

浅议执法机关如何理性应对批评性报道

●马跃刚

在日常执法过程中,出现工作失误是难免的,批评性报道也常常会“不请自来”。执法工作的失误和个别执法人员的问题,经过媒体的“曝光”,常常会成为舆论的焦点。出现批评性报道后,执法机关应该主动出击,通过良好的沟通,巧妙地引导,实现与媒体的良性互动,把批评性报道变成塑造执法机关正面形象的有力推手。

一、坦诚面对公众批评,勇于承认工作错误。

理念决定通道,态度决定行为。对于批评性报道如何认识,决定了涉事执法机关采取怎样的应对策略和措施。自觉接受舆论监督,本应是执法机关的义务。但是,当前很多地方还存在认识上的误区,认为舆论监督就是“找碴挑刺”。

在这种错误理念的支配下,个别涉事执法机关产生了种种错误的应对方式:捂盖子,使批评报道无疾而终;封锁消息,让媒体无从进一步核实消息;回避采访,任由媒体通过非正常渠道搜集信息材料;限制采访,动用人力物力,运用手中的权力,为采访设置障碍,甚至威胁、殴打记者。在当下媒体多元、信息发布渠道多元的背景下,这样的措施往往适得其反。一味以回避和对抗的方式应对媒体,只会使事态扩大以致失控,处理不好,就可能把局部问题演变成全局问题。

舆论监督是发现问题、暴露问题的一种方式。批评性报道则是舆论监督的主要形式之一。执法机关领导要有广阔的胸怀,要用发展的眼光,以为事业负责的角度来看待舆论监督和批评性报道。应该认识到,舆论监督也可以是主旋律。如果是为了取得积极的正面的效果,哪怕报道的是负面的事,也是贯彻了“以正面为主”的新闻宣传原则。

坦诚面对批评是负责任的表现。面对工作中出现的问题和失误,要勇于承认。如果事件对特定当事人造成了切实的伤害,首先要做的就是真诚的道歉,而不是解释,甚至推诿。事实虽然重要,态度也很关键。重要的是让公众感受到你的诚意,感受到执法机关不回避问题、敢于

承担责任的态度。

批评性报道出现后,要主动与媒体沟通。沟通时要注意做到诚意、诚恳、诚实。诚意,就是正确面对和回应报道中存在的问题,不回避,不推诿狡辩,不敷衍塞责;诚恳,就是充分表达对工作中存在问题的反思和改进问题的努力,必要时真诚致歉,赢得公众的同情和理解;诚实,就是实事求是地呈现问题,不掩饰,不撒谎。公众会原谅执法工作中的局部问题或者个别执法人员犯错误,但不会原谅谎言和欺瞒。谎言不但不会改变报道造成的负面影响,反而会加强负面的影响。

坦诚是化解危机的良好开端。执法机关特别是单位领导应该学会在新闻媒体监督下开展工作,要有“闻过则喜、知错必改”“有则改之、无则加勉”的胸怀,坦诚面对批评。有了这样的坦诚,也就不会出现“替党说话”还是“替老百姓说话”的雷人思维和雷人之语,更不会出现跨省抓记者的雷人举动。

二、抓住媒体采访需求,主动把握舆论导向。

多数时候,批评性报道是在刊发后才被涉事执法机关知悉,因此,其不良影响具有不可逆性,而且会给公众留下负面的第一印象。如果听之任之,只会使事态变得更糟。聪明的应对之道,是利用自身的优势,变被动为主动。

突发事件发生后,涉事执法机关是具有主动权的。因为,事情发生在自家,自己掌握的信息更全面、更准确,更权威。这时,关注事件的媒体,会主动来沟通,提出采访要求。如果新闻媒体无法从涉事执法机关得到权威信息,就会根据自己了解的情况(这种情况常常会因为信息源单一造成片面失实)甚至根据道听途说的信息作为报道或者评论的素材。涉事执法机关若要改变已然形成的负面舆论导向,就必须抓住时机,学会运用掌握在自己手里的信息。

要用有价值的、媒体不掌握的信息吸引媒体。批评性报道发出后,媒体来沟通的目的无非有两种:一是核实问题的有无;二是挖掘新的事

实。无论是哪种方式,都给涉事执法机关发布自己的信息提供了平台。涉事执法机关掌握的信息,有三类是媒体感兴趣且对涉事执法机关有利的:一是被媒体忽略或删节的,但有利于公众更全面、更理性、更客观地认识事件性质的信息;二是媒体刊发的不准确、不符合事实的信息;三是引发公众质疑和猜测而相关部门尚未公布的信息。因此,批评性报道出现后,涉事执法机关应该迅速行动,梳理自己掌握的有效信息,及时与媒体沟通,把信息发布变为掌控舆论主导性的有力武器。

谨防发布的信息被断章取义、二次误读。批评性报道出炉后,就给公众形成了负面的第一印象。公众更倾向于相信报道的内容,对涉事执法机关发布的信息会持有一种先天的抵触和质疑情绪。这就对涉事执法机关发布的信息提出了更高的要求:首先,信息要简洁明确,重点突出。信息发布越清楚,猜测的空间越小;相反,有效信息被淹没在拖泥带水、空话连篇的文句中,就会逼得媒体大刀阔斧地删减,被断章取义就难以避免了。其次,背景材料要分明有序。特别是专业性比较强的法律术语和法律原理,如果和关键消息点混杂在一起,就会显得不忍卒读。实践中,行之有效的做法是把有效信息与背景资料分开,对于信息中的专业术语和疑难点在背景材料中有序地详加解释,便于媒体查找核对。再次,避免长篇大论,注意控制发布节奏。应对批评性报道时,一些部门急于把自己想要发布的信息一股脑儿地端给媒体。结果等到媒体发布时,或由于被大量裁减,或由于被过度精简,未能实现信息发布的预期效果。这就要求执法机关在应对媒体时学会“有话慢慢说”,注意控制信息发布的节奏和技巧,依托有效信息保持媒体对自己的长期关注,把公众的注意力一点点地吸引过来。

三、主动参与议题设置,树立执法正面形象。

舆论,是由媒体与公众在呼应和互动中制造出来的。执法机关应对媒体的批评性报道,不能置身于舆

论形成之外,而应该主动参与到舆论的形成和流变的过程中,把合乎实际情况的价值判断和理性的认知隐藏在披露信息的议程设置中,在危机公关中完成正面的形象塑造。

批评性报道带来的关注为执法机关自我宣传提供了契机。政府提供公共服务,若非出现问题,一般情况下不易引起社会公众的广泛关注。所以,尽管批评性报道引起的关注一开始是负面的,但这种关注也为执法机关树立公众形象提供了契机。借助于媒体对个案的聚焦,执法机关可以利用解释个案的机会,以案说法,普及相关法律知识,宣传执法机关的职能,争取让民众了解、理解、支持。

把解开不实报道的真相作为媒体报道的议题。有些时候,媒体刊发的批评性报道是不客观、不准确的。如果能证明针对自己的报道不符合事实,涉事执法机关就完全可以祭起“辟谣”的大旗,把它作为媒体的核心议题。这时可以邀请媒体共同参与调查,再次呈现真相,将涉事执法机关的危机应对处置议程、信息发布议程隐身于媒体报道议程中,巧妙地利用第三方的客观、中立声音,为自己证明,效果会更好。在这个过程中,执法机关就会逐渐树立起一种尊重媒体、愿意接受监督的公众形象。

把政策议程与媒体议题有机地结合起来。批评性报道既有破坏性、消极的一面,也有推动社会发展的积极的、建设性的一面。如果报道揭露的问题是存在的,即便是被动的,涉事执法机关也必须站出来解决问题;如果问题是制度性的,甚至会带来相关领域的机制和制度改革。

当下,很多执法机关和政策专家都已经认识到,批评性报道是媒体帮执法机关发现工作中的问题和失误的有效途径。发现批评性报道后,越来越多的执法机关开始主动与媒体合作,邀请媒体参与事件调查,在与媒体动态合作中分阶段发布事件调查、处置消息,并借助媒体的关注,邀请媒体介入事件背后的问题研究和制度建设,把政策议程与媒体议题有机地结合起来。

(作者单位:内蒙古法制报社)

建设银行呼和浩特分行:服务物流增实效 纾困稳链保畅通

货运物流行业是保证交通运输经济平稳运行,推动国民经济增长的关键一环。自新冠肺炎疫情发生以来,国内疫情多点散发,部分原材料和产成品运输受阻,导致一些重要产业链供应链出现堵点卡点问题,企业生产经营面临新的困境。为此,银保监会专题研究金融支持货运物流保通保畅工作,全力以赴帮助货运物流行业纾困解难,建设银行呼和浩特分行积极践行国有大行责任,通过普惠金融特色优势业务全力帮扶货运物流企业纾困解难,为运输行业走出疫情困境注入“强心针”,用心用力解决小微企业的融资问题。

着力“稳链”及时输送金融活水

“太好了,没想到100万的贷款这么快就到账了!”内蒙古某物流有限责任公司的负责人郭先生使用“惠懂你”APP在几分钟内就完成了贷款从测额到支用的全流程,他握着建设银行呼和浩特分行信贷客户经理的手激动地说。

郭先生的公司主要经营中西部区域内的吊装运输业务,疫情以来,郭先生的团队承办了多地方舱医院建材的运输工作。方舱医院的建设施工进度要求高,需要迅速完成基础搭建,运输时效就是在与疫情赛跑。为了提高运输效率,郭先生急需资金购置一批新的重型牵引车,建行小微快贷解了郭

先生的燃眉之急。建行小微企业贷款具有利率低、秒放款、操作简单、随借随还的特点。该产品的推出更是建设银行传播普惠金融理念,践行服务创新的又一举措。

持续“补链”加大金融支持力度

疫情发生以来,建设银行呼和浩特分行为470家从事货运物流的小微企业累计提供信贷支持2.6亿元,以实际行动为货运物流行业注入金融活水。在此关键时期,建设银行呼和浩特分行通过全流程线上融资服务为小微企业的成长助力护航,并开辟绿色通道,主动为贷款到期的小微企业进行

延期,对受疫情影响的相关企业加大融资力度,主动进行续贷。同时,该行多措并举助力物流行业发展,以金融科技力量赋能实体经济,让各行各业享受到有情怀、有担当、有温度的建行普惠服务。

下阶段,建设银行呼和浩特分行将继续响应国家政策要求,助力打通制约国民经济循环的堵点卡点,用心用力解决人民群众“急难愁盼”问题,以助企纾困的政策“组合拳”为客户提供优质服务。(赵景盛 王怡然)