

新媒体时代更应做好舆论应对

——《应对舆论做什么：新媒体时代舆论对策36篇》评论

孟蝶

(中国传媒大学马克思主义学院 北京 100024)

一、简介

《应对舆论做什么：新媒体时代舆论对策36篇》一书的作者段羡菊为湖南人，毕业于湘潭大学，担任新华社高级记者、新华社新闻研究所特约研究员，长期从事“三农”、财政、政府治理、区域发展及新闻舆论的调查研究。此前已由新华出版社版《后发赶超凭什么——中国县域发展样本宁乡启示录》《富强湖南靠什么——一个新华社记者眼中的大省崛起》。

二、主要内容

《应对舆论做什么：新媒体时代舆论对策36篇》一书记录、剖析了“平江华南虎”“石门县8.19矿难”^[1]等三十六个舆论事件出现时地方官员对其进行应对的经典案例与故事。阅读这些故事，给人以强烈的感受：在舆论传播面前，各地既有令人摇头叹息的案例，同时也不乏充满智慧的应对；有的地方处理得糟糕，有的地方处理得妥当。这些故事所展现透露的“韧”与“智”，可以给人丰富的启示，对了解舆论知识、尊重舆论规律以及提高舆论应对能力，有参考借鉴意义。

从文章中可以看出，随着时间的推移，不管是突发事件的发布还是政府形象的塑造，也不论是“网络问政”还是“微博问政”，地方官员应对舆论的能力，从思想观念到实务操作能力，都有着很大的解放与提升。不过，挑战是艰巨的，在当前时代，在这以互联网、手机为标志的新媒体浪潮袭来之际，不断提高舆论应对的能力，从而履行好职责、服务好民众，是国内各级地方官员持续学习的课题。

三、重点内容与心得

作者段羡菊在《应对舆论做什么：新媒体时代舆论对策36篇》一书中并未试图宏大叙事或构建理论框架，他只是尽可能地把一个又一个故事和案例讲述出来，让读者从客观化的讲述中进行思考和总结。虽然现在来看，该书的内容相对老旧，且大部分选材只源自湖南，但书中可以明显展现出的那些作者对舆论学理论知识的精确把握、对舆论事件发生时地方官员进行应对的客观详细描述以及与当时时代大背景的紧密分析与结合，无一不对当前党和国家如何对舆论事件起到了深刻的借鉴作用。在阅读过程中，我从书中选取了《第五篇：会做还要会“取名”》《第十二篇：让“小人物”得到“大宣传”》和《第二十八篇：发布新闻应去“公式化”》这三篇较为典型的文章，借助其中的一些亮点论述粗浅的表达一下自己的阅读认识和体会，并简要谈谈如何在当前新形势下的新媒体时代做好舆论应对。

(一) 善总结，取好名

人的名字有特点，容易被别人记住。

企业砸钱投广告，效果值不值，往往看那一两句广告语怎么说。

新闻记者的水平高不高，很大程度就是看标题制作的能力。“语不惊人死不休”，如果标题把报道中最富价值的“新闻点”展现出来，就容易吸引读者的注意，发挥报道的影响力。

同样，地方领导做了大量改革创新的工作，能否琢磨起个好名，这样对内便于组织动员，对外吸引“眼球”便于传播，也是巍巍乎大事也。^[2]

以上四小段话是作者在《第五篇：会做还要会“取名”》中的开篇论述，阅读后我们可以发现，作者是在采用类比的说理方法，通过对1、2、3三段中人、广告和新闻名字的重要作用的铺垫，来类比地方官员应对舆论时所给所做工作取名的重要性，这种方法可以让读者较为直接和客观地迅速明确地方官员在应对舆论事件工作中“取好名”的重要性，巧妙地削弱文章的晦涩性，便于继续展开文章。与此同时，作者的这种设计，还可以顺势理清读者在阅读过程中的一些误区和困惑：单看书名《应对舆论做什么：新媒体时代舆论对策36篇》，可能会有很多读者误认为此书是在论述新闻工作者在应对舆论时应如何进行报道，但阅读至此处，却发现作者直接将“新闻”的名字和“人”“广告”的名字归为一类，共同用来类比“地方官员应对舆论时所做工作”的名字的重要性，进而立刻弄懂了此书的主体是应对舆论事件的地方官员，而非播报舆论事件的新闻工作者，一箭双雕，非常巧妙。

接下来，作者举出了湖南省邵阳市新宁县县委组织部的“36策”和重庆山区开县麻柳乡的“八步工作法”这两个实例，通过对其实质、提出过程和效果的生动、真实记录，再次指出了地方官员面对不良舆论事件时采用创新手段、注意提炼主题并取好新颖名字以化解社会矛盾、促进社会和谐这一重要举措的提倡性和借鉴性。这种工作思路在当前中国特色社会主义的中国也同样适用。习总书记在全国宣传思想工作会议上讲话时指出：“我们的同志一定要增强阵地意识。宣传思想阵地，我们不去占领，人家就会去占领。我看，思想舆论领域大致有三个地带。第一个是红色地带，主要是主流媒体和网上正面力量构成的，这是我们的主阵地，一定要守住，决不能丢了。第二个是黑色地带，主要是网上和社会上一些负面言论构成的，还包括各种敌对势力制造的舆论，这不是主流，但其影响不可低估。第三个是灰色地带，处于红色地带和黑色地带之间。对不同地带，要采取不同策略。对红色地带，要巩固和拓展，不断扩大其社会影响。对黑色地带，要勇于进入，钻进铁扇公主肚子里斗，逐步推动其改变颜色。对灰色地带，要大规模开展工作，加快使其转化为红色地带，防止其向黑色地带蜕变。这些工作，要抓紧做起来，坚持下去，必然会有成效。”^[3]在这里，习总书记创新性、总结性的采用“三个地带”和“阵地意识”对网络阵地进行分类，并指出了在新媒体时代对网络舆论所应树立的思想意识，

生动形象、通俗易懂、朗朗上口，更好的指导了新时代网络舆论应对工作。

(二) 小人物，大效用

作者在此书的《第十二篇：让“小人物”得到“大宣传”》中，通过对“中国网事·感动2011”年度网络人物评选前后舆论潮流、动向变化和评选结果的简要叙述，引出了当时颇为瞩目的“草根英雄”热潮。这一热潮通过对“小人物”的报道，在公众当中产生了“大感动”的强大传播效果。作者认为，对于地方领导而言，应该动员相关部门尽可能去努力发现、挖掘、宣传这样的“小人物”^[4]，以此来传播善的力量，激发心向往之的榜样力量，进而推动民风的淳朴和社会的和谐。

推动社会建设，理应宣扬社会各阶层的先进人物，现在亦然。从2013年至2019年这7年间，习总书记坚持于每年春节前夕亲自慰问基层群众：2013年2月8日下午，习总书记到达北京地铁8号线南锣鼓巷站、西城区地安门派出所什刹海巡逻警务站等地看望慰问坚守岗位的基层劳动者；2014年1月26-28日，习总书记到达内蒙古锡林浩特市楚古兰街道爱民社区、呼和浩特市儿童福利院等地看望慰问各基层群众，深情表明“只要还有一家一户乃至一个人没有解决基本生活问题，我们就不能安之若素”^[5]；2016年，习总书记到达江西省井冈山市的旧址群慎德书屋、南昌市东湖区彭家桥街道光明社区等地看望慰问广大干部群众和驻赣部队；2018年2月10-13日，习总书记到达四川省昭觉县三河村、阿坝州汶川县映秀镇场镇，就贯彻落实党的十九大精神以及中央经济工作会议、中央农村工作会议会议精神进行调研，指出“全面小康路上不能忘记每一个民族、每一个家庭”^[6]……习总书记这种行为本身，就是一种体现“小人物”之“大美好”的“大宣传”，这是在向全国人民昭示“小人物”的重要地位，是党和国家在用切身行动、潜移默化地宣传新时代的中国特色社会主义工作以以人为本、为人民服务的性质和宗旨。这种传播效果，春风化雨、福泽人民，必然起到最大化的舆论宣传良好效应，极大地推动了党和国家形象和治国理政能力的提升以及实现中华民族伟大复兴中国梦的发展进程。

(三) 拒官稿，重实际

作者在《第二十八篇：发布新闻应去“公式化”》一篇中，指出了当时一部分地方政府中较为严重的新闻“通稿”问题。他表示，在灾难事故发生后，一些地方政府已经越来越习惯通过新闻发布会，或者通过向外界提供文字“通稿”来发布新闻信息^[7]，这些通稿“公式”虽归纳完整、准确，但实则是一篇给领导们看的工作汇报，它们并不能使公众看到伤亡的具体情况、事故现场的细节、最新进展以及深刻的反思、真心实意的检讨，进而导致公众失去接受政府发布情况的意愿与兴趣，最终全面破坏党和国家政府的公信力。作者指出，大面积出现此类通稿的原因，在于通稿的起草者不懂得基本的新闻规律，且在新闻起草时遵循的是“官本”而非“人本”思想。作者还举出了五个“W”和“5F”两种基本知识理论对如何发布新闻信息进行了方法解读。

不论身处什么时代，地方政府和官员在对灾难事故这一类能够迅速引发不良公众舆情的事件进行新闻信息发布时，都务必遵循新闻规律、尊重实际情况、尊重受害者，以公众的需求为“本”^[8]。在这里，就不得不提到最近的“鼠疫”事件。作为一名北京市朝阳区在校研究生，我首次获悉这一情况是在2019年11月12日的微博热门消息，我非常清晰的记得消息源的微博账号是国家某报纸的官方微博，且在进行微博发布时对感染鼠疫的人员数量、具体地区等信息通报完整；与此同时，“北京青年报”“中国新闻周刊”等官方微博均对该消息进行详细报道，并附加了“如何预防鼠疫”“可能感染鼠疫的表现”等相关贴士，在如实公示消息的基础上又以详细专业的安全知识稳定民心、控制舆情。这还不是终点，从12日至今，“人民日报”“央视新闻”“头条新闻”“瞭望智库”等一系列官方媒体在百度、微博、微信公众号等重要平台上持续性进行“鼠疫”新闻的更新、“鼠疫”知识的科普以及公众对“鼠疫”疑问的解答，确保第一时间将相关消息传达给民众，以安民心、以定民意，同时也能在最大程度上避免不良公众舆情的出现，更好的维护社会秩序。

新媒体时代，信息传播异常迅速，瞒报和谎报只能导致事态进一步恶化，在面对突发性事件和错综复杂的敏感性事件时，党和国家、地方官员只有勇于面对、查找根源、主动公示、持续跟进、接受监督，切实做到信息公开，尊重群众的知情权、话语权，才能在从根本上得到广大群众信任的基础上，高效解决问题，稳固上下级关系，提升政府公信力。

四、重点内容摘录

在这里，我将使我印象最深刻的十句话摘录出来，与大家共同分享。

(一) 今天的舆论，越发现它推动社会前行的力量，这正是居于转型期中中国的鲜明时代特征。

(二) 要做到尊重舆论，求得谅解，改进工作，负责任的政府官员就应该勇于纠错。

(三) 政府的公信力，不是说出来的，而是做出来的。

(四) 英雄不为宣传而出现，但我们不能让英雄事迹因为缺乏宣传而湮没。

(五) 真实客观是新闻的生命，否则就会缺乏公信力。

(六) 但得改革创新在，何愁正面报道少！

(七) 尊重民意、虚心对待、有过则改、闻过则喜。

(八)舆论应对站在什么人的立场,或许根本决定了应对的效果!

(九)当事人需要维权,公众需要真相,政府需要公信力,而这一切,离不开公开透明、经得起历史检验的真调查。

(十)现代社会,从政就应为公众服务,官员理应在民众面前保持谦卑。

参考文献

[1]段美菊.《应对舆论做什么:新媒体时代舆论对策36篇》[M].北京:新华出版社,2012.11

[2]段美菊.《应对舆论做什么:新媒体时代舆论对策36篇》[M].北京:新华出版社,2012.11

[3]段美菊.《应对舆论做什么:新媒体时代舆论对策36篇》[M].北京:新华出版社,2012.11

[4]总书记七年间春节前夕慰问基层群众回顾[N].中国共产党新闻网,2019.2.4

[5]同上

[6]段美菊.《应对舆论做什么:新媒体时代舆论对策36篇》[M].北京:新华出版社,2012.11

[7]段美菊.《应对舆论做什么:新媒体时代舆论对策36篇》[M].北京:新华出版社,2012.11

从中职“高三现象”谈营造就业与学习并进的育人环境

傅 晗 李文忠

(重庆市巴南职业教育中心 重庆 400000)

摘要 中职毕业生阶段出现的一系列问题,实际上是高三学生在面对升学就业问题出现的选择性困惑现象。高三阶段学生的心理特征和学习方式已经发生较大的变化,针对其变化,应该在教学管理和班主任工作方面发生改变。

关键词 毕业生现象;学习方式;择业心理;教学管理;班主任工作

一、“高三现象”解析

中职“高三现象”主要表现在学生面临就业和升学的选择性困难,进而导致很多学生缺乏明确的职业生涯规划,目标不明确。

教育以人为本的宗旨要求我们关注“高三现象”时,首先关注高三阶段毕业生心理特征。从毕业生的角度出发,营造适宜毕业生“分流”的环境。

二、高三学生心理特征分析

从教育和发展心理学的一般规律来看,学生发展是一个动态的过程,而且具有阶段性特征,每一个发展阶段在认知、道德、情感、价值观等方面都有其独特的发展任务和危机。^[1]

大量的对中职学生心理素质的研究表明,中职学生心理素质水平呈现典型的高一>高二>高三的“下行线”变化趋势,即到了高三阶段,学生处于青春期末期,大部分学生的自我仍没有得到较好的整合,自我同一性处于延缓的状态。^[2] 关注高三学生的心理特征极具迫切性和重要性。处于高三就业和升学的“分流”阶段,最重要的是关注高三学生就业和学习中出现的心理压力。

首先,理想与现实的矛盾。在其择业过程中,他们往往踌躇满志,准备找一份理想工作,实现自身价值。但是他们心中择业的标准往往是理想化的。一些学生在这种情况下找不到工作,还有一些学生刻意放大困难的难度,对自己的理想放弃信心。

其次,追求安稳和迎接挑战的矛盾。中职生在择业过程一方面想要找到一份趋于安稳的工作,另一方面,他们又会出现羡慕那些选择高风险富有挑战性的工作。但安稳和挑战与薪酬待遇、自身能力也存在矛盾。

再次,就业与深造的矛盾。随着就业形式日益严峻,很多学生选择继续升学来规避目前的就业形式。然而,这种因延缓就业选择深造的出发点本身就存在问题,导致某些同学即使选择继续学习,也将会非常吃力。另一方面,一些学生想先就业积累工作经验,有机会再选择深造,但是又担心将来条件不允许,所以在面临就业与深造时,出现抉择困难的局面。

三、高三阶段,营造就业与学习并举的育人环境相关建议

对于当前存在的高三现象在如今的就业和市场大环境下,中、高等教育难免要相结合。那么如何在当前环境下,既严格教学管理又保证学校就业形式就更为重要了。笔者试着从以下几个方面提出相关建议:

(一)教学模式方面

采用多样化的教学模式,对高三阶段教学管理方面应该针对毕业班的特点灵活设计教学模式。可以采用集中教学模式、远程教学模式、自学教学模式、综合实践教学模式。

1. 集中教学模式即以周为单位授课单元内的教学总时数,围绕某一门教学课程,由该门课程的授课教师独立占用本单元实施教学的方式与方法的总和。对教师而言,有助于其统筹安排教学时间和学术时间,有效的避免了其教学与科研工作相互交叉的干扰,使其更有精力专门从事教学活动。对学生而言,集中授课可以使其快速的完成该门课程学习任务,有时间选择自己有兴趣的课程和钻研自己促进学业发展的课程或从事一些社会实践。

2. 远程教学模式,指在网络与多媒体技术的支撑下,通过非现场教学使学生达到教学目标,形成稳定的、系统性和理论化的教学范型和活动程序。其优点是:授课的内容具有可复制性,学生学习时间自由,避免学生时间安排的冲突。

3. 自学教学模式指学生自学为主,以教师指导为辅的教学方式的总和。这种模式的优点在于:

(1) 有助于培育学生学习的主动性。

(2) 有助于发展学生的多种能力。

(3) 有助于满足学生学习与实践的双重需要。

4. 综合实践教学模式,指在通识与相关专业课程学习之后,通过设置必修综合性实践活动课,探索专业与职业关系,全面增进专业实践技能的教学方式与方法。

(二)班主任工作方面

班主任是中职学校人才培养工作中不可或缺的重要力量。班主任要明确自己的定位包括管理者、服务者、引导者的角色定位,加强自身素质建设,对高三学生进行有效的引导。

1. 加强就业指导和职业生涯规划的教育

对中职生进行就业观念培训,要求学生树立符合社会发展的,且具有确定的期望值的就业观念,防止学生树立工作理想时理想与现实脱节的问题。

实施方式多样的学生就业形势分析宣讲,宣传就业政策,让学生掌握就业信息和技能技巧。针对有困难的学生要提出特殊辅导。了解其心理发展状况,及时进行引导。

2. 加强毕业生心理辅导,应对心理危机

班主任在中职生在面对升学失利等情况下引导学生对自己正确的评价是十分必要的。

在高三阶段,有相当一批学生会出现焦虑感。其原因是因为市场经济是竞争经济,生活在市场经济中,竞争是伴随一生的。学生求职和高考过程都是竞争过程,有竞争就有风险和失败。学生树立竞争意识,对自己进行有效的评估,有助于学生面对困难局面时临危不惧。

克服学生毕业班集体相互妒忌和猜疑心理。高三阶段,面对就业和高考的抉择,班集体中可能出现妒忌和猜疑的心理。克服妒忌和猜疑心理,需要学生提高自我修养和道德水平。同时需要班主任在班集体里营造民主和谐公开的环境。强调学生之间的真诚相待和相互帮助。

克服毕业生依赖和消极心理。一批学生缺乏自信心表现为对老师和同学过分的依赖,比如是对班委过于依赖。不参与班集体事务,人际交往能力弱化。应在高中阶段鼓励学生培养自己的参与意识。发挥自身积极主动性,积累经验,增强自身主体意识。

3. 进行有效的毕业生管理

(1) 加强管理,严格考勤、考试制度。

(2) 了解学生思想动态,可多深入课堂和宿舍。

(3) 及时了解就业指导中心的政策,通知学生,做好服务者的工作,及时向学生宣读就业政策,同时及时的为学生提供丰富的就业信息,为学生就业营造良好的环境。^[3]

中职“高三现象”的解决并不是一朝一夕的,需要一定的时日和多个部门密切的配合。教学管理和班主任工作是改善“高三现象”最基本的环节。但是教学工作和班主任工作只有在得到各个部分密切合作和关注的情况下,才能有效的开展。

参考文献

[1]E.T.Pascarella, P.T.Terenzini, How College Affects Students: A Third Decade Of Research (Jossey-Bass, 2005)

[2]王树青,张文新,张玲玲.大学生自我同一性状态与同一性风格、亲子沟通的关系[J].心理发展与教育,2007(1):59-65.

[3]左杨,辅导员视角下大四“空巢”问题解决方法探析,黑龙江教育,2011年第5期:44-45