

让善意延伸，将信任延续

——对舆情发展的思考

鲁云驹

云南省广播电视局 云南 昆明 650000

摘要：在新媒体维度下，信息传播生态也在不断演变。参与者的不同角度与不同价值观在传播过程中融合发酵，将事件带向意料之外的方向，引起全社会的广泛关注。本文对真实热点舆情的处置与发酵过程进行分析探讨，总结事件处置过程中合理与不合理的，为未来突发事件应急处置与舆论引导工作提供参考。

关键词：网络舆情；新媒体；舆论引导

习总书记说：好的舆论可以成为发展的“推进器”、民意的“晴雨表”、社会的“粘合剂”、道德的“风向标”，不好的舆论可以成为民众的“迷魂汤”、社会的“分离器”、杀人的“软刀子”、动乱的“催化剂”。舆情事件到底给我们带来什么影响，管理者怎样才能将不好的舆论变成好的舆论，笔者观点如下。

一、平地起风波

舆情事件引起全民关注舆论发酵，国内舆论一片哗然，对相关调查结果的质疑声引发网络发酵，包括半月谈、人民日报在内全国各大媒体均加入发声。舆论事件乍看之下平平无奇，事件发生后，国内就出现了两起类似的热点事件，但均未出现如前一事件一般的舆情热度。到底是什么原因造成该事件有如此大的影响力，能惊动各大媒体，事件主角到底为什么如此与众不同？

首先，该事件中相关人员网络发声非常早，且确为相关人员本人委托通过自己的微博账号发布信息。其次，官方应对方式十分欠妥，未对相关人员进行安抚，且通报发布晚，信息片面、口吻僵硬。第三，相关谣言四起，速度远超通告。10日中午网上即出现谣言。谣言成本低廉，一句话即可引人生疑：“我看见了，我想高考。”最后，当地有关单位在应对汹汹而来的舆情时反应迟缓，错过最佳反应时间，导致舆情过度发酵。

舆论风向中明显有来自各方力量的干扰迹象，不同人都希望能够对舆论的发展进行引导。首先，大片的网络删帖与微博热搜降热度，管理者希望控制舆情发酵程度；其次，集会照片疯传，集中出现

的讽刺漫画，有刻意引导的迹象；然后，漫画发布者发布通稿认错，舆论引导手段拙劣，授人口实；最后，央媒下场引导舆论走向，要“让子弹再飞一会儿”，并率领一众意见领袖带领舆论风向，最终在警方通报案情结果、相关人员认可后平息风波。^[1]

二、羊群中有没有狼

当事件发生，有人表示悼念；对有关部门处理方式不满意，有人希望了解真相；当希望了解真相的人群冲向媒体，只有缄默，捕风捉影的信息填补了他们的需求。

人群天然的会对弱者给与同情，对真相渴望得到，当这样的情绪被放到网络这样一个信息传播速度快，参与人数多的平台上，任何一个疑点都得到了无限的放大。社会管理者面对汹涌的意见浪潮，就像面对洪水猛兽一般，第一反应都会是大敌当前。此次事件的处理中，几个关键节点因抵触畏惧情绪处理不当，造成舆情最终失控。一，当相关人员到现场时，没能进入现场；二，当晚有群众到站在现场门口等待时，被人拍到不合适的画面；三，要求知情人在调查结束前不得透露消息是正常情况，不应避讳，禁止传播信息因避讳变得以讹传讹。

在绝大多数舆情事件发展过程中，参与其中的人群出发点都是善意的，只是被有心或无心的噪音带偏了方向，造成了不良的社会影响。当没有引导时，渴望得到真相和正义的人群如同受惊的羊群，漫无目的地在舆论场奔流。遇到山谷河流，羊群会改变方向；当羊群中出现了狼，则更会变得疯狂。羊群中混入了狼，整个羊群是否就变得邪恶了呢？

答案是否定的。水能载舟亦能覆舟，水没有好坏之分，只有能不能善用。

面对汹汹的舆情浪潮，管理者首先必须自己静下心来，以旁观者角度认真思考再做出行动。同时，管理者也是舆情的参与者，如果因为不明真相的群众发表了观点，对逝者表示同情，想要得到真相，就将他放在对立面，就是把自己丢在道德的对立面。成功的舆情引导，需要先成为舆论的参与者，认同绝大多数人的善意，产生共情，最终有效带动舆情走向。^[2]

三、狂风卷走的树叶

虽然风波得到平息，但舆论对参与其中的人群影响绝不止于此。

网民随波逐流，却并非每阵风波都会引起巨浪。能引起他们关注的，一是与自身利益相关，二是现有信息引人遐想，三是能够唤起多数人的正义感，四是意见领袖的风向标作用。当舆论风潮涌起时，管理者大多愿意用一句“雪崩时，没有一片雪花是无辜的”来警告参与者，希望阻截舆论传播，给下一波官方公告发布赢得时间。如果真如管理者所愿，每个舆情的参与者头脑中都时刻理智，默不作声看着事件发生，在官方通告最终调查结果后统一拍手叫好，那管理者还有存在的必要么？群众在舆情风暴中的盲从是必然情况，管理者应当有足够强大的心理和充足的预案，不能见一次怕一次。图一中可以看出，第一波舆情高峰，非敏感信息其实占比不低，相当部分网民是在善意表态，关注事件。^[3]

管理者每一次野蛮处置，都会造成民众与有关

单位的不信任，当不信任越积越多，就会出现裂痕。现在也有人认为，相关方的舆论应对没有错，地方有关单位与警方的舆论应对也没有大的问题，问题是主流媒体进场带节奏，把事件炒热了；应该严惩每一个谣言的传播者，让网络做到风清气正。

在问题尚未充分调查，还有诸多疑点的时候，群众对每个疑点提出自己的见解，因缺少调查，此时意见多位臆测，那是否都定义为谣言呢？此时正在调查，没有足够的证据和精力对每个意见辟谣，能做的就是“删帖”。这样无理由的删帖，必然引起群众不满。试想，当上午还在热议留言的帖子，下午一翻找不到了，这是多么尴尬的事。遇到的多了，对管理者不信任感就会加深，一样造成了社会的“分离”。舆情管理最终目的是为了增强社会稳定，盲目删帖显然达不到管理目的。

当地有关部门最初的应对失误给负面舆论产生创造了空间，主流媒体随后的强势介入稳住了大局。新华社、半月谈在内的主流媒体进场，直面问题稳住军心，顺利平息了风波。另外，事件中新京报采访医院曝出的信息，对网络中的谣言起到很好的辟谣作用。从微博情况来看，由相关人员在微博所发的几条微博目前都没有被删。这几条微博均为相关人员授权发送，且表达了自己的合理诉求，如同风波后的遗迹。其他大量与此次事件相关的微博均遭删帖。删帖时间也很微妙，在5月20日舆情尾声才做删除，此时关注事件的人明显减少，舆情热度高涨的11日至15日，删帖量上并没有那么多。图2可见，在舆情最高峰的11日，央媒入局，随

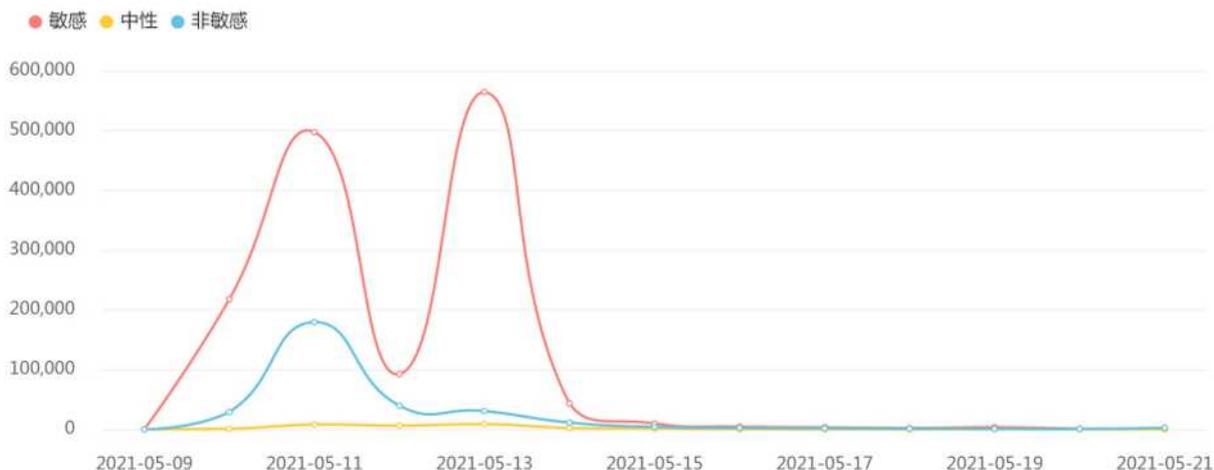


图 1. 舆情信息类别走势

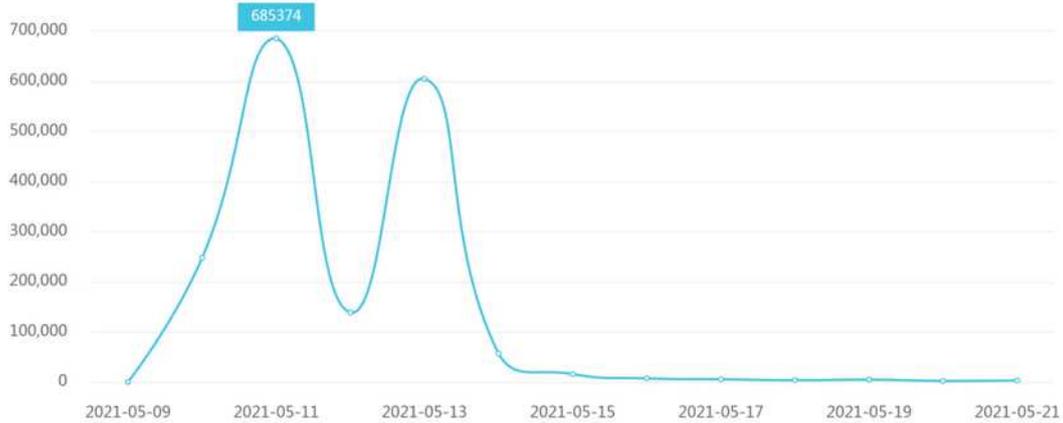


图 2. 舆情总体变化趋势

后舆情被压下。13日发布调查报告，第二波高峰后回归平稳，17日后，关注度已回归正常，之后才有大规模删帖情况。

四、亡羊补牢，我们能做的是什

成都武侯祠楹联“能攻心则反侧自消，自古知兵非好战；不审势即宽严皆误，后来治蜀要深思。”社会的长治久安需要的是人民群众对管理者的信任。缺乏互信，执政基础就难以稳固，陷入相互猜忌的怪圈，双方渐行渐远。管理者想要成功地引导舆论，离不开公信力的建设。

有关单位部门：1. 安抚相关人员与相关单位，如果可能的情况下邀请相关人员发声，稳定舆论方向；2. 尽早发布事件公告，内容为已经确定的事项，短小精悍；3. 尽快完成事件调查，并发布调查结果；4. 合理利用新媒体，针对网络谣言，适时从非官方渠道透露消息。传统舆论管控工作总喜欢一棒子打死，而公告考虑到有关单位权威性，不能随用随发；且出于对受害者的保护，也不应当知无不言言无不尽，此次事件最后的调查结论并无不妥。此次事件表明，公告作为唯一信息渠道的做法无法适应越来越快速且多渠道的网络传播环境。饥渴的群众会搜寻每一个点发挥自己的想象力，此时需要由其他渠道来填补空缺。可以针对网络谣言主要方向，给意见领袖提供非官方但足够可靠来源的消息，弥补信息发布的空档期。在调查结论公布后，对不合适由官方渠道公布的消息，也可以从这个方面进行解释说明。此次事件的起因是情感问题，就不适宜由官方渠道公布，但由非官方给予了一定说明：“为保护学生尤其是当事女生，不公布事件细节。”

媒体与意见领袖：1. 与善意站在一边，适时表态；2. 及时转发官方最新通告；3. 配合有关部门舆论引导，给出自己的合理分析；4. 及时对明显不实谣言进行批驳。舆情管控越发强势的今天，媒体多会因为缺少信息来源，得不到相关单位配合，到哪里都是无可奉告，感到愤慨，无所适从。一方面，媒体应守住底线，不做没有缘由的无端猜测；另一方面，相关单位也应主动提供合适的线索，主动提供一些舆论方向，不给不好的舆论方向留空间。新兴的直播、短视频、长视频意见领袖，更应该守住底线，在合法范围内进行报道。要求自媒体不博眼球不抢热点显然是不现实的，那是他们的吃饭本钱，合理适当的引导，最终目的应该定位为将舆论大方向稳住，不必追求在风口浪尖人人齐心。^[4]

五、结语

十八大以来，有关单位依靠大力反腐重新树立起了自己在群众中的公信力，在网络普及自媒体风靡的时代，管理者应该与时俱进在大变局中找到树立公信力的全新方法。

参考文献：

- [1] 李明. 对领导干部战略思维能力的哲学思考[J]. 中共乐山市委党校学报, 2014,(2):50-52.
- [2] 王嘉琦. 互联网背景下我国网络群体性事件防范和处置对策研究——以苏州为例[D]. 苏州大学, 2016.
- [3] 李景豹. 网络谣言的综合治理探析[J]. 井冈山干部学院学报, 2017,(3):131-140.
- [4] 袁会. 公共事件网络谣言传播中的主体互动机制研究[D]. 上海交通大学, 2015.