

在公众层面构建“三员”队伍提高公众沟通的公信力

——基于实践的公众沟通研究

中核华电河北核电有限公司

曲先良 杨芳芳

摘要：提高公众沟通的公信力是公众沟通效果的重要问题。本文提出了在公众层面构建公众沟通“三员”队伍的思路，提出了如何建立公众科普专员、公众沟通专员、舆情应对专员的方法，重点论述了建立“三员”队伍可以有效提高公众沟通的公信力。提出通过建立考核激励机制，调动和保护受聘“三员”积极性的办法。通过在公众层面建立“三员”队伍，既可以提高公众沟通的公信力，也可以充分利用社会资源开展公众沟通工作。形成社企联动的沟通机制。

关键词：构建“三员”提高 沟通 公信力

涉核项目公众沟通需要在实践中不断总结，核心是如何提高公众沟通的公信力，所谓公信力就是沟通对象对沟通内容的信任度、可接受度。如何提高公信力需要在实践中不断总结和完善。

在公众沟通的实践中我们深深的感受到，第三者发声是提高沟通公信力的有效方法，其中构建公众沟通“三员”队伍可以为第三者发声提供平台。所谓“三员”队伍就是在公众层面通过聘请、邀请、指定等方法构建公众科普宣传专员、公众沟通专员、舆情应对专员即“三员”队伍。

一、 构建公众沟通“三员”队伍是公众沟通实践的需要

公信力是提高公众沟通效果的关键，如何提高公众沟通的公信力是需要不断总结提炼的沟通方法之一，近年来我们在公众沟通中多以直面公众的方法进行沟通，尽管下了不少功夫但实际效果并不好，这是为什么呢？从心里学层面来分析存在着逆反心理，当事者局中人你讲的再好，沟通对象都认为你是“王婆卖瓜”不管对也好错也好一律不予或不愿接受，这就导致了公信力不高，沟通结果不理想的问题。

构建“三员”队伍可以提高沟通的公信力。在公众层面构建“三员”队伍，他们来自于社会、来自于公众之中，具有公众可信赖，接地气，知民情、解民意的优势，让第三者发声可以产生更好的效果；

通过“三员”队伍与公众沟通可以减少公众和企业间的对立情绪。“三员”队伍在某种意义上讲是企业与公众沟通的桥梁与媒介，企业将需要沟通的内容交给“三员”，由“三员”与公众进行当面沟通，将产生更好的效果。这是因为比企业更了解民情民意，沟通会更方便。

建立“三员”队伍可以充分发挥社会资源在公众沟通中的作用。尽管企业对公众沟通工作高度重视，但人力投入上再多和实际沟通工作的需求相比也是有限的。因此，企业在开展公众沟通时一定要充分发挥社会资源的力量。形成企业主导社会参与的公众沟通队伍。

建立“三员”队伍，是培育公众沟通骨干队伍的可行措施。开展公众沟通工作离不开一支具有一定专业素养，热心于社会事务的骨干队伍。建立“三员”队伍有利于建设公众沟通的骨干队伍。

二、 如何建立“三员”队伍

建立“三员”队伍可采取企业聘请和项目所在地政府指定的办法产生。企业聘请“三员”就是在沟通范围内选拔,通过一段的公众沟通实践聘请哪些热心于此项工作的公众代表,通过发放聘书,举办聘请仪式等形式聘请“三员”,政府指定主要是通过与企业沟通,由政府发文在政府各部门指定“三员”。这项工作比较容易落实,因为按有关规定项目所在地政府要履行公众沟通的主体责任。

一是依托各级科协、大学生村官、社区干部、各级新闻宣传部门,构建一支科普专员队伍。科普专员队伍的选拔,要考虑有一定的科学文化素养,对科普知识有一定的接受能力。聘请科普宣传专员要充分重视地方各级科协组织的作用,各级科协建有比较完善的科普人才网络,涉核企业的科普宣传可以依托科协的人才优势,聘请科协系统的人员作为核科普的宣传专员。目前很多核电企业,如河北海兴核电、辽宁徐大堡核电都在科协系统聘请了核电科普宣传员,并且发挥了很好的作用。另一方面要在项目所在地的乡村、街道社区以大学生村官、社区干部为重点聘请科普专员。其次要在各级政府机构、企事业单位中聘请核电科普宣传专员。

二是依托各级政府、乡村干部、社区干部构建一支公众沟通专员队伍。聘请公众沟通专员重点要考虑威信、威望、影响力等要素。所聘请的公众沟通专员是企业与公众沟通的代言人,要具有一定的理论政策水平,在群众中具有说服沟通能力,是群众工作的行家里手。村干部及社区干部来自于最基层,最了解基层的社情民意,是经过基层组织村民居民选举产生的基层干部,具有开展公众沟通的群众基础和威信,群众信赖,在他们中间聘请公众沟通专员,开展公众沟通工作更具有公信力。

三是依托各级网络媒体、网信办构建一支舆情应对专员队伍。构建舆情应对专员队伍,要联合地方的各级网络媒体加强网络宣传和舆论导向,紧紧依托各级网信办发挥网络信息管控。发现舆情要及时通过网信办进行处理,避免舆情发酵。

构建“三员”队伍就是要在各级科协、大学生村官、社区干部、新闻宣传系统聘请一批科普宣传专员;就是要在项目所在地政府部门,村干部、社区干部中聘请一批公众沟通专员;就是要在网络媒体、各级网信办聘请一批舆情应对专员队伍。发挥好“三员”队伍的作用不仅能够解决企业沟通力量不足的问题,更能够提高公众沟通的公信力。

三、完善“三员”队伍激励机制

“三员”队伍的工作是一种义务工作,除了要有奉献公益的品行,也需要有激励机制。

一是要加强“三员”队伍的培训。通过举办培训班、组织参观考察、开展主题活动等方式对聘请的核电“三员”进行专业培训,培训的内容应该包括核能科普知识、国家能源发展战略及方针政策、项目规划建设的必要性、公众沟通的目的意义及方法、明确公众沟通的目标任务等。通过培训提高“三员”队伍的沟通能力。

二是要建立考核评比机制。对受聘的“三员”通过建立考核评比机制对工作业绩进行考核评比,年度开展优秀专员评选并给予奖励,授予证书并给予物质奖励,以调动其工作积极性。

三是要考虑给予受聘“三员”适当的工作补贴。“三员”是从社会上聘请的,工作性质属于义务性的,完全是一种公益性工作,我们不可能给他们工资待遇,但是由于参与了这项活动,会给他们的经济带来一定的开销,比如差旅费、通讯费、交通费等会发生一定的费用。要考虑给予一定的补贴。可以按月给予一定的通讯补助,开展专项活动时给予一定的误餐补助等,适当给予用车的燃料补贴,“三员”培训期间的培训费,集体组织的参观考察活动的相关费用应由相关企业承担。

通过建立激励机制可以调动和保护“三员”的积极性。就目前的情况分析,很多企业都在公众层面聘请了核电科普宣传员,企政联动的舆情应对机制也不同程度的建立,但在公众层面公众沟通专员普遍没有建立,需要进一步加强。另外目前有些工作流于形式,没有发

挥出应有的作用。受聘者积极性不高，企业组织他们开展的活动少，激励机制不健全是主要原因。

通过在公众层面建立“三员”队伍，既可以提高公众沟通的公信力，也可以充分利用社会资源开展公众沟通工作。形成社企联动的沟通机制。

论文摘要表

姓名	曲先良	年龄	65	职务	处长	职称	研高
工作单位	中核华电河北核电公司			传真			
联系电话	15541081118			E-mail	Quxianliang0420@163.com		
通讯地址	沈阳市皇姑区黄河北大街 143-7-141			邮编	110034		
报告（论文） 题目	《在公众层面构建“三员”队伍提高公众沟通的公信力》 ——基于实践的公众沟通研究						
关键词	构建 “三员” 提高 沟通 公信力						
论文摘要 (200 字左右)	提高公众沟通的公信力是公众沟通效果的重要问题。本文提出了在公众层面构建公众沟通“三员”队伍的思路，提出了如何建立公众科普专员、公众沟通专员、舆情应对专员的方法，重点论述了建立“三员”队伍可以有效提高公众沟通的公信力。提出通过建立考核激励机制，调动和保护受聘“三员”积极性的办法。通过在公众层面建立“三员”队伍，既可以提高公众沟通的公信力，也可以充分利用社会资源开展公众沟通工作。形成社企联动的沟通机制。						
英文摘要							
作者简介 (200 字以内)	曲先良 研究员级高级工程师； 中核华电河北核电有限公司（退休）；曾任辽宁核电、河北核电党群处处长，主持开展了辽宁徐大堡核电、河北海兴核电公众沟通工作。						

论文摘要表

姓名	杨芳芳	年龄	38	职务	宣传专员	职称	
工作单位	中核华电河北核电公司			传真	0317-2133999		
联系电话	18630720008			E-mail	yangff@cnnp.com.cn		
通讯地址	河北沧州市运河区光荣路 17 号河北核电			邮编	061000		
报告（论文） 题目	《在公众层面构建“三员”队伍提高公众沟通的公信力》 ——基于实践的公众沟通研究						
关键词	构建 “三员” 提高 沟通 公信力						
论文摘要 (200 字左右)	提高公众沟通的公信力是公众沟通效果的重要问题。本文提出了在公众层面构建公众沟通“三员”队伍的思路，提出了如何建立公众科普专员、公众沟通专员、舆情应对专员的方法，重点论述了建立“三员”队伍可以有效提高公众沟通的公信力。提出通过建立考核激励机制，调动和保护受聘“三员”积极性的办法。通过在公众层面建立“三员”队伍，既可以提高公众沟通的公信力，也可以充分利用社会资源开展公众沟通工作。形成社企联动的沟通机制。						
英文摘要							
作者简介 (200 字以内)	杨芳芳科普宣传专员。组织开展了河北海兴核电科普宣传、公众沟通工作。						

