

突发公共卫生事件下的网络舆论与社会治理分析

张霞

(黔西市疾病预防控制中心)

摘要：互联网技术的深化发展改变着世界，信息化社会的到来，使得网络信息的应用与治理涉及到多个主体和多个主管部门，在舆论引导和社会治理等领域发挥着重要价值。本文对突发公共事件下的网络舆论与社会治理问题展开了综合性分析，针对当前我国网络舆论引导中存在的问题，提出了针对性的解决对策，希望能够构建有序清朗的网络网警，合理引导舆论走向。

关键词：突发公共卫生事件；网络舆论；社会治理

前言：互联网以及移动通信技术的全面普及，使各种信息的传播更加高效率，在给人们带来巨大便利的同时，也存在着一定的潜在危机。我国公共突发事件频发，各种黑恶势力将各种矛盾源头对准中国，妄图借此抹黑中国，进而造成社会性动荡、国际性动荡，如果在舆论管控上治理不当，就会给别有用心之人可乘之机，使得舆情高速传播，爆发式增长，基于此，要继续加强对网络舆论的监测，并不断提高我国的社会治理水平。

一、相关概念的界定

(一) 突发性公共事件

突发公共卫生事件是指突然发生，造成或者可能造成社会公共健康严重损害的重大传染病、群体性不明原因疾病以及其他严重影响公共健康的事件。突发性公共卫生事件具有事发紧急、难以预料的特点，如果没有做好舆论管理和控制，很可能造成不可预估的危害，波及范围广，发展态势难以形成良好引导。突发性公共卫生不同于一般性的社会事件，初期不易被察觉和感知，等到社会性群体意见形成之后，传播速度会持续增长，冲破缓冲期后会出现严重的社会反响^[1]。

(二) 阶段性特征

1. 潜伏期

潜伏期舆论蛰伏的时间比较短，视突发公共卫生事件的性质和影响力决定是否存在潜伏期。处于这一时期的舆论尚未形成规模效应，多是个人对事件的表达，并没有明确定论，具有较强的主观性。一旦与社会热点事件产生关联，舆论形成，并呈现出井喷式增长的状态，严重的突发公共卫生事件在非官方主流媒体的引导下，可能会造成一定范围内的社会恐慌，此时在主流媒体的舆论引导之下，知情者的歧义和困惑会得到解释，不良言论的影响会逐渐降低，对事件发起者和传播者会持问责态度，谴责其在事件中发挥的混淆视听作用。

2. 生长期

生长期舆论生成的速度比较快，此时事件的传播基本上已经成型，形成了统一的言论，大众的态度具有明显的一致性，基本上不存在或者是只存在极少的不同见解。对于突发公共卫生事件的舆情监测和舆论引导在社会治理中非常重要，当前需要结合以往的工作经验，制定一套内容相对完整的，预备应急流程比较规范方案，以便产生突发事件能够及时应对。

3. 蔓延期

蔓延期舆论呈涟漪状态扩散，速度非常快，逐渐扩展到全国以及全球，在互联网技术支撑下，整个过程发酵时间短，引发的关注度极高，且舆论呈现出递增式传播。在各种新兴智能设备的应用下，个人、媒体、新闻平台等多个终端不断推动舆论传播，造成的影响不仅仅局限在区域范围内，还必须考虑全国性影响以及国际性影

响^[2]。

4. 解决期

解决期的舆论已经区域缓和状态甚至是消失，公共卫生事件由于关乎到整个社会的群体利益，因此影响力极大，造成的危害要不容忽视。官方媒体平台必须做好相关信息的实时传播，这样才能缓解大众的恐惧感。在舆论传播的过程中需要说明事件本身的严重性，进而再进行一系列的预防和科普，及时传达权威专家的最新言论，对于虚报谣传等信息要从根本上进行打击，以避免引发社会恐慌。必要的情况下，在有条件的范围还可展开 24 小时直播，这样更加能够印证媒体信息的准确性，在政府和官方媒体的共同策划和协调下，舆论信息会得到有效控制，逐渐向良性方向转化。

5. 尾声期

网络信息化的全面普及，为舆论传播提供了多个阵地，部分小有影响力的个体用户借助网络平台对已经过期的舆论事件进行持续性炒作，最终还有可能造成一定范围内的社会影响。如果社会舆情监测只关注已经暴露出的主流言论，影响力比较大的各种账号，对呼声较低的言论和潜在的舆论关注度不够，控制的不够到位，那么等到社会舆情发展到一定阶段，形成了比较严重的影响，引导大众的难度会进一步加大。合理地运用大数据手段，对潜在的舆论动向和非主流性言论等信息进行网络监测，可以有效抑制不良网络舆论的继续发酵。

二、网络舆论与社会治理提升成效的举措分析

(一) 立足共识，推动网络公共性实践

加强对网络舆情的控制已经成为新时期社会治理中非常紧迫的一项任务，对信息化时代下的网络舆情进行大范围的监督、筛选和管理，可进一步强化政府的社会治理能力，同时还能获得社会公众更多认可。基于互联网技术支撑下的各大网络平台所形成的公共领域，汇聚了大量的个体用户，借助一定的媒介共同参与社会事件的讨论，在发表言论的过程中具有一定的随机性和主观性。在公共领域里，公众在遵循国家法律法规制度和交往理性的基础上，言论是相对自由的，即不发表虚假信息、谣言以及对人造成人身伤害及不良影响的一系列言论，强调通过协商来缓和矛盾，最终达到不同主体产生相互理解之感。社会性主体关于突发性公共卫生事件的主观评价，存在着明显的片面性，具有主观独立性特征，但是三人成虎，在社会性舆论环境传播的效应下，以及恶势力团体的推动下，非常容易造成对人的错误引导。因此政府必须要认识到净化网络空间的重要性，在扩展互联网公共性的过程中，需要不断健全网络公共区域，在主流舆论的动态下，引导大众发表理性的、非支配性的辩论，减少网络虚拟性质的影响，增加言论的利他性，推进网络舆情监管机制自主化发展^[3]。

互联网的发展要面向社会进行技术上的革新，发挥唤醒社会群

体公民公共意识和责任意识的作用。目前,在网络信息技术全面普及的背景下各种网站平台已经成为人们参与政治生活、公共事务管理的重要载体之一,具有公共属性,同时也兼具法律管理效应,所有参与网络平台的主体都应该自觉遵守法律制度以及平台制度规范。要想保证网络舆论空间的健康清朗,政府必须要从三个方面做好管理,其一是加强技术性监测监管,其二对现有的网络舆论法律法规制度不断健全,同时还要对社会公众形成良好的意识引导。在此过程中,政府以及主流的各种媒体,要弘扬主旋律、守好主阵地,让网络空间正气充盈,打破社会极端分子妄图颠覆社会价值和秩序的幻想,在保障舆论自由的基础上,激发全体公民内心向上向善的力量,促使人们共同参与守护好网络宣传平台的主阵地。

(二) 坚持党的领导, 树立和践行正确的价值观

坚持党的领导是政府开展社会治理工作的根本遵循在突发性公共卫生事件网络舆论管理上同样适用,这也是我国在互联网信息平台不断发展的背景下,总结出的具有战略性意义的重要举措。目前,国际经济处于缓步增长状态,总体发展动态上缺乏活力,在加上国际政治环境的变动,各国之间的矛盾冲突不断加剧,各种历史性与非历史性安全威胁等因素交织叠加,境外敌对势力对我国意识形态等领域的渗透异常活跃,挑起各种民族争端、性别争端以及种族争端等数不胜数的问题,传播普世价值等历史虚无主义言论,甚至歪曲马克思主义中国化在改革开放中创造的成果,导致网络风气被各种歪风邪气充盈,一定程度上对我国的政治安全形成了一定威胁。在此背景下,突发性公共卫生事件网络舆论的管理及社会治理必须要高举党的领导这一鲜明的旗帜,牢牢把握住住意识形态的主动权、主导权以及话语权,团结全体人民,增强中华民族共同体意识,进一步夯实中国特色社会主义建设的共同理想,致力于实现国家层面的富强民族文明和谐的价值目标。

同时还要坚持以人民为中心这一根本价值取向,丰富和优化社会治理领域的情民反馈,为不同阶层、不同年龄、不同领域的社会群体提供多样化的民意表达窗口,真正地要将党和政府为人民服务的理念落实到实处,从群众来到群众中去,倾听民声,把增进人民福祉作为信息化发展的出发点和落脚点,让人民群众在信息化技术发展的背景下,增加参与感、幸福感和安全感。突发性社会问题是难以预估的,在网络传播速度高涨的环境下,各种舆论背后有着强大的推力,只有不断完善国家的法度和民情治理,为普通民众提供更多发言的渠道,才能营造良好的网络环境风气,使得广大社会群体能够表达政党诉求。

(三) 多措并举, 推动网络综合治理

在主观利益的刺激下,各种恶性团体借助网络虚拟性的特征发布大量不良的舆论信息引导,严重影响着政府的公信力。对此,一方面,政府在突发性公共卫生事件的管理中,要继续坚持党的领导以及马克思主义新闻观,树立扩大正面导向宣传的工作理念,健全政府网络空间信息公开机制,创新政府为人民服务的方式,提高主流和官方媒体的新闻舆论传播力、引导力、影响力以及公信力,切实保障公民在法制管理范围内的言论自由,在与公众交往的过程中保持信息传播的透明性和广泛性,使得公共权利在阳光监督下更好地运行。与此同时,政府还要加强舆情监控和网络信息人才队伍建设,做好民情收集与民意分析,并结合互联网舆论引导的效应进而制定一系列应对政策。另一方面,在信息化不断深入发展的新时代,政府公共治理的水平在网络舆论平台管理上有着更加直观地反映,亟需建立一支立场坚定、技术过硬、敏感性强的舆情监控队伍,以便于更好地对多平台的舆情信息做好监测,对突发性事件做好预

警,提高动态的舆情研判能力、精准的舆情导控和高效的应急处理能力,避免不法分子趁着网络平台发布不良言论,进而造成意识形态的非正面引导。此外,在多措并举,推动网络综合治理的背景下,还要从以下几个方面构建网络舆情管理的主阵地。

首先,要不断推进网络信息技术的自主创新和成果转化,立足战略思维加强网络监管。网络已经成为国际政治、经济交流的重要公共平台,若是不能保障舆论的安全,也就意味着难以在社会上形成良好的正面引领,政府公信力会受到比较严重的影响。立足战略思维管好用好互联网是掌握网络舆论空间的关键,必须要结合当前我国网络监管情况,制定合理的管控措施,在高举中国特色社会主义旗帜的过程中,也要实时关注发达国家网络舆论监管的方法,并对其治理的经验加以学习。党和政府要注重运用战略性思维,对多元化的思想进行收集,做好核心技术领域的突破,规范信息化平台的发展,营造风清气正的网络舆论空间^[1]。

其次,要顺应网络技术发展的新趋势和新特征,构建网络突发事件舆论综合整治的大格局。当前网络安全问题呈现国际性、隐蔽化的特点,网络攻击、网络犯罪以及网络恐怖主义等问题层出不穷。建立网络综合治理体系是一项极其紧迫的工作,也是一项复杂的系统工程,对此,要秉持开放治理的原则,广纳贤才,吸引更多计算机网络领域的专业人才共同打造安全的网络舆论系统,同时还要发动企业、社会组织和民间力量,构筑以政府治理为主体,社会力量共同参与的多元化网络平台应用大格局。

最后,要加强对互联网立法的监管,补齐法律的短板,提高依法管网用网的水平和能力。目前,网络领域的立法工作是国内外共同高度关注的问题,西方发达国家较我国相比在法制上相对健全,但是也存在着明显的管制缺陷,而我国互联网发展的历史比较短,尽管当前网络经济高发展,电子政务系统也基本完善,发挥着重要的社会治理监督作用,但是在多媒体多种网络平台监督之下,对舆论的综合治理法律法规还不够完善。又因为互联网本身具有隐蔽性特征,为各种不正当的行为提供了可乘之机,法律约束力有限,违法成本低,引发的参与失序、交往失度以及道德失范等问题无法避免。纵观全球,各个国家都在构建和完善互联网法律法规体系,以营造好的网络交往交流环境,促进互联网的有发展。在法律制度制定的具体过程中,要坚持循序渐进的原则,从当前国内网络环境存在的问题入手,将网络暴力、网络谣言、网络欺凌、网络诈骗等危害公共秩序和公众切身利益等问题予以规范,让互联网始终在法治的轨道上健康运行。

结论:伴随着数据通信、大众传播等多样化的新兴技术手段走向融合,信息的开放程度更高,各种舆论的传播速度更快,受众既是作为客体信息接收者,又是意向性主体,在社会治理方面造成的影响非常大。结合上文的系统性分析,为了做好网络舆论的控制,一方面需要加强政治德育思想的引导,另一方面需要抢占舆论的制高点,同时还要做好日常的舆情监测,以构建良好的网络风气。

参考文献:

- [1]刘晓青.非理性网络舆论场及其对社会治理的挑战与建议[J].社会治理,2022(07):85-91+10.
- [2]宋雪.突发公共卫生事件中网络谣言协同治理动因及策略分析[J].新闻传播,2022(11):7-8.
- [3]朱家安.突发公共卫生事件下的网络舆论与社会治理[J].新闻传播,2022(01):40-41.
- [4]孔建华.当代中国网络舆情治理:行动逻辑、现实困境与路径选择[D].吉林大学,2019.