

<<微时代危处理>>

图书基本信息

书名：<<微时代危处理>>

13位ISBN编号：9787503546785

10位ISBN编号：7503546786

出版时间：2011-12

出版时间：中共中央党校出版社

作者：李未柠 等主编

页数：162

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<微时代危处理>>

### 内容概要

本书正是为满足党政部门加强和创新社会管理的需要而编写。  
本书将研究的重点集中于微博，既介绍微博使用基础知识，也会深入探讨微博与社会稳定、微博时代危机处理、微博时代话语权变化等深层次问题，希望通过这套丛书，为党政干部了解微博、运用微博、管理微博提供参考。

## <<微时代危处理>>

### 书籍目录

序言

前言

#### 第一章 微时代危特征

- 一、微博传播速度快聚合广
- 二、微博谣言滋生混淆真相
- 三、微博情绪宣泄放大不满
- 四、微博恶搞增添娱乐色彩
- 五、微博人肉为质疑增线索
- 六、微博话语权更去中心化

#### 第二章 微时代危事件

##### 7·23甬温线特别重大铁路交通事故

- 一、进程实录
- 二、回应对比
- 三、舆情研判
- 四、舆情点评

##### 四川会理县“悬浮照”事件

- 一、进程实录
- 二、回应对比
- 三、舆情研判
- 四、舆情点评

##### 郭美美事件

- 一、进程实录
- 二、回应对比
- 三、舆情研判
- 四、舆情点评

##### 微博开房局长事件

- 一、进程实录
- 二、回应对比
- 三、舆情研判
- 四、舆情点评

##### 广东增城群体性事件

- 一、进程实录
- 二、回应对比
- 三、舆情研判
- 四、舆情点评

##### 故宫“十重门”事件

- 一、进程实录
- 二、回应对比
- 三、舆情研判
- 四、舆情点评

##### 抢盐事件

- 一、进程实录
- 二、回应对比
- 三、舆情研判
- 四、舆情点评

<<微时代危处理>>

药家鑫事件

- 一、进程实录
- 二、回应对比
- 三、舆情研判
- 四、舆情点评

干部桃色丑闻系列事件

- 一、进程实录
- 二、回应对比

.....

第三章 微时代 危就对

附录 2011年中国网络舆情指数年度报告（节选）

## &lt;&lt;微时代危处理&gt;&gt;

## 章节摘录

(一) 应对经验不足, 缺乏技巧 一方面反应迟缓, 犹豫不决。舆情危机应对的基本原则即是第一时间作出反应, 因为任何事件的初期都会存在一个观望期, 公众会抱着观望的态度等待更多消息被披露, 此时正是因势利导的最佳时机。遗憾的是, 故宫的舆情回应方面都不够及时, 特别是在前三起事件中, 总要延后2-3天时间, 反映了其背后的层层审批和犹豫不决, 这正是舆情危机应对的大忌, 极易导致主动权和话语权丧失。

另一方面语气生硬, 一味否认。在5月的“三重门”中, 事态之所以不断高涨, 均与故宫方面回应时语气较为生硬有关。例如面对芮成钢的微博爆料, 故宫方面没有自查, 却信誓旦旦地声称“会所不存在”, 这种盛气凌人的态度使得网民“不要脸爱面子”继续爆料“内幕”。5月16日故宫的两次“道歉”, 原本应是公众沟通以获得理解的大好机会, 但故宫方面的做法, 令网民觉得是在逃避和推卸责任, 进而激起新一轮的议论高潮。

同时, 故宫对于事件的回应也以否认为主, 即便面对网民关于“撼”为错别字如此明显的质疑, 故宫相关负责人仍强词夺理称这样“显得厚重”。故宫方面的表达方式虽然能即刻表明态度, 但是在缺乏相应证据支撑的情况下, 很容易留给公众武断、傲慢的强势印象。类似的处理方式, 折射出故宫不够诚恳的态度。这种态度不但难以获得公众认可, 更容易被理解为一种对其智力底线的挑战与蔑视, 进而激怒公众, 引起反感。

(二) 网民恶搞, 故宫“难逃” 随着故宫之“门”层层洞开, 大量关于故宫的段子开始在网上传。 “小时候, 故宫是一枚小小的邮票。我在这头, 庄严在那头。而现在, 故宫是一个不锁门的保险柜。我在外头, 文物在里头。再后来, 故宫是一个错别字。我捍这头, 你憾那头。其实一直, 故宫是一个会所, 我在外头领导在里头……”如此调侃, 层出不穷。而恶搞歌曲《故宫门之歌》、《故宫三重门》也快速集聚网络人气, 故宫原本神圣不可侵犯的形象被打破。

网民通过口水轰炸、戏谑恶搞故宫, 消解了原本“高大”的故宫形象, 将事件娱乐化的同时, 也发泄着对故宫的失望和不满。而追根到底, 正是因为长期以来, 故宫自身的管理问题积重难返, 又缺乏监督, 所以一旦洞门敞开, 事件牵连曝光, 又不具备网络时代科学合理的舆情应对方法, 遂导致舆情发展“步步惊心”, 难逃网民调侃和恶搞。

(三) 如何更好的把握话语权, 对舆情事件作出回应?

“门”在新闻媒体中的用法起源于美国轰动一时的政治丑闻“水门事件”(Watergate Case)。比较著名的还有前美国总统克林顿的“拉链门”, 前央视足球评论员黄健翔的“解说门”等。网民往往用“门”指代一些带有爆炸性的事件及新闻以及众说纷纭无法确定其真实或者内幕的事件, 通常是一些负面的事件, 如“艳照门”“铜须门”“诈捐门”“局长日记门”等。每一次“门”被爆出后, 往往迅速风行于网络, 网民参与度极高, 网络舆情不断升温。近年来的“门事件”更带有网络特色, 更彰显网络影响力。但类似故宫持续三个多月的网络门事件频出实属罕见, 其中缘由虽有网络调侃、娱乐文化的成分, 但是故宫作为舆情主体在应对上确有可以商榷完善之处。化解危机, 重树形象, 以下几点建议供参考: 建立健全新闻发布会制度, 回应需注重细节 在面对网络舆情危机时, 通畅的信息发布渠道变得至关重要, 新闻发布会制度成为有效途径。

## <<微时代危处理>>

例如，在危机之初，若故宫能组建以院领导为首的危机应对小组，第一时间统筹召开新闻发布会，说明情况；并在警方破获案件后，与北京警方共同召开新闻发布会，通报事实，很有可能已经占据主导，遏制舆情危机进一步蔓延。

此外，在自媒体发展迅速的今天，新闻发布会还可采取线上线下联动的机制，如“现实发布，微博直播”等形式会使得信息发布事半功倍。

值得一提的是，通过新闻发布会等形式公开回应时，尤其需要注重语气、态度、口径等细节问题。避免在公众心目中形成负面印象，直接影响引导效果。

根据自媒体传播规律，调整固有应对模式 在接受媒体采访时，故宫博物院有关负责人曾以“首先得摸清楚产生事故的原因，才能向上级和公众报告”为由解释为何迟迟没有上报上级、公告公众，声称如果没有搞清楚原因就公布则可能对厂家、当事人等造成伤害，甚至引起其他相关问题。

.....

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>