

及时应对,化解环境矛盾纠纷促社会和谐

——全国环境宣传教育工作研讨会发言摘登(二)

学习新闻业务 提高沟通能力

河北省环境保护厅纪检组长、监察专员 彭芳

河北省是污染防治大省,污染防治任务十分繁重,由此带来的环境宣教工作也相应繁重。面对突发环境污染事件,环保部门如何与新闻媒体进行有效沟通,是摆在我们面前的重要课题。

一方面,要加强新闻业务学习。

面对严峻的环境形势,公众将更多的目光投向环保,对事件的发展动态更加关注,关注环保知识的范围也在不断扩大。为了能够将这些信息传播得更加及时、客观,今后,环保工作人员特别是环保干部,将会有更多的机会接触到新闻媒体。因此,必须提高环保工作人员接受新闻采访的能力。

这就要求在环保系统内,从上到下都要加强对新闻业务的学习。在日常工作中要注意加强与新闻媒体的联系,锻炼环保工作人员与新闻媒体打交道的能力。

另一方面,要加强宣教能力建设。

当前,河北省在环境保护宣传教育方面面临基础设施薄弱、资金短缺等不利因素。面对严峻的环境形势,环保宣教能力建设必须加强。环保部门将继续加大这方面的资金投入,同时力促各部门合作,以使河北省环境宣教工作开展得更加顺畅。

同时,还要进一步加强与媒体沟通与互动,建立常态沟通机制。

关注舆论动向 发出真实声音

山东省环境保护厅副巡视员 董秀娟

面对今年春节后来势汹汹的“高压泵深井排污”不实传言,山东省环保系统沉着应对,敢于发声,树立了山东环保的良好形象。在此,结合山东实际情况谈几点认识。

首先,随着人民群众日益增长的环境需求,环境公共产品不足,成为中国社会基本矛盾之一,宣教队伍作为环保部门的先遣队和排头兵,更要善于把握时代脉搏、更新陈旧观念、接受新鲜事物,只有顺应时代发展、坚持与时俱进,环保宣教工作才能有的放矢,才有源源不断的发展动力,才能不断提升地位和影响。

其次,环境宣教要围绕中心,服务大局,积极探索新时期群众工作新方法。今年以来,山东开展了几项卓有成效的环境宣教工作。一是妥善应对网络危机。及时发现,敏锐研判,在媒体还未关注之前,省厅已派驻暗查组深入一线调查,争取主动;同时密切关注舆论动向,

找准核心症结,尽快给媒体和公众准确、真实、权威的答复,并找准时机,在关键点权威发声,彻底扭转舆论形势。

二是建立微博工作体系。体系由环保系统政务微博和干部职工个人工作微博两部分组成,形成横到边、纵到底、覆盖全省、上下联动的微博工作大格局。

三是筹建山东省公益环保联合会。工作目标是建成环保部门联系社会的桥梁和纽带、公益环保组织之家、培训环保知识和技能的课堂,以及民间环保公共服务平台,组织“环保开放日”活动。

四是切实加强组织领导,为环境宣教工作创造有序、有效的条件。我们出台《关于加强生态山东建设宣传教育工作的意见》,指导“十二五”全省环境宣教工作;还出台系列政策,建章立制,规范环境新闻宣传和舆情监控工作;同时加强环境宣教能力和队伍建设,提升了宣教队伍的思想水平和业务水平。

服务环保大局 确保公众满意

重庆市环境保护局副局长 张勇

宣传教育工作不是孤立的,一定要为环保大局服务。如果整个环保工作都处在风口浪尖,处在尴尬地位的话,环境宣教工作不可能一帆风顺。一个地方的环境宣教工作要想做起来相对容易,没有太大压力或者矛盾,就一定要有好的大环境。

“一把手”重视环保工作,环境保护工作就会见实效,群众都会感受到实实在在的变化。如果环保工作一塌糊涂,到处都是问题,网上负面消息会一个接着一个地出现。

环境改善,一定要让公众看

到,真切地感受到。因此环境宣教工作不能只重宣传,老百姓是否真的满意也是关键。环境保护工作,老百姓认账,才算真正的达标。这是一切环境宣教工作的出发点和落脚点。

环保宣传部门不是灭火器,它是环保系统的一部分。当网络出现负面舆情后,负责宣传的宣教处长总是冲在前面。如果相关科室都把工作做得扎实到位,宣教工作就会相对变得容易。

只有把环境治理好,宣传工作才会有更好基础和条件。

利用多种手段 丰富宣教工作

云南省环境保护厅副厅长 张志华

如何做好舆情应对,是这次宣教工作研讨会的重点。就个人体会来说,应该克服应对舆情畏惧感,做到敢于应对、积极应对。

在应对舆情方面,我认为要做到以下几个方面:

首先,在开展具体工作之前要有所准备,要先学习,积累一定的专业理论,最好有自己的判断,初步形成一些思想。

其次,要建立完善的舆情应对机制。从组织机构上,有的省市已经具备。目前,云南省也开展了一些尝试,比如通过专业公司与厅里信息中心之间的紧密联系,及时将每天的重要舆情反馈给环保部门。

再次,面对媒体,宣传部门要树立正确观念,所做的一切先要对老百姓负责。在回应媒体提问的同时,还要学会引用事实,巧妙地引导舆论。

最近,网络上国家领导人首次以动漫卡通人物的形象出现在公众面前,起到了很好的宣传效果。环境宣教工作也要结合当前受众喜闻乐见的形式来开展。宣传工作不仅要在传统媒体上开展,现在公众所接受的大多数信息是通过手机短信、微博、微信等传播的,因此,也要在新媒体宣传上动脑筋、下功夫。

最后,环境宣教工作要加强组织领导,需要加大投入,更需要上级领导的重视和支持。

用好网络平台 加强正面宣传

浙江省环境保护厅副厅长 卢春中

如何把舆论压力转化成环保工作的动力,是浙江省环境宣传教育工作面对的问题。

为了做好环境宣传教育工作,浙江省环保部门主动到各地调研,学习各地先进经验。

此外,浙江省还积极组织省内网络专家成立业余环保宣传沙龙,协助环保工作人员把环保工作做得更好。同时,浙江省还组织了关心环保的各界人士成立了环保志愿者队伍,向广大公众进行环境宣传。

在接下来的环境宣传教育工作中,还有很多方面需要加强:

一是要加强环境新闻采访方面的能力建设。在面对环境新闻采访的过程中,要注意加强

正面宣传,环保工作人员要主动设置议题,主动组织记者进行采访。

二是要擅于利用网络,加强网络正面宣传。目前,浙江政务微博也已经开始运行,而且运转形势良好。

三是要注意培养环保工作人员的环境宣传教育能力。目前,浙江省环保厅要求每个月每个处室要上报3~5个新闻选题,要求对热点问题一天一报,任务分解哪一个处室,相关业务部门在事情处理完后必须通过网络报出。

为提高环保干部的媒体素养,浙江省环保厅还开展了新闻应急培训等工作。

敢于正视问题 及时做出回应

河南省环境保护厅副巡视员 师伟

通过这次会议的学习和讨论,我们增长了很多知识,同时也意识到地方在应对媒体和公众舆论时,在理论研究、实践经验等多个方面存在着不足。

从河南的情况来看,近几年也出现了一些与环境相关的大小事件。如何解决这些问题?根据我们的经验,我认为,首先,要勇于面对。地方的很多问题是回避不了的,既然出来了,就应敢于正视。其次,要及时回应。把事实讲清楚,态度要诚恳,要实事求是。再次,要积极引导。有些地方在舆论引导方面做得非常有水平,需要我们好好学习。最后,要根据事件进展情况即时发布最新信息。

要做好这些工作,一要加强宣传教

育,提高环境意识。建议环境保护部出台一个关于宣传教育的纲要性文件,类似指导意见或者部门规章制度,通过顶层设计来指导各个地方的环境宣传教育工作。

二要 strengthening 能力建设。环境宣传教育能力建设是2006年提出的,河南省的地市一级经济相对欠发达,环境宣教能力较为薄弱,建议环境保护部对基层,尤其是中西部地区的环境宣教能力建设方面,能够进一步加大投入和扶持。

三要加强培训。像这次专题培训,建议以后还要多做,从日常宣传、突发事件的舆情应对,以及立体宣教体系建设等各个层面,对地方进行指导,促进各地环境宣教队伍建设,提高认识,提高水平,增强应对能力。

关注环境热点 加强舆情监督

安徽省环境保护厅巡视员 王文有

就安徽而言,当前环境宣教工作进行了几个方面的努力:

一是下功夫办好宣教平台,占领宣教阵地,在环保期刊杂志、电视、广播、网站设立环保专栏;对网络环保舆情进行24小时监控;及时处理环境热点、难点,开展正面报道、多点报道;重大舆情报道要在24小时内播出,并及时报道事件最新进展、处理过程以及结果;对突发环境事件,制定舆情应对方案。

网络舆情监控与应对,对于很多地方的环保部门来说都是新课题。首先,要提高环境宣教人员的

素质显得尤为重要。选择环保热点、难点问题,开展以会代训的方式,不仅能提高基层环境宣教人员的能力和水平,还可以提高党政“一把手”的危机意识和应对水平。

其次,针对环境保护宣教工作热点、难点问题下发宣教指南,增加基层环境宣教人员应对负面信息的手段。

第三,主动设置议题,组织相关部门、专家和公众接受访谈,探讨解决环境问题的新方法,与媒体形成良好的互动关系。

第四,着手建立环境舆情综合处理平台,方便公众查询。

发布权威信息 增强网络互动

湖南省环境保护厅副厅长 郑粟

环境宣教工作前景非常广阔,责任非常重大。第一次参加宣教工作会,很受启发和教育。有几点感受:

第一,当前环境保护工作受到了全社会的极大关注。由于我国仍处于工业化进程中,环境问题突出,因此搜集到的舆情报告也是以负面的消息居多。

第二,新媒体的迅速发展使得当前媒体生态环境发生了很大变化,环境宣传教育工作要适应这种变化,一方面守住传统舆论阵地,另一方面要打造新媒体平台,引导舆论。

第三,环境宣教的力度还是不够,很多时候信息不对称。面对当前严峻的环境问题,我们必须站出来,学会与媒体和公众交流,发出自己的声音。

我们发布信息主要有三个平台:一是传统媒体平台,以前湖南基础比较差,

但是后来做了一些尝试,例如前些日子举办的“三湘环保世纪行”,很好地把人监督、媒体监督、公众监督结合在一起,大大提高了社会各界的环境意识,推动了环保事业的发展。二是通过微博与网络媒体互动。真理越辩越明,通过互动,宣教工作由被动变为主动。三是扶持环保NGO,通过一些协会形式对其加强引导。

有几点建议:第一,做好宣教工作要有大环境,建议环境保护部制订统一指导意见,从认识上、方法措施上以及能力建设上提一些要求,引起地方政府重视;第二,加强培训和交流,形式可以多样化,例如应急竞赛,模拟一些场景,针对场景设置一些问题进行应对,这本身也是一种锻炼;第三加强深层次研究,比如如何加强对媒体有关环境热点问题的应对能力。

改进工作方式 做好舆情应对

福建省环境保护厅纪检组长 葛秋稼

当前环境形势的变化,赋予环境宣传工作新的内涵和任务,也对环境宣传的内容、形式、手段、机制和驾驭重大环境危机传播管理的能力提出了更高的要求。这次会议形式非常好,从以前的以会带训,到现在的边开会边培训,非常具有实际意义,信息量、知识量非常大。

福建省这些年发生了好几起比较大的环境事件,特别是紫金矿业污染事件,促使我们一直在思考怎样改进工作方式,回应舆论和民众期待。

会上,听了几位专家的建议和意见,我认为,当前舆情应对是宣教部门工作的重中之重。

做好环境舆情应对,应当定期向媒体通报省厅环境议题。其次

要讲究沟通技巧。一旦出现突发事件,要第一时间告知媒体和公众,公布事实真相,以免被动。前不久,漳州市古雷港经济开发区的古雷石化(PX项目)厂区发生爆炸,由于处理及时得当,有效地阻止了事态进一步恶化。

做好环境宣传教育工作,首先要加强培训,环境保护部应多给地方一些指导意见,比如制定宣传提纲,这样基层宣教工作就有了方向;第二要加强自身能力建设,福建省环保厅建立了环境舆情监控体系,及时、准确地搜集国内外环境舆情动态,对环境宣教工作意义重大;第三要主动设置议题,加强舆论引导,形成良好的新闻发布和快速反应协调机制。

定期开展培训 提高综合素质

广西壮族自治区环境保护厅纪检组长 梁远略

当前的宣教工作如何应对网络媒体显得更加重要,这让很多环境宣教干部感到如履薄冰。主要表现为:

舆论建设不能适应时代的变化。广西比较重视环境宣传工作,成立了环境保护宣教中心,并配备了专职人员,每天有专人对舆情进行监控。但是县市级人员配备不足,更没有宣教科。

在一些环境事件的处理过程中,我们对舆论作用认识不足。环保部门虽然有网站、官方微博,但还是做得不够好,在运用舆论能力方面也显得不足。一些环保行政工作人员不敢去碰、特别怕碰一些新媒体,害怕自己说错话,被别人抓住把柄。

环境宣传教育工作面临着一系列新

形势、新任务和新要求,各级环保行政人员都应该主动学习新知识,提高综合素质,努力适应形势和任务的需要。

首先要加强培训。可以通过研讨会或者以会带训的方式,经常性、不定期地开展宣传业务和舆情应对能力培训,不光针对省厅一级的领导干部,还要对县市一级的环保行政工作人员进行培训,力争做到人人都能应对网络舆情。

其次,要利用新媒体,开展正面宣传,传递正能量。坚决杜绝舆论一边倒的发生。面对环境污染事件,环保行政人员要用真实全面的监测数据、严格的环境标准、过硬的业务素质回应网络上不实传言。

强化能力培训 提高职业素养

新疆维吾尔自治区环境保护厅副厅长 孙旺生

新闻发布时机把握得不好,可能引起大的群体性事件,环境宣传部门需要加强舆情应对技巧和能力培训。

第一,环境宣传教育工作离不开领导重视。新闻宣传工作不仅需要花费大量的时间和精力,还需要调集多个部门的资源和力量,因此,需要得到党政“一把手”的高度重视。

第二,环保宣教工作需要提高环保工作人员的职业素养。宣教人员必须是多面手,首先是写手,其次是摄像师,还要有较高的语言表达能力,因此,提高宣教中心人

员的职业素养非常重要。

第三,强化自身能力建设。新疆相对来说比较落后,媒体平台不多,内部刊物也有限,因此建立自己的新闻传播平台显得非常重要。

第四,加大环境宣传培训力度,对各个县市环保部门“一把手”进行环境宣传培训。对于一些新的环境问题,邀请权威专家,进行业务指导,有利于提高基层环境宣教工作水平。

第五,制定环境宣传方面的规范条例和工作规程等,方便地级市开展环境新闻宣传工作。

注重双向交流 倾听民众声音

辽河保护区公安局政委 崔迎东

环保宣教工作要着力解决上热下冷问题。宣传要更多地面向最基层的广大群众,让广大群众都了解最基本的环保常识,以及某个阶段社会最关注的环保问题。

首先,环境宣教工作要从被动应对状态向主动出击方向扭转。要想环境事件得到解决,关键在抓早、抓小、抓苗头,把环境问题解决在萌芽状态。实践证明,对群众发现的环境污染等问题,只要我们及时反映、及时处理、及时反馈,绝大多数群众是理解、支持和配合的。

其次,要通过完善举报网络、建立有奖举报制度和举报人

保护等制度,畅通广大群众对环保问题的反映渠道。同时,要建起环保信息员机制,各地要在重点地区、重点单位、重点领域建立一支环保信息员队伍,在平时进行一些环境知识培训,制定一些奖励措施,一旦出现问题,这些分布在基层环保信息员可以在第一时间得到信息,并及时地反馈给决策部门。

第三,要注意解决双向信息交流问题。这需要环保部门畅通举报渠道,设立交流平台,通过在报纸和电视设立的专栏,定期进行公布,邀请公众实时参与,让公众实实在在地看到环保部门的努力。

本版发言由邱宇和本报记者姚伊乐整理,均有删节,未经发言者本人审阅,标题为编者所加。