



15日,40岁的樊林第一次坐进了浙江大学的教室。在济南一家国有企业从事宣传工作的他在这堂课上学

习如何处理公共危机事件,以及怎样与媒体打交道。在济南的各级政府部门,几乎都有类似的培训课程,这些课程的主讲者,或是高校教师,或是媒体

资深从业者,台下的“学生”则是新闻发言人或联络员。今年4月14日,济南党委新闻发言人培训班开班,更是成为一时的热点。

新闻发言人和新闻联络员们该在培训班上学习什么?仅仅是与媒体打交道的技巧吗?或许,还应该有更多。

关注变化中的城市

信息公开,不能只是一场“秀”

有专家表示,“对媒体谦恭就是对老百姓谦恭”

本期策划 常新喜 本版撰稿 本报记者 马云云 王光照 孙芳芳

遇到负面消息 不能藏着掖着

樊林(化名)从事宣传工作已有12年之久,对他来说,类似这样系统地接受对外宣传培训已是第三次。授课老师讲到的每一处细节,他都要根据自己的工作经历仔细琢磨一番。“让我深有感触的是,遇到突发情况不能捂着。”樊林说,像他们这样面向社会服务的企业,在运行过程中难免会出现一些特殊状况,在这种情况下,要及时向社会发布信息,说明情况。“不能迟于媒体发布,即使平面媒体来不及,也要通过网络及时公开。”

“藏着掖着,只能越抹越黑。”把课堂上的知识与自己的工作经历结合,樊林总结出这样的感受。以前,出现运行故障时,企业总怕担责任,习惯于采取保守的处理方法,往往会拒绝或者不配合记者采访。这曾让他所在的企业“吃过亏”,“我们发现很多信息根本捂不住,不如出面大大方方地把问题说清楚,接受群众监督,才能赢得百姓的理解。”

与樊林经历相吻合的,是这些年济南市党务、政务信息不断公开的过程。从建立政府新闻发言人制度到开门写报告,从领导干部公选邀请记者全程监督到党委新闻发言人集中亮相,在省城一家媒体工作数年的程江(化名)都看在眼里。“明显能感觉到党委、政府的大门正一点点地向社会打开。”2003年,程江刚跑政府口的时候,感受到的是来自多方面的阻力,“政府门难进,工作人员脸难看”,有时候,他和他的同行们甚至会被工作人员礼貌地从会议室请出去,“很多官员认为政府的工作没必要报道,也没必要让老百姓知道”。

后来,程江隐约感觉到,有些东西在逐步转变——一些原本不让媒体旁听的政府会议不再“封杀”记者,有些政府部门开始主动找媒体报道,甚至合作。“隐约感觉到政府的大门将越来越开放,但还不敢太确定。”



截至目前,已有多位政府部门相关领导到12345接听热线。图为6月23日京沪高铁通车前,济南铁路局一位负责人在12345接线大厅被记者团团围住。

党委发言人亮相 让很多人“吓了一跳”

2003年7月,当身着白色衬衫,扎着深色领带的首批政府新闻发言人走到闪光灯下时,程江知道,他的预感正在变为现实:济南市政府信息公开要“动真格”了!2004年元旦,伴随着新年的气息,济南市89位新闻发言人终于走向前台——政府新闻发言人制度在全市推行,“政府这扇虚掩的大门开始慢慢打开了。”

不过,在当时,很多部门以为新闻发布只是一件简单的工作,然而真正面对媒体时,新闻发言人马上就有了压力。“当时我真不知道该怎么办,现在的经验都是一点点地总结出来的。”回忆第一次面对媒体闪光灯的情景,济南市政府新闻发言人周明直言“非常紧张”,他甚至误以为回答的内容越多越好,“其实恰恰相反”。如今,政府部门在确定新闻发言人人选时已经越来越重视。

今年4月13日,在济南市召开的党务公开暨权力运行“阳光工程”动员大会上,程江得知济南市将设立党委新闻发言人,这让他很兴奋,“政府有新闻发言人已不是什么新鲜事,党委口也有自己的发言人,这并不多见。”

5月的最后一天,在舜耕山庄的一间会议室内,8位身着黑色西装的官员齐刷刷地站在40余家媒体面前,“很像是接受检阅的士兵”,现场一名记者回忆。在平时,这8人是各党委口的主要负责人,而在那一天,他们的头上有个更耀眼的光环——济南市首批党委新闻发言人。他们的集中亮相标志着济南党委新闻发言人制度建设正式拉开帷幕。

第二天,当这批发言人的照片出现在各大媒体的显著位置时,不少人“吓了一跳”。周明的另一个身份是济南市委外宣办主任,市政府新闻办主任,他回忆,消息一出,很快有人兴奋地告诉他“没想到”,甚至有党委部门直接找到他要求公开信息。

明知媒体在场,领导也敢直戳痛处

“党委、政府的工作让老百姓知道是好事,没必要藏着掖着。”从2009年底开始做新闻发布工作以来,周明已经主持或参与了30余场新闻发布会,对信息公开的重要性有着相当全面的认识。

“现在主动要求来采访的媒体比以前多了好几倍。”周明说,随着网络的兴起,市民获得信息的渠道越发多元,媒体获取信息的欲望也越来越强。在这样的背景下,政府部门如果还按以前的惯性思维处理问题,遇到突发事件,如自然灾害、伤亡事故时,还为掩盖事实

做冠冕堂皇的说辞,肯定很难让群众满意。

如今,不少部门已经看到了信息公开的好处,一股开放的风气正逐步在党委和政府部门形成气候。在济南市政管局社会动员处,每天都有专人收集当天的报纸,“只要是与工作有关的,我们都剪下来,如果有负面的就及时处理。”社会动员处处长阴浩伟说,这些剪报现在已经擦了近一人高。为了方便与记者联系,他们把记者的联系方式建成册,并建立了与记者互动的QQ群。

这种工作方式的转变在

今年3月份“物业冒充城管打人事件”中得到集中体现。“济南城管打人”一语在网上传播,坊间猜测便铺天盖地,矛头直指济南市政管局。市政管局立刻在第一时间召开党委会并查明情况,并于当晚9时20分召开新闻发布会,公布处理结果,“事后看,效果很好。如果不及澄清,肯定会闹得沸沸扬扬。”

这股风气还吹到了会场。程江发现,现在不少政府官员在讲话时不再照本宣科。“马路不平,市长不行”、“BRT没能按时开通,我这个当市长的都脸

红”……这些感性的语言让程江确认,在明知媒体在场的情况下,市政府相关领导也敢直戳痛处、不护短,说明他们对民情民意有着充分的考量,并敢于向群众做承诺,“这是股清新的风气,说明政府越来越有自信。”

周明认为,伴随这股风气而来的,还有更多。“党委、政府的开放姿态,对整个城市的形象塑造有很大的作用,政府管理城市的能力也将愈发在其中得到显现。”他说,这必然会使新闻发言人不断提高自身素质,老百姓的满意度也将随之提高。

对信息公开力度,百姓还有热切期待

“大门”已经打开,百姓们还有更热切的期待:“希望政府信息公开的力度更大些”,“不能把党委和政府新闻发言人的联系方式公开”,“发生突发事件时不能反应再快一点”……

对此,山东大学文学与新闻传播学院传播学研究所所长冯炜教授表示,这些年党的执政理念在不断转变,社会信息环境也发生了巨大变化,微博等互动形式为人们的沟通提供了新的平台,老百姓的参政议政水平也不断提升,这都促使党委、政府信息公开的力度逐步加大。但客观来讲,“政府与社会的良性互动沟通还有很大空间”,冯炜说,有些政府官员在对待媒体的态度上慎之

又慎,生怕有什么漏洞,个别官员甚至新闻发言人还会对媒体“耍态度”。

周明也坦陈,的确有个别新闻发言人在处理事件时做得不够,如个别新闻发言人不敢说,还是按照以前的惯性思维考虑问题,考虑自身利益,担心招惹是非。樊林则表示,他所在的企业虽然有了危机公关的意识,但到目前为止还没有形成突发事件处理预案。程江也在接触中发现,面对媒体,部门之间的差异较大,有的闻过则喜,有的则反应慢一些,有的虽然态度很好,但不愿直面媒体提问,甚至有推诿的嫌疑。

一名曾给地方政府官员进行过培训的高校教师回

忆,培训前,他发现对方设定好的课程主题为“危机管理与媒体应对技巧”,“看,他们想学的是怎么‘应对’、‘应付’媒体。”在济南市委新闻发言人集体亮相现场,就有媒体记者私下表示,希望新闻发布制度的建立,不要让信息发布流于形式,甚至演变成一场“秀”。

业内人士表示,说到底,政府部门把“门”打开只是一种形式,他们真正要做的,不是把公开停留在口头上,而是把工作落到实处,真正兢兢业业地为老百姓服务。冯炜则提醒,新闻发言人在对待媒体的态度上要诚恳、谦恭,在业务技巧上也要不断提升,发布的内容要尽量细化,不能有意大而化之,“对媒

体谦恭就是对老百姓谦恭”。说到将来,程江仍愿抱着乐观的态度等待。他认为,政府信息公开是一个逐步推进的过程,既然有了一些好的示范,其他部门也会慢慢好起来,“再给他们一点时间”。

济南正在为下一步信息公开做准备。周明介绍,接下来,党委和政府新闻发言人将根据市民需求,不定期地发布劳动就业、医疗卫生等民生话题内容,“我们有责任、有义务组织相关的信息发布”。

还有几天,樊林就将结束他在浙江大学的培训,经过这次学习,或许他对信息公开以及如何处理突发事件会有更新的认识。