



全媒体时代来了， 卫生人该怎么做？



医院要敞开大门主动发声

清华大学新闻与传播学院院长助理 董关鹏

人物简介



董关鹏

清华大学新闻与传播学院院长助理董关鹏是资深的公共关系专家、政治传播学者、政务公开和新闻发布制度的重要倡导者，也是我国官方新闻发言人培训的最早讲师。他现任中国公共关系协会副会长、常务理事兼全国领导干部媒介素养培训基地主任，中国传媒大学媒介与公共事务研究院院长。

“形象可塑造，声誉可管理，神秘不是福，沟通要改进。”这是全媒体时代应对突发事件、处理舆情、引导舆论方向的4条准则。对医疗卫生行业来说，敞开大门，开诚布公，掌握全媒体时代新闻传播的新动向、新规律，主动联合媒体，掌握沟通技巧，建好发布平台，是构建和谐必经之路。

**中国进入全媒体时代
最厉害的媒体是“路边社”**

全媒体时代，当真相还在穿鞋，谣言往往已经走遍了神

州大地。医疗卫生机构也面临着新挑战。

目前，我国有1900家报纸，9000家杂志，940个广播电台，2000个电视频道，330万个网站，3.1亿个微博用户，6.1亿个网民，11亿手机用户。如此庞大的媒体群，使新闻传媒出现了超级竞争的商业化，“不在网络非英雄”的网络化，无法删除、快速检索的技术化，没有国界、全球一体的全球化这四大特征。

信息传播方式的更新换代让人应接不暇，很多人恍然觉得BBS、MSN、人人网、开心网

等仿佛从来没有存在过，如今中国最厉害的媒体是“路边社”，人人都是记者，微博未死，微信又升级，媒体产能过剩与官方信息供给不足形成阶段性矛盾，舆论呈现碎片化、滚动式、冲动型的新特点，媒体报道从数量、质量到复杂程度都呈上升趋势。

在这样的情形下，遇到突发事件，要想不陷入被动局面，医疗卫生机构首先要在平时做好媒体应对功课，与可靠、可信的媒体保持一贯良好的互动关系。其次，在突发事件发生时，必须做好充分而全面的记录，比“自媒体”掌握更多更全面的事实证据，这样才能在关键时刻经得起考验。

**主动拉着媒体的手
告别“犹抱琵琶半遮面”**

在走向失控的公共事件中，当事方应对媒体分别存在着什么样的问题？可以概括为7点：主观上不愿意说，行动上不主动说，时间上不及时说，内容上不真实说，态度上不端正说，有关领导不说，以及不知道该怎样说。

正是当事方的失语，使“网民很孤单，记者很寂寞，媒体很饥饿”，人们就只好通过别的渠道搜罗新闻信息，出现了多说、乱说、胡说的可能。

遇到突发事件，应该主动拉起媒体的手，不离不弃往前走，多与媒体进行换位思考，理解记者的天职，主动说点儿话、爆点儿料，让记者有文章可写，让媒体有报道可播。医疗卫生机构是社会的窗口单位，在全媒体时代，更应该敞开大门，实实在在地告诉公众，“我们是谁，我们在做什么”。

除了团结好传统媒体，还应该耕耘好新媒体的阵地。近一年来，有几条重大时政新闻，都是由网民率先通过微博、微信等爆的料。连官方都认可了新媒体的传播形式，传统媒体和医疗卫生机构更不能忽视了这块田地，在新媒体的失语，也有可能导致其他的新闻宣传功课功亏一篑。

**有时态度比事实还重要
端正态度有利于化解事态**

除了应该建立与媒体的主动合作意识，合作中具体表态时的技巧对事态的发展也有着至关重要的作用。尤其是对于有对立情绪者，“拉一拉就是自己人，推一推就是敌人”。这就要求，在平时就要做好功课。首先是以良好的态度，勤于、善于沟通，千万不能只重视而不锻炼，把人生的第一次被采访经历留给突发事件。在突发事件早期，态度比事实还重要，“一查到底、严惩不贷、不管他是谁”的表态，能有效中止网民的质疑和谣言的传播。如果没办法表态，就记着十六字法则：“快讲事实，重讲态度，诚讲措施，慎讲结果”。

在如何化解有敌意的舆情上，我就有切身经历。不久前，我就一则护士被打的新闻事件在微博上发表了呼声，结果，网民的回复中，有个别人用恶毒的语言进行人身攻击，并对医疗卫生行业进行攻击。我与一位出言不逊的网民进行了沟通，询问他为何恶语伤人，该网民表示因为妻子流产而对医院产生了不满情绪。我对这位网民的心结进行了理性分析和奉劝，最终消解了该网民对医院的愤恨，我们握手言和。

医疗卫生机构很容易遇到

负面事件和负面情绪，对负面事件，通过全面记录和良好的表态，让主流媒体并肩做证，给主流媒体直接引语；对负面情绪，以良好的初衷广结善缘，通过引导让它朝好的方面发展，才能在众声喧哗、众说纷纭中发出最响亮、最可信的声音。

**建好相关平台和制度
保证舆论引导的长效机制**

怎样从具体的制度措施上建设舆论引导平台？应该建好以下5个平台：一是主动发布平台，即利用包括传统媒体和网络在内的阵地，能说话，会说话，说真话，按照流程与规范不停地说话。二是采访线，采访点工程建设，建设好宣传环境，打造平台，不留死角，事实佐证。三是舆情监测与分析平台建设，对公共事件能预测，善分析，才能帮助领导决策，赢得舆论支持。四是应急舆论引导平台建设，要击败谣言，引领众言，说明事实，跟进事件，自圆其说。五是公众参与长效机制平台建设，要试点开放，科学规划，逐步推进，全程与媒体对接。

建好了5个平台，还应该具体做好6个工程：全媒体发言人工程，官方微博、微信工程，专家解读、科普传播工程，大V联动暨舆论领袖引导工程，海量精准信息的“口径库”建设工程，长效培训与媒介素养提升工程。

掌握了以上应对技巧，医疗卫生机构在遇到突发事件时，就能边说边做，透明公正，在舆论形成期的“黄金24小时”通过持续爆料、连续对话，让事实变成共识，让谣言止于公开。

（本报记者 张晓华整理）

应对突发事件 须牢记四原则

本报记者 吴玉玺

在任何领域，都有可能遇到突发事件。尤其是在医疗卫生领域，近年来突发事件更是屡见不鲜。突发事件发生后，作为卫生行政主管部门和医院，该如何正确应对？尤其是该怎么和媒体打交道？中央电视台一位资深记者认为，需要牢牢把握四大原则——不要贸然下结论，不要节外生枝，要抢占道德高地，要用事实说话。

认识媒体的动机和目的

凡是突发事件，一般都能吸引人们的眼球，媒体关注是社会关注的重要表现。通过媒体发出自己的声音，促使突发事件很好解决，尽可能减小突发事件给自己带来的不良影响，是我们妥善解决问题的重要途径之一。因此，正确认识媒体的动机和目的是一个前提条件。

从传播学的角度划分，媒体的动机和目的可以归纳为3类：一是传播新闻。媒体不从受众口袋里“掏钱”，而是影响受众，以此树立和扩大自身的社会影响力。在此基础上，通过为企业提供宣传广告平台，获得自己的经济效益。二是传播有用信息。受众最关心与自己相关的新闻。比如，英国的新闻，一般情况下与河南人民没有关联，所以河南人民极少关注，基本上属于无用信息。但是对于马来西亚航班失联事件，河南人民与全国人民一样密切关注，因为飞机上有154名中国乘客（其中包括6名河南人）。三是传播观念、价值。

从媒体定位来划分，媒体的动机和目的可以归纳为：追求社会效益最大化；追求社会效益和经济效益的最大化；追求经济效益的最大化；什么效益最大化就追求什么。此外还有以个体为中心的自媒体。

清楚舆论传播的规律

分清媒体目的和动机，可以在与媒体打交道时做到有的放矢。在此基础上，还需要清楚新形势下舆论传播的规律是什么。以前，舆论传播规律一般是主流媒体先发声，其他媒体平行转载，进行深度再次扩展的空间非常有限。

但是，随着社会和科技的发展，在新形势下，舆论传播规律发生了颠覆性的变化，大致可以分为4个阶段：

首先，网络新媒体成为最早新闻话题的发源地，掀起新闻传播的第一轮高潮。这一时期的特点是舆论传播是个体的、零星的、分散的。

其次，传统媒体（主流媒体）根据网络的舆情热点，及时跟进，形成第二次传播高潮。这一阶段由于主流媒体的权威性，其介入必然产生更加广泛的传播效果，对事态发展施加强大影响。

再次，传统媒体的报道反馈到网络上，形成第三次传播高潮。这一阶段网络舆情更加汹涌和集中，信息呈爆炸式增长。

最终的环节，还是由主流媒体完成。主流媒体根据网络的反应和网络提供的新信息再次出击，通过权威的采访和核实，利用权威传播平台，最终给事件一个较为完整的交代。演变到这个阶段，基本上到了一锤定音、盖棺定论的阶段。到了这一阶段，媒体就很少再继续关注下去了。

上述阶段，基本上涵盖了新形势下舆论运作的主要过程，循环往复，乃至无穷。个别时候，也有主流媒体先发声，从第二个阶段开始，呈现3个阶段。了解了

舆论传播的这一规律，对于当事者采取相应的对策十分重要。

四大原则必须牢记于心

出现突发事件之后，当事者一般是这种思维：我的妈呀，怎么又出事了？这事丢人，必须极力否认！有什么办法把此事摆平？

其实，这是一种错误的思维。出现突发事件之后，坚持“两要两不要”的原则——不要贸然下结论，不要节外生枝，要抢占道德高地，要用事实说话，显得十分重要。

对于湖南临武瓜农死亡事件，当地的应对成为一个非常典型的负面教材。在未经调查的情况下，临武县城管局、临武县政府发言人的应对，全面违背了“两要两不要”的原则。

首先，临武县城管部门出来否认城管人员打人，称“双方发生争执，邓正加突然倒地死亡”。网络上曝老城管人员打人之后，临武县政府发言人称城管人员没有用秤砣打人。待网友曝光事实之后，临武县常务副县长又节外生枝，称警察不是“抢尸”，而是帮助死者家属运送尸体。事件发生28小时之后，临武县县长才对死者家属和社会表示慰问和道歉。但是这时已经失去最佳时机，难以取得网民的原谅。

湖南临武瓜农死亡事件，对我们卫生系统也是一个很好的警示。按照“两要两不要”的四大原则，临武县政府的正确处理办法是：

首先，第一时间出面抚慰死者家属，哀悼死者并郑重道歉，承诺彻底调查，对嫌疑人员迅即查办。第一时间抢占道德高地是最直接的应对手段。

其次，和家属协商，请有资质的司法鉴定机构，对死者的死因进行调查——不贸然下结论。

第三，对于采访，不干预阻挠——不节外生枝。

第四，对处理进程，及时向社会通报——用事实说话，公正、快速。正面回应，用事实说话是最明智的解决之道。网络时代，当事方尤其是政府的一举一动都难逃公众监督的目光。

对于卫生行政部门来讲，要防止出现“塔西佗陷阱”。政府部门一旦失去了公信力，无论其说真话还是假话，做好事还是坏事，都会被认为是说假话、做坏事。这一定律在当今社会群体突发事件中常被印证，结果是诚信体系崩溃、社会秩序更加混乱。

与媒体打交道的一些技巧

应对突发事件，四大原则不能错，具体操作还要找空间。

几年前，陕西省某县的一个山区，某日傍晚下雪，一群十来岁的小学生放学回家，一个女生路上崴脚，另外一个女生留下陪伴，其余孩子先行回家。谁知两个女生在山谷迷路，夜里被活活冻死。中央电视台“焦点访谈”栏目记者去采访时，无功而返，因为当地有关部门给死者家属3万元抚慰金，死者家属不愿接受采访。

当地有关部门急着平息这件事，可能是因为考虑到，当地撤并小学校带来的问题、留守儿童问题等。但是，他们没有想到，就是因为人们急着把事情“捂住”，另一女生见义勇为的壮举，被有准备的记者挖掘出来。

与媒体打交道，还可以掌握一些技巧：建立健全应急预警处理机制，尤其是新闻发言人制度。密切关注舆情变化，在舆论形成过程中主动正面回应。加强与地方媒体联系，注重引导力和影响力。主动与大媒体沟通协调，增强信息发布的权威性。

面对突发事件，要求媒体不予报道或者正面报道，既不恰当，也不现实。要求媒体客观、中立的报道，应该是优先争取的目标。

新闻宣传有机遇有挑战

中共河南省委宣传部新闻出版处处长 张保拴

人物简介



张保拴

张保拴，中共河南省委宣传部新闻出版处处长，长期从事新闻宣传管理工作，多次参与我省突发事件的处置工作，在如何应对媒体对突发事件的关切、提高与媒体、与记者打交道的能力和技巧等方面有一定经验，曾多次就如何处置突发事件、如何践行马克思主义新闻观等内容在省公安、法院、检察院、林业、环保、卫生、工商、气象、药监等系统及郑州、开封、洛阳等市及部分省直、省辖市媒体作报告，得到好评。

我们刚刚就坐，就看到有很多人都在用手机拍照片，这项工作以前是由专业的新闻工作者——记者来完成的。大家现在拿起手机按下快门，并把照片发到网上，很有可能就会发布一条影响大众的新闻。这就是自媒体时代的力量。

随着手机的普及，之前由记者完成的部分新闻的传播，现在手机用户将拍下的图片发

到网上，就可以传播新闻，这说明现在已经进入自媒体时代。在这个时代，新闻宣传工作的重要性更加突显。新闻宣传工作的对象越来越广泛，给新闻宣传工作带来新的问题和挑战。

经济发展促进新闻宣传工作

随着社会主义市场经济的发展和

宣传作为党和政府的主流舆论阵地，对地方经济发展有一定的推动作用，而经济发展也能促进新闻宣传工作的进一步开展。

2014年，我省在各方面有着新的机遇：建设中原经济区已经成为中央的要求，当然这也是河南发展的机遇；同时，我省承担着保障国家粮食安全的艰巨任务，在此条件下，我们持续探索出一条不以牺牲农业和粮食、生态和环境为代价的新型城镇化、工业化、农业现代化发展的路子；国家粮食核心区建设取得骄人成绩，为保障国家粮食安全发挥重要作用；郑州航空港经济综合实验区的建设成为推动河南经济社会发展的新动力，借助航空港的建设，郑州临空经济的发展会取得长足发展，郑欧班列现在已经定时定点开通，郑州将成为新丝绸之路的桥头堡；我省经济社会发展总体上呈现好的趋势。

当然，我省也必须面对现实存在的问题：建设中原经济区任务艰巨；社会思想多元多变，凝神聚力形成舆论强势需要付出更多努力；道德领域存在突出问题，构建文明河南、推进社会主义核心价值观体系建设任务繁重；互联网、手机等新兴媒体的蓬勃发展，使新闻宣传工作的对象越来越广泛，给新闻宣传工作带来新的问题和挑战。

总体来说，加强宣传是中央、省委的要求，也是形势发展的要求。在新的历史条件下，各级领导干部都要学会在媒体关注下工作，提高与媒体打交道的能力。我省的新闻宣传工作既面临难得的机遇，也面临诸

多的挑战，但机遇大于挑战。我省对新闻宣传工作高度重视，省委书记郭庚茂曾表示，只要全省上下团结一心、凝神聚力，坚持科学发展，河南发展就会大有希望，有可能乘势而上，跃上一个新台阶，创造一个新形势。

我省新闻宣传工作成效显著

广大新闻宣传工作者也应该看到，我省的新闻宣传为推动河南经济发展同样做出了重要贡献，如营造氛围、化解矛盾、弘扬主旋律等。我省新闻媒体发现了大量的先进人物，带动了一批人，营造了良好的社会氛围。习近平总书记将河南兰考作为第二批党的群众路线教育实践活动的联系点，是因为这里诞生了焦裕禄精神，这与我们省对焦裕禄精神的宣传报道是分不开的。

2013年度“感动中国”十大人物中，98岁的“医生奶奶”胡佩兰，也同样为我省医药卫生战线增长光彩，并在全省引起巨大反响。

双汇集团“瘦肉精”事件发生后，我省新闻媒体积极应对，对相关新闻报道进行妥当处理并予以回应，使双汇集团在后期的发展势头良好，并于2013年收购美国最大猪肉生产商史密斯菲尔德，为河南争得了荣誉。

同时，对省外媒体对我省片面的报道，我们也能在第一时间积极应对，告诉人们事情的真相，化负面影响为正面动力，传递了正面声音。

主动掌握新闻话语权

对于新闻宣传管理部门而

