

# 重大事件要“应对有道”

清华教授在芝罘区讲“如何同媒体打交道”

文/片 本报记者 马绍栋 张琪

“新闻媒体蓬勃发展是人民之福”，“突发事件的现场总有媒体的身影”，“重大事件发生后想躲是躲不过的”，“记者就是吃新闻的，你不让他吃饱就坏了”……

23日下午，烟台市芝罘区法院第一法庭成了课堂，清华大学教授董关鹏为芝罘区120多家政府部门和大型企业的负责人，共400多人，做了一场名为《危机管理与媒体应对》的讲座。董关鹏在现场妙语连珠，以丰富生动的案例，教给了政府部门和企业如何与媒体打交道的策略。

## 人物简介

董关鹏，清华大学公共关系与战略传播研究所所长，中国公共关系协会常务副秘书长，《中国公关》总编辑。

董关鹏近年来多次被邀请参与政府部门和大型企业应对危机和突发事件期间的专家咨询工作，是多个国家部委和省市政府，以及多家中外大型企业聘任的常年新闻与媒体事务顾问。



董关鹏在演讲中

### ○记者对话

## 媒体力量强大是一件好事

**记者：**政府、企业与媒体之间应保持怎样的关系？

**董关鹏：**如今，媒体的力量强大是一件好事，有了记者的存在会让一些人战战兢兢。但是，但是记者要珍惜自己手中的权利，不能让一些很畸形的案例破坏了记者的形象，或者

## 突发事件的现场，总有媒体的身影

“突发事件+活跃媒体=新挑战”，讲座现场董关鹏先给大家看了一下变化中的中国媒体环境，报纸1900多家，网站330万家，网民4.2亿人。

在政府和企业来看，越来越多的媒体给他们施加了越来越大的压力，可是突发事件是无处不在的，遇到突发事件有人想通过各种办法脱离媒体的眼球，可是结果却不尽如人意。

董关鹏是记者出身，他举例说，山西省某市发生矿难后，政府部门通过各种办法“请”出了进入现场的记者。作为国务院应急管理办公室媒体事务专家，董关鹏也在第一时间到达了现场，当地的负责人曾对他表示，矿难现场没有进来一个记者，并引以为豪，可是董关鹏却在远处的人群中发现了数个相熟的记者，当他将这一情况告诉当地的负责人后，对方表

示“绝不可能”，董关鹏掏出手机与记者通了电话，让当地的领导低下了头。

他说，不让媒体进入现场，那记者只能在周边以及外围采访，这样往往带来适得其反的效果。

董关鹏说，换位思考才能客观冷静，政府部门、企业与媒体之间在应对突发事件的问题上更应该如此，因此提高同媒体打交道的能力也显得很重要。

## 让事实包围记者，别让谣言包围记者

遇到突发事件并有媒体采访，政府部门应怎么做呢？

董关鹏先让大家做了一道选择题：不说不做，瞒天过海；只做不说，行胜于言；先做后说，后发制人；边做边说，透明公正。关于以上4个选项，董关鹏在最后一个打了对号，他认为这是政府应有的态度。

杭州地铁施工现场塌方事故发生后，董关鹏也是第一时间赶

到了现场，他认为当地在应对媒体的方式可以作为学习的范本。

事故发生后，国内外先后有204名记者赶到现场进行采访，杭州市不但没有躲避记者，反而在第一时间建立了新闻中心，受理所有的采访要求，董关鹏说，重大事件发生后想躲是躲不过的，就是要“让事实包围记者，别让谣言包围记者”，此后新闻中心每天会不定时的召开新闻发

布会，让媒体记者随时了解新的事故进展。“记者有了事情干，相对来说是件好事。”

除了随时发布信息外，负责招待的部门还对204名记者的姓名、单位、电话进行了登记造册，并随时通过手机短信发布信息。

另外，突发事件发生后还要当地还要建立官方网站，对网站内容的要求是内容丰富、更新及时、权威有效。

会不会增加记者采访的难度呢？

**董关鹏：**这是两方面的，我也讲了记者如何去发现真相的方法。大学里的新闻与传播专业，新闻是培养新闻人才的，而传播则是培养与媒体打交道的人。我讲的这是“术”，不同的目的去用，效果截然相反。

## 做好优生优育工作

王格庄镇计生服务站努力为育龄人群提供尽可能的技术服务，以确保生育一个健康聪明的孩子，是每个家庭的现实要求，所以，开展优生、优育工作势在必行。一是积极开展遗传与优生知识宣传和咨询服务，积极做好对育龄群众的优生宣传工作，倡导适婚青年男女进行科学婚检，技术服务人员以科学理论和事实为依据，对当事人进行耐心地宣传和科学的解答，谨慎地提出善意的忠告，在遗传咨询工作中，技术服务人员采用温和善意的语言指导他们做好各种检查，二是做好产前诊断和围产期的保健宣传工作向待孕人群宣传产前诊断和围产期保健工作，让他们认识到产前诊断可以为某些

特定病家庭预测胎儿情况，同时产前诊断可以在妊娠早期了解胎儿情况，对有严重遗传疾病或严重先天性畸形的胎儿采取相应的干预措施终止妊娠，从而保证优生。围产期保健是指应用围产期的医学理论、技术和方法对孕产妇、胎儿、新生儿进行系统的保健管理和疾病的防治，目的是降低孕产妇和围产儿死亡率，降低远期缺陷和伤残率提高整个人类的健康素质。三是严格掌握新技术新生儿的情况，提供出生婴儿缺陷干预服务，在大力倡导优生的实际工作过程中，应加强优生优育的教育和宣传工作，引导人们从生命质量和公益出发，做出慎重的选择。

(海岩 艺观)

## 坚持党政一把手负总责

王格庄镇坚持以科学发展观为统领，以人为本，全面发展，坚持计划生育党政一把手负总责的要求，从实际出发，进行了不断的探索，取得了显著的效果。在具体工作中，切实做到“两个强化”和“三个倾斜”。

“两个强化”，即强化目标管理、强化部门责任，镇始终坚持以实际出发，不断完善人口与计划生育目标管理责任制，集中精力抓工作机制建立，及时调整工作思路，把目标转移到争创先进一类上来，集中精力解决难点问题，在推进人口计生工作过程中，始终坚持党政一把手亲自抓负总责。

“三个倾斜”，即领导精力倾斜、经费投入倾斜、政策支

持倾斜和干部使用倾斜。一是领导精力倾斜，要求镇两委成员每人联系一个计划生育工作难度较大的村委会；二是经费投入倾斜，镇党委政府明确规定，征收的社会抚养费全部用于人口计生工作，上级转移支付到镇的经费要保证5%用于人口计生工作；三是政策支持倾斜，镇党委政府先后出台了《关于加强我镇农村计划生育工作有关问题的通知》、《王格庄镇农村人口计划生育优惠政策的管理办法》、《王格庄镇计划生育利益导向政策》、《王格庄镇人口和计划生育工作实施细则》等文件，全面推进计划生育奖励扶助和利益导向，为人口计生工作提供了政策支持。

(海岩 学平)

## 强化思想意识

一是领导强化意识，镇党委、政府一把手作为计划生育工作第一责任人，时刻关注本镇的计划生育工作，坚持每天一问，每周一听汇报，二是树立危机意识，镇党委、政府主要领导时刻保持清醒头脑，树立危机意识，不断加大工作力度，争取早日摆脱落后面貌，三是重视宣传教育，把计划生育宣传放在重要位置，通过出动宣传车、张贴标语等多种形式，进一步加大对计划生育法律、法规的宣传力度，教育群众自觉实行计划生育，四是很抓基层基础建设，加大对镇计生服务站、村人口学校等基层基础建设投入，不断完善和健全镇计生服务站、村人口学校所需的各种软硬件，五是搞好

重点治理，加大了对大村、难村、乱村的治理力度，以点带面，推动计划生育工作的平衡发展，六是加强教育培训，利用村级计生管理员例会机会，对管理员进行业务培训，不断提高村级管理员作用发挥水平，七是确保队伍稳定，计划生育队伍是否稳定，直接关系到镇计划生育工作的质量，镇党委政府主要领导高度重视计生队伍的稳定工作，提高计生工作人员政治、经济待遇，使他们感到有荣誉、有责任，一心一意干好计划生育工作，八是重视日常工作，重视日常工作的规范化管理，把日常工作制度化、规范化，把各项工作做到平时。

(海岩 艺观)

## 计生工作“五到位”

计生工作千头万绪，重点难点在农村，作为镇级计生工作人员，不仅要深入基层，了解民情，还要真抓实干，切实做到“五到位”。

一是参谋到位，当好领导的参谋，积极献言献策，多提合理化建议，勤请示，勤汇报，实事求是的反映工作情况，扎扎实实的做好计生工作。

二是指导到位，对村级计生专兼职主任，平时常联系，多沟通，及时掌握村级工作动态，抓好业务培训，正确指导她们工作，积极帮助她们解决工作和生活中遇到的困难。

三是协调到位，人口和计划生育工作是事关全局的大事，需要社会各界广泛参与，大力支持，需要齐抓共管，在实际

工作中，既要严格执行，秉公办事，又要热情服务，协调好干群关系。

四是落实到位，要想落实到位，就要把握好三点：一要深入，深入基层，深入群众，多走、多听、多看、多问，全面掌握第一手信息；二要认真，在工作细节上要一丝不苟，不放过任何疑点和问题；三要严格，工作中出现失误，要立即整改，努力克服困难，确保计生工作开展的扎实有效。

五是总结到位，“学而不思则罔”，只有勤总结、常思考，善于分析总结，才能不断对照先找差距，对照成绩查问题，才能广泛听取群众的意见和建议，自觉接受群众的监督和批评，不断改进工作方法和方式。

(刘慧杰 王凤英)

## 七旬老人的感慨

招远市张星镇河坎村70多岁的刘大娘逢人便讲：“共产党好啊！计划生育好啊！俺老两口感谢共产党，感谢计生办！”看着满脸感激之情的刘大娘，不禁让人感动万千。

三年前，刘大娘唯一的儿子因为意外事故失去了生命，撇下白发老人痛不欲生。张星镇计生办的宣传车来到河坎村宣传计划生育政策法知时，工作人员了解到刘大娘家的情况，并及时向领导做了汇报，镇计生办高度重视此事，立即将此事进行上报，将两位老人及时纳入特别扶助对象，年底他们老两口就领到了特别奖励扶助金。到了年底，镇计生办及时和河坎村两委、民政部门协商，将刘大娘老两口列为低保户，从2009年以来，招远市又被列

为国家新农保试点县市，刘大娘两口子每年又有了1320元的新农保，这样一来，刘大娘和老伴晚年生活就更有保障，难怪刘大娘逢人便夸“共产党好！计划生育好！”

“老有所养，病有所医”，刘大娘老两口是不幸的，同时又是幸运的，近年来国家计划生育部门、社会保障等部门推出的奖励扶助政策、特别奖励扶助政策、新型农村合作医疗制度、新农保试点等一系列惠农政策，使招远市广大农民特别像刘大娘老两口这样的空巢家庭有了一个幸福的晚年生活，老百姓们一致称赞“赶上了国家的好政策！”

(苏伟 王凤英)

## 公开信宣传掀热潮

今年以来招远市张星镇计生办紧紧围绕稳定低生育水平，广泛开展形式多样的宣传活动，掀起学习宣传公开信的新高潮，大力营造良好的人口计生舆论氛围。

一是开展集中宣传活动，组织宣传车深入辖区内的9个行政村，对公开信内容进行巡回宣传。

二是开展“计生干部培训活动”，以全国人口和计划生育综合改革委员会精神为指导，培训全镇村级计生专兼职主任，全面提升计生干部的整体素质和业务水平。

三是开展送戏下乡活动，组织民间艺人和群众文艺爱好者组成计生文艺演出队，通过巡回演出形式多样，群众喜闻乐见的计生文艺节目，借移风

化中树立巩固群众的新型婚育观念。

四是举办“我与公开信的故事”征文活动，充分展示广大群众为落实计生基本国策做出的巨大贡献以及推行计划生育政策给群众带来的幸福生活。

五是举办书法、绘画、摄影展览，多角度、多层面展示改革开放30年来人口计生工作发展的历程和辉煌成就。

六是召开纪念公开信座谈会，邀请退休计生老干部、独生子女、双女户代表一起畅谈公开信发表30周年以来人口计生的见闻与感想。

七是举办公开信有奖知识竞赛抢答活动，以此激发广大群众学习、了解公开信内容，自觉执行计划生育政策的热情。

(刘慧杰 王凤英)