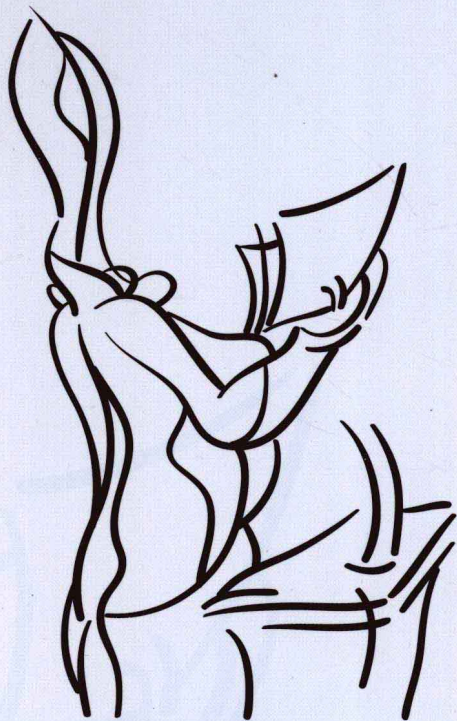




王 婷 著

面对媒体的策略

—— 新闻发言人媒介素养实务

中国传媒大学出版社



王 婷 著

面对媒体的策略

—— 新闻发言人媒介素养实务

中国传媒大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

面对媒体的策略：新闻发言人媒介素养实务/王婷著. —北京：

中国传媒大学出版社，2010.10

ISBN 978-7-5657-0078-1

I. ①面… II. ①王… III. ①新闻—公布—制度—中国

IV. ①G219.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 200329 号

面对媒体的策略——新闻发言人媒介素养实务

著 者：王 婷

责任编辑：阳金洲

责任印制：范明懿

封面设计：阿 东

出 版 人：蔡 翔

出版发行：中国传媒大学出版社（原北京广播学院出版社）

社 址：北京市朝阳区定福庄东街1号 邮编：100024

电 话：65450532 或 65450528 传真：010-65779405

网 址：<http://www.cucp.com.cn>

经 销：全国新华书店

印 刷：北京市后沙峪印刷厂

开 本：730×988 毫米 1/16

印 张：15.75

版 次：2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷

ISBN 978-7-5657-0078-1/G·0078 定价：39.00 元

版权所有

翻印必究

印装错误

负责调换

前言

中国的新闻发言人,呼唤媒体前的 “专业化”和“职业感”

中国的新闻发言人从诞生之日起,可以说,就与“媒体”结下了不解之缘。

1983年4月23日,中国记者协会首次向中外记者介绍国务院各部委和人民团体的新闻发言人,并正式宣布我国建立新闻发言人制度。^①

作为政府信息公开制度建设的重要组成部分,新闻发言人从创立之初就担负着一项重要的职能:“在一定时间内就某一重大事件或时局的问题,举行新闻发布会,或约见个别记者,发布有关新闻或阐述本部门的观点立场,并代表有关部门回答记者的提问。”^②因此,举行新闻发布会,面对记者,面对媒体和受众发布信息、传达政策、提升社会观念并引发公众的深刻思考,不仅成为新闻发言人重要的工作内容和职业要求,其面对镜头的表现也从某种程度上折射出我国整个信息发布制度的及时、透明和完善。

近年来,我国新闻发布机制日趋完善,新闻发布会日趋规范,新闻发言人的队伍也在不断壮大。与此同时,我国政府在信息公开方面也有了很大的发展。

比如,外交部的例行新闻发布会,对外发布频率从原先的每周一次改为现在的每周两次,并且还专门为外国记者增设了吹风工作。信息发布的渠道由原先的交互传译改为同声传译,不仅节省了时间,对发言人的要求也大大提高。新闻发言人由最初坐着改为后来的站着回答,这不仅更加符合国际惯例,也便于更好地与记者进行平等交流。除此之外,从2006年1月起,教育部、卫生部和公安部三个部门率先被国务院新闻办作为定时定点新闻发布试点单

① 中国社会科学院新闻研究所编:《中国新闻年鉴1984》,光明日报出版社1984年版,第482页。

② 刘建明主编:《宣传舆论学大辞典》,经济日报出版社1992年版,第357~358页。

位,中国教育电视台还同时对教育部例行发布会进行现场直播。

此外,我国的新闻发言人在借助媒体促进信息公开,通过面对镜头实现与公众沟通方面都有了更强的意识。尤其是在有效处理危机事件、完善政府公共危机处置机制、满足公众知情权,进而提高政府形象建设等方面得到了较快的发展。

但是,相比于我国社会的对外开放程度以及目前迅速发展的媒体环境,尤其是与国外的新闻发言人制度相比,目前我国新闻发言人制度在级别、责任、义务、经费、待遇等方面还缺乏细化的规定,特别是在责任追究体系方面还有待进一步完善,新闻发言人更有效的工作机制和成长环境仍然欠缺。而所有这些问题,又都集中体现在我国新闻发言人面对镜头展示的“一瞬间”。

就本书作者参加的几届北京市局级领导干部新闻发言人培训班来看,一旦面对镜头时,我国政府新闻发言人经常出现的问题大都表现在:过度紧张,信心不足;答非所问,官腔官调;表达生硬,过于严肃;交流感差,缺乏亲和与应变力。这些面对镜头时的“表面问题”,实际上折射出目前我国新闻发言人制度在“专业化”和“职业化”方面的欠缺。

从专业角度看,新闻发言人首先是一个专职的岗位。尽管我国新闻发言人制度建立的初衷是希望能由国家、政党、社会团体任命或指定的专职新闻发布人员担纲,但目前我国大多数的新闻发言人还是由本单位中层以上的领导兼任。

作为专职的岗位,新闻发言人除了要知晓本单位的业务,熟悉相关的政策法规外,最重要的还要能够熟悉媒介运作的基本规律,懂得如何与媒体打交道,并且要具有相应的新闻学、传播学专业知识,甚至是相关的体验。新任外交部发言人马朝旭在谈到自己新的身份和角色时,就有这样的感慨:“我感觉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。”

就我国新闻发言人的整体队伍来看,大多数的新闻发言人都是从“政府官员”成长起来的。他们对于媒体的理解进而正确处理与媒体的关系,以及如何面对媒体进行有效的答问很多时候都会显得力不从心,尤其是当突发事件发生时,这种因缺乏媒体经验带来的新闻发布工作的被动就更加明显。

党的十六届四中全会通过的《中共中央关于加强党的执政能力的建设的决定》中特别强调:要发展党内民主,逐步推进党务公开、增强党组织工作的透明度,重视对社会热点问题的引导,积极开展舆论监督,完善新闻发布制度和重大突发事件报道和反应机制。

新闻发言人制度建立以后,政府信息的公布有了一个归口的部门,信息的

公开有了更切实的保证。同时,这一制度的建立,是党的十六大以来,贯彻科学发展观、构建社会主义和谐社会的产物,是政府对发布信息必要性和重要性的承认,也是各级政府更加重视公众知情权的表现。

因此,从职业的角度看,新闻发言人不单指某一个人,更体现了一项制度的逐步完善和社会的不断进步;而新闻发言人“面对媒体的策略”,不仅仅强调的是新闻发言人的专业素质要求和岗位适应,更体现出一个政府和部门的党政领导是否具备面对公众与媒体的较好的“职业水准”,并由此折射出各级领导干部的执政能力和执政水平。

既然新闻发言人是一项职业,而不仅仅是一个职务,那么,在面对媒体时,新闻发言人就应有相应的职业规范和职业素养。

2003年11月4日,国务院新闻办在北京举行了第二期新闻发言人培训班。在这次培训班上,时任国务院新闻办主任的赵启正特别指出:中国的对外宣传常常存在一个不会发行的问题,我们往往有着很好的内容可以介绍,但不知道如何进入正常和顺畅的渠道。这些问题的彻底解决都要求新闻发言人具备良好的职业素养。^①

在新闻学和传播学中,人们把勇于面对媒体和记者,熟悉媒体运作规律并善于同媒体和公众打交道的“职业要求”统称为“媒介素养”。对于经常面对媒体的新闻发言人来说,这样的职业素养不仅会增强其面对镜头时获取、分析、传播和运用各种形式信息的能力,更能不断提高他面对各种媒体信息的选择力、理解力、质疑力,以及评估、创造和制作能力和思辨性回应能力,由此提升镜头前信息公开发布的有效性。

目前,我国各级政府和企业已经敏锐地观察到了新闻发言人队伍中存在的非职业化和非专业化的问题,各级政府已经开始针对新闻发言人“职业素养”进行系统的培训。据不完全统计,仅2005年参加各种各类新闻发布和发言人培训的就有约3000人次,这个数字比2004年增加约1000人次。^②

那么,面对越来越开放的媒体环境,我国的新闻发言人将如何实现与媒体的积极沟通?面对突发事件,他们能否主动利用国内外媒体的影响力,及时主动地进行舆论引导?面对越发公开、透明的信息发布,我国的新闻发言人该如何不断提升面对镜头的意识观念、能力水平和表达技巧?

① 牛慧清:《中国政府新闻发言人现存问题剖析》,人民网:2007年5月25日。<http://mediapeople.com/GB/22114/84301/84308/5778820.html>。

② 国新办主任蔡武:《2005 中国政府新闻发布三大亮点》,国务院新闻办公室网站,2005年12月29日。www.scio.gov.cn

4 ◇ 面对媒体的策略

在此,作者结合自身针对北京市委党校、北京市各区领导干部新闻发言人所做的培训,试图解答培训中各级各地政府及企业新闻发言人在“面对镜头与媒体”时出现的种种问题和困惑,并辅之以具体真实的案例,以便为我国新闻发言人在镜头前的“专业化”和“职业化”方面探索出“策略”之路。

为了使读者更好地了解中国在新闻发布和信息公开方面的相应法规,在本书的结尾部分,作者着意附上了自2007年至2009年期间,中国政府在新闻发言人和新闻发布领域颁发的相关规定和条例,如:《中华人民共和国信息公开条例》;《外国常驻新闻机构和外国记者采访条例》;国务院法制办就《中华人民共和国突发事件应对法》答记者问以及2009年12月国务院最新公布的各有关部门新闻发言人名单及新闻发布工作机构电话。

全书共分五章,集中针对新闻发言人在镜头前最容易出现的问题,分别作了策略阐述:

策略之一:如何减缓面对媒体的紧张感

策略之二:如何使你的信息发布更加有效

策略之三:如何增强媒体前的亲和力

策略之四:如何变媒体前的被动为主动

策略之五:新闻发言人需要怎样的媒体素质

王婷

2010年5月1日

于深圳大学

目 录

前言 中国的新闻发言人,呼唤媒体前的“专业化”和“职业感”	1
第一章 如何减缓面对媒体的紧张感	1
第一节 熟悉媒体	3
一、媒体为什么会出现	3
二、信息为什么会被误读	11
三、网络舆论带来了哪些挑战	19
第二节 有效的准备	28
一、新闻发布前的策划会准备什么	29
二、常规发布注意哪些积累	36
三、打造有准备的团队	41
[新闻发言人缓解紧张的策略提示]	44
第二章 如何使你的信息发布更加有效	45
第一节 正视和媒体的关系	46
一、新闻发言人需要媒体	47
二、帮媒体,也是帮自己	55
三、能提出尖锐问题的记者是好记者	61
第二节 信息有效发布的策略	64
一、应对突发事件的“五度原则”	65

二、如何抢先设置社会议题·····	79
三、如何让你的回答有的放矢·····	91
[新闻发言人信息有效发布策略]·····	97
第三章 如何增强媒体前的亲和力 ·····	98
第一节 准确的自我角色定位 ·····	99
一、媒体眼中的新闻发言人·····	99
二、新闻发言人自我角色的认知矛盾·····	104
三、如何看待新闻发言人的媒体角色·····	113
第二节 新闻发言人的亲和力 ·····	120
一、学会换位思考·····	121
二、新闻发布要喜闻乐见·····	125
三、媒体前的第一印象·····	132
[新闻发言人亲和力策略]·····	146
第四章 如何变媒体前的被动为主动 ·····	147
第一节 为什么会被动 ·····	147
一、回避的态度·····	148
二、授权的局限·····	151
第二节 主动的策略 ·····	155
一、给新闻以“第一定义”·····	155
二、与媒体的坦诚沟通·····	159
三、让你“被动”的问题及应对·····	180
[新闻发言人主动回答策略]·····	191
第五章 新闻发言人的媒体素质 ·····	192
第一节 心理素质 ·····	193
第二节 新闻素质 ·····	199

一、熟悉媒体规律,使新闻发布更加有效·····	200
二、了解媒体报道和新闻发布的不同诉求·····	201
第三节 语言素质·····	205
一、变公文语言为口语化表达·····	206
二、用事例和数字说话·····	209
三、善于用幽默的语言·····	212
[新闻发言人的媒体素质]·····	216
结语 创作这五年·····	217
附 1 中华人民共和国政府信息公开条例·····	221
附 2 外国常驻新闻机构和外国记者采访条例·····	228
附 3 国务院法制办就《中华人民共和国突发事件应对法》答记者问·····	232
附 4 关于实行党政领导干部问责的暂行规定·····	238
附 5 国务院各有关部门新闻发言人名单及新闻发布工作机构 电话一览表(2009 年 12 月 29 日)·····	242

第一章 如何减缓面对媒体的紧张感

是不是每一位面对媒体镜头的人都会紧张？如何看待面对媒体的紧张感？如何最大程度地减缓甚至消除新闻发言人面对媒体的紧张感？

曾担任中国外交部新闻司司长、新闻发言人的沈国放曾这样回忆起他的“第一次面对镜头”：第一次确实比较紧张，虽然之前多次随钱其琛等领导人出访，见过很多大场面，“但等到你自己来面对这么多摄像机，这么多记者提问的时候，还是比较紧张”。^①

沈国放作为发言人的首次亮相是在 1994 年 2 月，当时中国的新闻发言人制度刚刚起步，没有专门的新闻发布厅，没有固定的新闻发布场所；当时的很多中国官员包括新闻官员大多都还不习惯与记者打交道，尤其是面对国外记者和媒体，由此造成了他们相关经验和能力的缺乏。

但即使不存在着意识中的刻意回避和相关媒体经验的缺乏，即使是那些有着丰富公众演说经验的演说家，在面对媒体时也依然会感到紧张。

美国白宫在任时间最长的新闻发言人，有着丰富的与媒体打交道经验的马林·菲兹沃特就曾感慨：“没有人了解每天要面对记者回答世界上各种问题的那种恐怖。”

由此看来，绝大多数人都不太适应面对媒体的感觉，尤其是当面对公众做公开发言时都会或多或少地感觉到紧张。

从生理学的角度看，紧张其实是一种非常有效的反应方式，是应付外界刺激和困难的一种准备。当你紧张的时候，肾上腺素就会增加很多，大脑也会更好用。你所认为的紧张情绪，会促使你在传递信息时更富有激情、力量和活力，从而使你的发言更富有感染力和吸引力。

^① 《外交部原发言人沈国放回应涉及间谍案谣言》，中国新闻网 2008—10—31。http://news.sina.com.cn/c/2008—10—31/003316558701.shtml

因此,面对媒体的紧张其实并不全是坏事,作为新闻发言人,在新闻发布前、在面对公众前有适度的紧张感,反而更能积极地调动你的激情和活力。但是,为什么有些新闻发言人的紧张不仅没有给他们带来应有的激情,反而会让他们在媒体前呈现出一种刻板、毫无生气、犹豫不决、缺乏亲和力的形象呢?这背后是不是还有一种潜意识的东西在“作怪”,使得平日说话自如的新闻发言人在面对媒体的瞬间会突然手足无措,甚至语无伦次呢?

紧张的原因通常会有很多种。在针对北京市局级干部新闻发言人的培训课上,笔者发现,很多受训的新闻发言人大多时候的紧张都源于一种顾虑和担心:

“我的发言能否引起观众的注意?”

“我能否不出纰漏地说出一切?”

“记者是否会问到那些我最不愿意说的内容?”

“我是否会在面对记者的提问时,无所适从,尴尬万分?”

从心理学的角度看,紧张首先源于那些假设性和非存在性的可能性。著名主持人杨澜,曾经主持过数百场大大小小的节目,参加过各种各样的大型活动,即使如此,当她代表中国作为申奥大使做陈述报告时,依然感觉到了紧张:“之前我也会紧张,邓亚萍的一句话却点醒了我。”“只要你想到会赢,你就不会紧张,你紧张,只是因为怕输!”^①

在实际工作生活中,类似杨澜的这种“怕输”就是一种对未来的“假设性后果”的担心,反过来这种“担心”又会赋予个人想象更多的空间,从而为个人创造出更多的紧张。

对于新闻发言人来说,当面对媒体时,这种“假设性”的担心更多体现在:怕媒体曝光;怕说错话;怕说错了给单位惹祸,给自己惹祸等等。而一旦这些“担心”在面对媒体前累加,新闻发言人的状态就会变成具有破坏性的。于是,当面对媒体时,新闻发言人就会因为这种“担心”变得容易急躁、激动、恼怒,甚至失控。

对此,中央电视台著名节目主持人白岩松认为:“新闻发言人最大的担忧,不是自己可能发生的错误,而是自己因假想产生的恐惧。”^②

由此看来,新闻发言人面对媒体的紧张首先是源于他们看待媒体的紧张

① 《杨澜回顾申奥作陈述报告:紧张,只是因为怕输》,2009-12-2 人民网。http://media.people.com.cn/GB/40606/10490565.html

② 《央视名嘴白岩松:政府发言不适用“善意的谎言”》,网易新闻中心 http://news.163.com/09/0327/23/55ESCEBK00011229.html

心态。尤其是对于那些缺乏“媒体经验”的新闻发言人来说,要想减缓媒体前的这种紧张感,首先就要调整好面对媒体的心态,即:熟悉媒体及其运作规律,了解媒体人眼中的自己,树立面对媒体的积极心态。这是新闻发言人减缓镜头前紧张感非常重要的一步。

第一节 熟悉媒体

你害怕镜头和媒体吗?你是否认为大部分媒体是来“添乱”和“找茬”的?你是否听到记者要来采访就皱起了眉头?你是否认为“防火防盗防记者”也是必要的?是否为报纸电视上刊登了不属实的新闻感到气愤却又无奈?是否由此在镜头前的发言会顾虑重重?

所有这些想法不仅会加剧你在镜头前的紧张感,而且会使你在面对镜头发言时,或者沉默,或者抵触,或者说些毫无内容的套话,就算是勉强接受了采访,也往往会用生硬的态度对待记者,或者是套话连篇。

俗话说,知己知彼,百战不殆。要想提升自己,新闻发言人“知彼”的首要命题,就是要弄清楚:媒体的目的是什么?

一、媒体为什么会出现

笔者接触过的不少新闻发言人往往一听到记者要来,就会不自觉地紧张,在他们看来,一旦有媒体出现,肯定不会有什么好事,大多数媒体就是要来“找茬”的。

那么,媒体为什么会出现?他们究竟想从新闻发言人那里拿到什么?作为新闻发言人,针对媒体的出现和“目的”是否能有预先的准备和考虑?

其实,不管媒体的到来出于什么目的,对于新闻发言人来说,只需要把握和理解媒体以下两种功效即可:一是日常中协助塑造积极正面的形象,二是危机中化解负面影响、重塑形象。

这就需要新闻发言人在与媒体打交道时,首先要具备合作意识,要学会借助媒体塑造自身良好的社会形象,更要对媒体的到来和出现予以积极地配合。

(一)媒体需要权威可靠的信息来满足受众的知情权

所谓“知情权”就是指人民群众获得有关公共领域信息的权利。

在新闻传播领域,知情权是指公众通过媒体获得新闻信息的权利,包括有权通过媒体了解国家的大政方针,有权通过新闻媒体获得有关决策、形势、文

化、知识、娱乐等方面的资讯,以满足其精神文化生活的需要。

对于媒体来说,在所有满足受众知情权的公共信息来源里面,新闻发言人所提供的信息往往是最权威可靠的。

这是因为,在记者们看来,新闻来源的地位越高,它的价值也就越高。在公众心目中,政府是一个十分可靠的信源,可信度和权威性都很高,这一点在危机时刻和重大问题面前显得格外明显;此外,政府机关掌握着大量第一手的关系国计民生的材料,许多政府信息都与公众利益密切相关,往往也是人们最关注、最迫切想知道的,因此,也是最具新闻价值的。

正如原上海市新闻发言人焦扬所说:“记者来参加发布会,首先就说明我这个发言人是 有价值的,这个发布会是有新闻的,这样的话我的存在,新闻发言人的存在才有必要,所以我看到记者我真觉得由衷高兴。”^①

曾担任过国务院新闻办主任的蔡武说:我国的新闻发布制度在建立之初,主要是为了应对海外媒体的需要。但在这个过程中,我们越来越发现,“政府新闻发布制度本身的完善,实际上是我们满足公众的知情权,完善、发展社会主义民主政治的重要手段。同时,也是转变政府职能,深化行政体制改革,建设服务型政府的重要举措”。^②

由此看来,虽然媒体和新闻发言人会因角色不同,产生各自不同的利益考虑,但如果站在为受众服务的角度上,实际上政府与媒体的价值体系是一致的。“传播信息,满足受众的知情权”则是它们共同的功能和要旨。

从新闻发言人制度的发展历史看,新闻媒介积极争取知情权的斗争恰恰就是新闻发言人制度得以建立的主要原因。

1940 年末,美国报纸主编协会、美联社编辑主任协会、广播电视新闻部主任协会和职业新闻工作者协会,共同开展了争取信息自由和公开记录的运动。通过不懈的努力,《信息自由法》在 1966 年颁布,它要求每个联邦机构公布详细规章,保证公共信息的自由流通。并规定对拒绝提供情况的决定进行司法审查,对任意拒绝提供消息的官员实行罚款等手段,来杜绝来自官方机构的拖延和阻挠。另外,1976 年美国颁布的《阳光下的政府法》(即“阳光普照法案”)规定,五十多个拥有两个或两个以上成员的联邦部门举行会议要公开。美国各级地方政府为了履行这两个法案的责任,不得不指定专人对新闻界接触信息和参加会议的要求作出及时而恰当的反应。^③

① 《上海政府女新闻发言人揭秘对付记者高招》,中央电视台《新闻会客厅》2007-7。

② 薛凯:《国新办新闻发布背后的新闻 发言人是 个苦差事》,《半月谈》2006-1。

③ [美]迈克尔·埃默里、埃德温·埃默里:《美国新闻史》,新华出版社 2001 年版,第 245、617 页。

因此,如果从满足受众“知情权”的角度来看,实际上媒体和新闻发言人的目的是共同的,对社会的功能也是一致的,因此,对于媒体,新闻发言人应该更多地与之联手,而不是“对立”。新闻发言人要知道并学会给媒体“喂新闻”,这主要体现在:

首先,新闻发言人要能够在第一时间将新闻事件发布出去,快速地将新闻信息通过媒体传递给受众。要知道,任何试图隐瞒、缓报事故、灾情、疫情的做法,在如今信息高度发达和公众参与意识空前提升的社会环境下,都是新闻发言人必须坚决摒弃的。

其次,新闻发言人要能借助媒体,尤其是主流媒体对人们普遍关注的重大新闻给予及时的梳理和解读。

由于主流媒体长期以来在受众中的威信较高,说服力较强,因此,主流媒体对重大的国内国际事件的解读将在受众中形成范围较广、相对稳定的舆论,这对构建和谐社会将起到非常重要的作用。尤其是在政府政策执行的过程中,媒体更是进行政策宣传、论证政策合理性、提高公众对于政府信息和政策认同感、满足受众知情权影响最为深远的传播途径。比如:国内大多数新闻媒体越来越深地认识到自身对政策解读的影响,都先后尝试并推出了一种全新的报道形式——“政策解读”,中央电视台、《人民日报》、《中国青年报》等中央媒体,每周都有一个《政策解读》栏目出现。

与此同时,我国的不少新闻发布部门也都意识到了媒体对各级党委和政府所出台政策信息进行广泛传播的作用,不仅以此作为公众了解政治以及国内外重大新闻事件的重要手段,也以此为基础作为公众参政议政,进而实现其舆论监督权力的重要手段。

(二)媒体需要对广泛关注的社会问题予以及时疏通和反馈

从新闻发言人的角度看,媒体“疏通”的职能,分别对应了以政府为起点的下行疏通和从公众开始的上行疏通。媒体就是夹在新闻发言人和公众之间的“放大器”,媒体的“疏通职能”更体现为一种“放大”功能。借助这个放大器,公众能够更好地认识、了解政府,政府也可以更好地“体察民情”,关注“民意”。因此,好的政府形象可以让你通过“放大”从中获益,坏的形象不仅会使你举步维艰,而且通过在受众中的“放大”,进一步影响政府在百姓中的美誉度和信任度。

说到媒体的“疏通”,中国早期的著名报人梁启超早在他的《论报馆有益于国事》一文中,就特别提到了“去塞求通”、富国强民的独特观点,并将其作为办报的初衷和宗旨。

在文章中,梁启超写道:“觐国之强弱,则于其通塞而已”,“中国受侮数十年”就在于清政府的“壅塞”,壅塞的表现一是“上下不通”,二是“内外不通”。上下不通使君民隔膜,“故无宣德达情之效”,内外不通使中外阻塞,“故无知已知彼之能”。^①“上下不通”,则严重地阻碍了社会的进步和国家的强盛。为了更好地去塞求通,最好的办法就是多办报。为此,梁启超还在文章中进一步阐述了创办报纸的意义和作用,即著名的报刊“耳目喉舌论”。

“比邻之事而吾不知,甚乃同室所为不相闻问”,这是“有耳目而无耳目”,“上有所措置不能喻之民,下有所苦患不能靠之君”,这是“有喉舌而无喉舌”。“其有助耳目喉舌之用,而起天下废疾者,则报馆之为也”。国之有报纸,犹人之有耳目喉舌。而中国报业的不发达,致使无耳目、无喉舌,就像聋子瞎子哑子,“是曰废疾”。

因此,梁启超特别主张,中国应该学习西方各国,民间要大力创办报刊,国家要大力保护报刊,充分发挥报刊“上下通”、“内外通”、“去塞求通”的功能,使国家臻于富强。

我国目前正处在这样一个社会转型期的关键时刻。由于城乡发展不平衡,收入分配不公,各种群众的利益要求难以得到完全满足,因此社会中容易出现大量“不和谐”现象。在这样一个关键的转型期,党和政府的方针政策在实施过程中会遇到哪些新情况、新矛盾、新问题?群众在贯彻政策中又有哪些意见和愿望?这些都需要党和政府及时掌握,这就是所说的“下情上传”;同时,在社会主义市场经济体制建设过程中,党和政府所采取的一系列改革新举措,也需要向人民群众做及时的宣传和解释,让群众知情,即“上情下达”。那么如何将“上情下达”、“下情上传”两者结合起来,做成双向回流的态势,使党的主张和群众的意愿有机统一起来?这就需要新闻发言人能够及时借助新闻媒体在这当中的“疏通”作用。媒体的疏通作用发挥得越好,就越能够实现党和政府与人民群众的和谐一致。

媒体通过对政府政策的及时报道、宣传,使公众能够了解到真实而全面的信息,并由此为公众实现政治参与和社会参与提供了条件;同时,公众也可以通过媒介畅所欲言地发表意见,以此增强与政府的了解和沟通,增强对于媒介和政府政策的认同感和责任感,并由此增强对政府的信任感。

对于新闻发言人来说,媒体的出现除了能实现“上下疏通”,还能起到“及时反馈”的重要作用。

媒体在满足受众知情权的同时,还在一定程度上帮助受众维护自己的民

^① 梁启超:《论报馆有益于国事》,《饮冰室合集·文集之一》。

主自由权利,特别是防止政府决策可能造成的损害。此时,媒体通过将政策执行情况及时反馈给决策层,不仅促成政策的及时修订或改进完善,而且还是新的政府政策决议创建的动因。相反,如果政府反馈机制匮乏,或者缺乏及时完善的政策反馈机制,不仅会干扰政策的顺利实施,甚至无法避免和预防因反馈缺失而带来的政策危机事件。

〔案例 1〕 贵州德江舞龙事件

2009 年 2 月 8 日,贵州省德江县发生一起群众围堵政府的群体事件。起因是政府禁止在主城区舞龙,群众在舞龙活动时又未能按照政府的相关要求从而遭到城管执法队员的阻止,引发群众不满。

贵州省德江县地处贵州省东北部,1985 年被省确认为贫困县,2001 年被列入新阶段扶贫开发重点县。2006 年 5 月,德江傩戏被国务院列入首批国家级非物质文化遗产名录。该县被称为“傩戏之乡”,当地每年的元宵节均有舞龙的传统习俗。

但在 2009 年的元宵节前,德江县政府称,由于该县城区街道狭窄,围观市民较多,存在安全隐患,加上一条 1.5 公里长的街道改造工程尚未竣工,为确保安全,该县按国务院 505 号令《大型群众性活动安全管理条例》,将传统的舞龙线路进行了部分调整,禁止群众在主城区进行舞龙活动。但部分群众对此不理解。2 月 8 日,一些青年在未获批准的情况下在禁止区域舞龙遭到城管队员阻止,后至县政府大院要求按传统方式进行舞龙活动,最终与警察和政府工作人员发生冲突,导致约 2000 名群众围堵,造成 5 名群众 3 名警察受伤。^①

从整个“舞龙事件”来看,政府的初衷还是要为民着想的,但之所以好事未办好,主要的原因就是德江当地政府未能及时听取群众对“限舞政策”的反馈。试想,在这样的初衷下,如果德江政府能够有效地完善政策反馈机制,或者能够预先利用媒体的“放大功能”,对政策作进一步解读,并获取民众的及时反馈,不仅能保证与群众的及时沟通,使政策的发布能够更符合民意,而且还能及时发现群众不利的情绪并有针对性地加以疏导和说服。

既然媒体具有如此积极的疏通和反馈作用,那么,作为新闻发言人,也应该能够更坦然地面对媒体中出现的不同观点。要知道,当少数不同观点

^① 《贵州德江禁止舞龙引发群众围堵县政府事件》,网易新闻,2009-2-9。