从早到晚传达我发出的命令，收集向我提出的意见，一定要公平得当！这充分证明，舜深刻认识到了舆情管理对于安定人心、稳定社会的积极作用。这也从一个侧面反映出，早在遥远古代，舆情管理就在社会治理中占有了一席之地。

可惜，关于“龙”如何“出纳朕命”、“惟允”指示实现与否、经验教训何在等的记载，如今我们已经无从考证、获得。否则，它必将是一部舆情管理宝典，彪炳千古。

不过，即便我们“宝典”在握，当今中国社会的舆情已经发生翻天覆地的变化，其复杂性、影响力、关注度等各方面都已非当时“龙”面对的情况所能比，做到“惟允”并不容易。

当前，中国社会正处于转型期，各个社会领域的变化无论在速

度、广度、深度、向度和难度上都是前所未有的。我们的确取得了令人瞩目的成就，但也由于旧有的利益格局已被打破，而新的利益协调机制尚未建立健全，利益冲突和社会分化成为了转型过程中最为突出的社会特征之一。剧烈对抗的群体性事件时有发生，光怪陆离的社会行为接二连三，就是其具体体现。这为舆情事件的发生提供了土壤，也给社会治理带来了严峻的挑战。

就在此时，网络社会崛起，互联网作为继传统的报纸、广播、电视三大媒体之后的第四媒体，成为了舆情传播的宠儿。在它们的推波助澜下，社会舆情呈现出了更加难以应对的疾速性、放大性、隐匿性和无序性。舆情管理的难度加大，压力骤增。

在辽宁西丰进京拘传记者事件、湖南永州唐慧劳教事件、辽宁盘锦征地冲突村民死亡事件、上海钓鱼执法事件、延安城管“跳脚踩头”事件、湖南临武瓜农死亡事件、贵州瓮安“6·28”事件、湖北石首“6·17”事件、广东乌坎“9·21”事件、南京“天价烟局长”周久耕事件、陕西“微笑局长”杨达才事件、广州“房叔”蔡彬事件、广西来宾烟草局长香艳日记门等事件中，哪一件不是“舆”烟滚滚、“舆”浪滔滔？

如今，“问题解决不了我就找记者、发网帖”的维权思路已经成为广大群众“公开的秘密”。这是舆论监督在不断发力，可喜可贺！这也是领导干部在接受考验，可敬可畏！

有的领导干部会说，惹不起，我还躲不起？答案还真得让您失望，您还真躲不起！

“我们生活的地球就是一个村，地球村。”这是加拿大籍著名传播学家麦克卢汉早在20世纪60年代就提出的概念。那时，人们还

觉得这是妄言，现在，这就是事实。领导干部们就在“村”里工作与生活，一言一行、一举一动都在社会公众的视野之内。尤其是，随着微博、微信等社交媒体的出现，互联网的开放、便捷、匿名活动、即时互动等舆情传播特点与优势被发挥得淋漓尽致，使得人人都有了麦克风、个个都成了通讯社。舆论的触角无处不在，无时不在。例如陕西“微笑局长”杨达才，他因违犯党纪国法受到惩处，罪有应得，但谁能想到，他的落马竟然发轫于一个面相使然的微笑？因此，谁能保证自己绝不会是舆论的下一个目标？而那时，你如何应对？

当然，社会舆情并非洪水猛兽。

实际上，它是一个宝藏，只要采挖得当，就能从中受益！在汶川地震中，在温州动车事故中，在央视“感动中国”颁奖礼上，“最美司机”、“最美妈妈”、“最美教师”等人物形象，借助正确有效的舆论引导，其守望相助、人本关怀的事迹得到了充分宣传，正能量广泛传递。

它甚至是一颗灵丹，只要对症下药，就能起死回生！在四川会理悬浮照事件中，当地政府的公信力受到严重挑战。网友们甚至以该照片为模板进行“PS大赛”，恶搞“会理三杰”。当地政府坦承错误，进行调查处理，表示道歉并承诺不会再犯，但舆论围观尚未散去。该县政府办干部也是当事人孙正东通过其新浪微博，针对网络上的“PS大赛”，先承认错误后称：“感谢全国热心网友，让会理县领导有机会在短短的时间内免费‘周游世界’，‘旅行’归来后，领导已回到正常的工作轨道，也希望网友把关注的焦点，转移到这座古城上来。”其“川式幽默”不仅赢得了网友的好感，化解了事

件余波，而且“借力发力”，顺势推广了会理当地的旅游。

一件负面舆情事件，摇身变成了近年来政府成功应对舆情、构建官民对话、重建政府公信的实践范本。

如果说舆情管理是一门课，那它一定是必修课，而非各位领导干部喜欢就修、不喜欢就不修的选修课。为了拿优秀，得修；为了不挂科，也得修。既然都要修，何必不把它修好，为己所用，成为自己成长进步的一级坚实台阶呢？

时代变迁巨大，舆情变幻莫测，社会治理任重道远。各位领导干部就是舜帝的那位大臣“龙”，肩负着“夙夜出纳朕命”的职责，必须落实好“惟允”的指示，乘“舆”而上。

愿这本书，对于各位大“龙”治“舆”能够有所裨益！

■ 前 言 舆情管理——创新社会治理的必修课 / 001

■ 第一章 什么是舆情

发声的大多数 / 002

舆情、舆论和民意 / 006

舆情与舆论 / 009

舆情与民意 / 011

舆情五要素 / 013

舆情种类 / 018

舆情不是敌情 / 024

■ 第二章 为什么要进行舆情管理

公众舆论的力量 / 030

“网舆”时代：人人都有麦克风 / 034

流言猛于虎 / 039

避免“沉默的螺旋” / 041

引爆正能量 / 045

创新社会管理：从“维稳”到“促和” / 049

■ 第三章 政务公开，开启沟通新时代

“阳光”办公，信息透明 / 056

信息沟通：政府新闻发言人制度 / 061

释疑：“网络问政”常态化 / 066

自觉接受舆论批评监督 / 070

打通“下达”和“上传”的对话渠道 / 074

微信：政务信息发布新平台 / 079

■ 第四章 转变职能，塑造政府新形象

提升“软实力”，铸造政府公信力 / 086

提供服务而非管理 / 090

切好“蛋糕”，化解社会矛盾 / 094

以人为本，尊重民意 / 098

与意见领袖建立“统一战线” / 102

■ 第五章 心态开放，收集预测舆情

转变观念：没有舆情才是最坏的舆情 / 110

倾听民声：和大众一起“织围脖” / 114

大海捞针：关注社会热点话题 / 118

破译舆论：学会舆情分析和判断 / 124

借力民间组织 / 129

制度化：建立舆情预警机制 / 134

■ 第六章 舆情管理六原则

- 第一时间原则：“黄金”4小时 / 140
- 公开透明原则：流言止于公开 / 146
- 坦诚原则：心诚、话诚、身诚 / 150
- 口径一致原则：用一个声音说话 / 154
- 留有余地原则：不要过度承诺 / 159
- 切割原则：断开与负面信息的联系 / 162

■ 第七章 正面引导：政府对舆情的积极管理

- 抢“旗帜”，占据舆情“主场” / 168
- 主动设置议程，满足知情权 / 173
- 拿出政府的专业和权威 / 177
- 正面事件“效益最大化” / 181
- 正面引导五原则 / 184
- 优化网络环境，惩治“网络暴民” / 190

■ 第八章 舆情危机应对：直面、承担和策略

- 快速公布事实真相 / 196
- 了解大众诉求，平民愤 / 201
- “全能政府”向“有限政府”转变 / 206
- 不可缺失的惩戒：问责相关官员 / 210
- 制定阶段性处置策略 / 213
- 适时向民众发布调查结果 / 218

■ 第九章 适合政府的对话范式

简单直白，不打官腔，不绕弯 / 224

有的放矢地聚焦 / 228

该道歉时就道歉 / 231

勇于承担责任 / 235

适当承诺利益损失方 / 239

“一把手”的以一敌百 / 242

■ 第十章 借势媒体：撬动舆论风暴的支点

新闻媒体中的合声效应 / 248

媒体是合作伙伴，不是下属 / 250

开好新闻发布会 / 255

坚持独立思考，不被媒体“绑架” / 260

祸从口出，学会和媒体沟通 / 264

■ 参考文献 / 269

第一章

什么是輿情

发声的大多数

时间是一种神奇的东西，我们无法掌握它行进的脚步，它却可以见证发生在我们身上的变化。

1997年10月，著名学者王小波逝世半年之后，他的杂文集《沉默的大多数》出版。在书中，他指出中国人有一个习惯，就是不太爱说话，喜欢保持沉默，尤其“在公众场合什么都不说”。这种被广泛“传播”的沉默，让中国民众长久“失声”。即使自身利益遭到侵害，仍然“沉默是金”。

多年以后，情况似乎已经发生了变化。2003年10月，重庆云阳县村妇熊德明，在割完猪草走到家门口时，巧遇来三峡库区视察的总理温家宝。当被问到打工是否有欠钱时，与其他村民保持无声的微笑不同，她张口打破沉默：“丈夫在外面打工时有2000多元的工钱被拖欠了一年，影响了娃儿们交学费……”她的发声不仅帮丈夫要回了拖欠的工钱，更是掀起了影响全国的“讨薪风暴”。

沉默具有螺旋效应^①，“发声”同样具有螺旋效应。如果一个人在表述观点之后，看到自己的观点受到大家赞同并起到作用，就会更加积极地参与“发声”。而这种发声也具有示范效应，会引来更多人的效仿，进而引起更多人的“发声”。

身处现代社会之中，我们随时随地都会发现，越来越多的人开始“开口说话”，耳边也可以听到各种不同的声音。

2012年12月，2013年春运还没有“鸣笛开动”，一条“元旦起，将取消铁路意外伤害保险”的利好消息，以及随后“票价仅降0.5~4元”的落差，已经引发人们的爆炸式关注。相关讨论声音“早起床”并且以排山倒海之势“奔跑”呼啸而来，2012年12月26日，这件事在微博上就被热议了11.4万次。

2013年1月12日，网友“卫庄”发微博建议站票应该半价。第二天，他的这条微博就被包括媒体在内的网友转发13万多次，又引发了3万多条评论。既然是众人发声，就肯定不会只有一种声音。与“卫庄”主张半价不同，网友“王志安”却主张“站票不应该打对折，在大多情况下应该比坐票贵”。这种与众不同的独特声音，又迅速成为热议的话题。一波激起千层浪，随后，各种各样关于火车票的讨论层出不穷。

至于谁的“发声”更正确，没有一定之规，毕竟双方站在不

① 沉默的螺旋(The Spiral of Silence)是一个政治学和大众传播理论。它描述了这样一个现象：人们在表达自己想法和观点的时候，如果看到自己赞同的观点受到广泛欢迎，就会积极参与，使这类观点扩散；而发觉某一观点无人或很少有人理会（有时会遭遇群起而攻之），即使自己赞同它，也会保持沉默。一方意见的沉默造成另一方意见的增势，如此循环往复，便形成一方的声音越来越大，另一方越来越沉默的螺旋发展。

同的立场和角度。“卫庄”的“半价论”是为买票者节省更多的费用，而“王志安”是站在市场的角度——买站票者对时间更敏感，议价能力差，应该接受更贵的票价。无论如何，这些声音已经发出，被大众和相关部门听到，相信都对相关政策的制定造成一定的影响。

事实上，最近几年，类似“火车票价格”的公共事件发生后，总是会在第一时间听到人们发出的声音。2009年6月17日湖北“石首事件”发生后，网络上各种“声音”巨浪滔天，人们发表自己的看法，张贴现场图片，俨然进行“现场直播”；2012年7月1日四川什邡市宏达钼铜项目开工之前，就已经有市民在QQ群、百度贴吧上议论，还有市民聚集起来组织抗议，……事件以项目停止施工告终……

1970年，44岁的法国哲学家、社会学家米歇尔·福柯当选世界学术殿堂法兰西学院院士。就职时，他发表了一篇题为《话语的秩序》的演说，提出“话语即权力”。在他看来，话语的功能就是“对世界秩序的整理”。如果你能够掌握话语，就掌握了整理世界秩序的权力。简而言之，掌握话语就等于掌握了“权力”。

面对公共事件，越来越多的人开始打破沉默，发出自己的声音。“发声”不仅是简单的开口说话，而是发表自己内心的看法和观点，并通过传播进而影响自己和他人的想法和行为。这种转变，与网络等新媒体提供的自由宽松表达渠道不无关系，其实质更是人们参与和维护权利意识的提高。村妇熊德明向温总理“开口”，是为了讨回丈夫被欠的工钱；网友在“票价”上的讨论，是为了能够买到价格更合理的火车票；人们在“石首事件”上“发声”，是为了找出真实真相；

什邡人民的抗议，是为了保护自己的生存环境……

随着人们参与意识和维权意识的提高，以及第三次信息浪潮席卷而来，信息以爆炸的态势呈现，还有互联网等新媒体营造“畅所欲言”的表达渠道，人们会更轻易地得知身边和远方发生的事件，越来越多的人会关心这些事件，进而说出自己的想法和意见。沉默的大多数在重拾话语权之后，也就变成了发声的大多数。

社会的发展需要更多人的推动，也需要倾听更多的声音。但是，由于传播渠道、传播主体的局限性，人们发出的声音也有碎片化、非理性等负面性，比如，曲解事实、别有用心的谣言和充满偏见、攻击性的语言暴力。

2008年一篇“史上最恶毒后妈把女儿打得狂吐鲜血”的帖子引发了一场“史上最毒后妈”事件。人们群情激愤，纷纷以“没人性”、“禽兽不如”等恶毒字眼来口诛笔伐“最毒后妈”陈彩诗，甚至还有人要代表全国人民判她死刑。此后公安部门调查，证实了这是一起谣言。这次调查虽然抹去了加诸陈彩诗身上的“罪名”，却抹不去人们曾经击打在她身上的语言暴力。

如果说语言暴力尚且算得上出于正义的愤怒和狭隘，谣言却暴露了部分人道德和责任的缺失，是一种不恰当的声音。

2011年11月，一条“艾滋病人通过滴血食物传播病毒，多人感染艾滋病”的信息在网络和手机短信中传来传去，引发了民众的恐慌。随后卫生部的辟谣和公安部门的调查结果揭开了这条信息的虚假面目，这条谣言的编造者和传播者也被绳之以法。

各抒己见、相互沟通，是有益社会的。我们在打破沉默之后，发出的应该是理性、负责任的声音，如此才能真正掌握并发挥话语

权，恰当地维护自己的权利，而不是从一个沉默的极端冲入一个嘈杂的极端。

舆情、舆论和民意

与看得见、摸得着的事物相比，无论理性或非理性，无色、无味、无形的“声音”，表达的是人们对社会中某一事物、现象、问题的态度、意见和价值观，也被称为舆论。大多数人的发声，也就造成了舆论的丰富和多元化。

而舆论的情况，就是舆情。“舆”原本的含义是车或车厢，后和“人”连用，“舆人”由指代车夫转化为“众人”。后来，“舆”与“情”连起来使用，用“舆情”指代民众的情感和情绪。

唐朝诗人李中在其诗作《献乔侍郎》中就曾提到“格论思明士，舆情渴直臣”。这句诗的大体意思为：“如果要高谈阔论，需要声名显赫的有识之士；如果要表达老百姓的情绪和情感，则需要敢于直言的大臣。”

关于舆情的定义，目前尚且没有定论，较为有代表性和权威性的有以下三种：

（1）中国舆情研究专家王来华最早对舆情给出定义。在他看