

# 社交媒体时代舆情应对原则与回应规策

刘哲

(湖南大学, 湖南长沙, 410000)

**摘要:** 社交媒体时代网络赋权普通民众, 网络公共空间的开放, 网络舆情重要性凸显。为防止不良舆情蔓延造成的负面影响, 舆情处理应当坚持速度第一, 信息公开, 承担责任及以我为主的原则, 同时做好日常预警, 以情动人, 把握好舆情节点的规策。

**关键词:** 舆情; 原则; 规策

**中图分类号:** G206      **文献标识码:** A

## 引言

舆情是民众对于社会现象情绪的总和, 既有正面的声音, 也有负面的声音, 既可以反映“真、善、美”, 也不乏批露“假、恶、丑”的现象。舆情具有突发性、爆炸性、隐蔽性、偏差性等特点, 且互联网匿名性、低门槛的弊端, 加大了舆情非理性、情绪化的表征, 影响社会走向, 引发社会热点与关注, 甚至导致舆论倒逼现象, 直接影响国家与地方政策。随着新媒体技术的出现, 社交媒体的广泛使用, 网络赋权普通民众, 网络公共空间的开放, 网络舆情的研究更是一种必然, 是权威机构应当关注的重点。

### 一、舆情应对原则

由于社交媒体时代舆情涉及的多是公共事件, 当发生突发性事件时, 如果对舆情回应不当, 就可能会诱发民众的偏激情绪和不良行为, 损害公权部门的权威性, 使事情向无法把控的方向进行。现今失败的舆情案例多是由于无视民众诉求、敏感事件发酵、对公信部门存在的不满等负面情绪升温、删帖封堵的不当应对策略等, 加剧公众与舆论中心有关部门之间的矛盾, 引发舆情裂变。

为防止不良舆情的蔓延, 在形成负面舆论之前, 当事主体应当遵循以下原则:

(一) 速度第一原则。在舆情发生, 特别是重大舆情发生之后及时回应, 能够抢占良机引导舆论。因为在此时, 公众对于权威性信息最为急需、渴望, 如果能把握黄金三小时就能够先发制人, 掌握主动权。

信息的传播具有首因效应, 个体在社交行为过程中对事物的第一认知效果直接影响个体对事物的整体认知, 且第一印象甚至会超越其他所有因素的作用。在热点舆情中, 公众难免具有“首因效应”, 在公众的潜意识中, 老弱病残及部分例如失业人员、下岗工人、低保民众等社会群体为弱势群体, 共情作用下民众对该部分群体予以关注与同情, 下意识为其发声; “与之相对应的是对部分群体的刻板印象, 例如公职部门从业人员, 教师群体, 部分成功人士, 医生群体等, 对这些社会地位较强的群体下意识产生抵触心理, 认为强势群体占据社会资源, 权力大。民众认知中弱势群体与强势群体间冲突常常是舆情出发的集中区域, 舆情处理不当会加深群体之间的社会矛盾, 在舆情潜伏与发展时期, 由于社交媒体时代信息传递飞速, 公众获取不到所需信息, 就很可能引发流言, 形成次生舆情。

正面案例为 2018 年 7 月引发社会关注的学术性骚扰事件。2018 年 7 月 25 日, 微博上有网友实名举报章文性骚扰, 并且得到了知名作家蒋方舟的佐证, 作为网络 KOL, 直接引爆

舆情，网络上出现了一批勇敢实名举报学术知名教授性骚扰的事件，多个高校涉及其中。这一舆情对各高校形象极为不利。在这种情况下中国传媒大学速度第一，严正声明彻查当事人，在部分学校搪塞之时，果断公开信息，维护了高校形象。

（二）信息公开原则。信息公开既能使真相公之于众，同时也有助于重塑舆情中心部门形象，有助于后续工作的开展。信息公开原则包括与媒体、公众的主动沟通交流，公开信息调研过程及结果，最大可能消除不理性的声音。随着信息技术的发展，我们进入到脱域时代，信息流动无界、去中心化。社交媒体时代，信息海量，并且呈现碎片化特征。以微博为例，作为弱连接社交媒体代表，微博上用户数量过亿，信息传达极快，再加上个体用户关联用户数量无上限，因此信息传达范围极为广泛，根本无法利用删帖封堵来封锁信息，并且封锁消息只会更容易引发次生舆情，引爆民众的情绪。

失败案例是山东寿光的洪水事件。2018年8月19日，受强降水影响山东蔬菜之乡寿光引发特大洪水，造成极大的人力与财力损失。引发舆论的节点是微博对“寿光洪灾”的撤热搜行为，受灾居民发布求救信息受阻，导致次生舆情的出现，19日发生的严重灾情直到8月23日才得到权威新闻机构的报道，四天时间里部分社交媒体上出现删帖压制舆论现象，官方大量删除帖子、视频、微博等，试图阻断舆情的传播，公众对上游泄洪的质疑没有得到任何信息公开回应，直接引发舆情达到高峰，引发公众对上游政府的极端不满，对上级政府不作为的控诉，信息不公开导致更多的谣言，引发更大矛盾。甚至在舆情后期，相关部门公开受灾数据，却已经不能得到公众的信任。如果在舆情发生之初，上级政府有关部门能够做到信息公开原则，寿光洪灾也许不会演化为民众与公权部门的矛盾，处理得当甚至能得到公众对公权部门的信任与赞许。

（三）态度真诚，承担责任原则。当事者，特别是一些公共权力机构在舆情发生时一定要勇于承担责任，以真诚的态度面向媒体和大众。网络舆情不仅仅只涉及事件本身不仅涉及舆情中心当事人的意见、情绪，在经过社交媒体的多极传播之后包含着民众的意见与情绪。我们正处于中国特色社会主义建设时期，在2020年即将到来之际，社会处于转型期，经济、政治、社会、文化方方面面都存在改革与创新，必然会有冲突，因而造成部分领域负面情绪的超载，当某一事件成为舆情中心，且该类事件可能会引发公众共鸣，引发同类次生舆情，舆情随着时间发展不理性因素增多，造成负面情绪的爆棚。特别是舆情的中心是政府机构时，其身份的特殊性更需要对网络舆情妥善处理。

（四）以我为主原则。该原则即为危机公关“3t”原则中的一条“tell you own sale”，强调掌握信息发布的主动权。包括：主动牵引，有效设置议程。网络的出现加快了信息传播的速度，使舆情的效果最大化，同时，也使舆情呈现多样化和碎片化。网络舆情中的负面舆情大多具有非理性的特点，加之部分媒体及网络营销号为吸引读者的眼球而对事件进行片面的报道，可能会扭曲事情真相，导致负面舆情恶性发展。在速度第一原则的前提下，当事部门应当持以我为主、于我有利的原则引导舆论。舆情爆发之后，仅仅发布消息是不够的，公众对于信息充满了疑问，甚至会有很多非理性、偏激的观点。在这种情况下，当事者应当加快搜集权威事实信息，关注公众的疑问点、置疑点，与媒体通力合作，主动“设置议程”，把公众对相关事实关注重点和方向引导到有利于解决危机的正向的方向上来，从而赢得主动权。这种原则的指导下，能够打通“民间舆论场”和“官方舆论场”，引导公众理性、客观的评价和看待事件，不让非理性、偏激的观点占据主流。

正面的舆情案例是“昆山反杀案”。2018年8月27日昆山于海明被刘海龙持刀追砍最后反夺刀造成龙海龙死亡，第一时间公安对于海明刑事拘留。案发后，舆情发酵，根据百度

指数舆情监测发现,8月28日舆情开始出现,呈现直线上升趋势,到8月30日——31日舆情到达峰值,引发社会对于海明行为判定的热议。鉴于公众舆情中已经出现对公安机关不信任的情绪,在这种情况下,昆山公安与9月1日及时发布警情通告,通告中包含了对公众热切关注的案件基本情况,侦查认定事实的通报,并且详细阐释案件认定主要事实及案件定性及缘由,满足公众急切的信息需求,通知对网传不实信息一一辟谣,获得公众的认可。舆情自9月1日断崖下跌,回归平静。在之后的舆情引导中,相关部门与媒体合力科普正当防卫的相关信息,加强法治建设,普及法律知识,引导信息向有利方向发展。

## 二、舆情应对规策

除开速度第一、信息公开、承担责任、以我为主的原则之外,舆情回应也有一些规策,能够使舆情的发展走向更为有利。

首先,应当做好日常预警。尽管舆情的发生通常是突发性的,但是做好日常预警能够及时作出回应,处理好矛盾。日常做好舆情监测工作,防患于未然,了解民众日常意见情绪,处理好公众与机构的公共关系,提前做好应急处置预案,甚至还可以设置多套应急处置预案,根据实际情况适当调整应对策略和步骤。应急处置预案应当包括舆情收集、舆情报告、舆情研判、舆情应对等内容,每个环节都要有责任人、具体要求和工作流程。这样即使有负面舆情发生,也能够及时掌控各种舆论的动态。

其次,在回应舆情时,要注重以情动人,而不是过于理智,这样能够体现舆情中心部门的人文关怀。在传播学领域曾经有实验证明,“诉诸感性”能够营造某种气氛或使用感情色彩强烈的言辞来感染对方,从而谋求特定的效果。在大多数情况下,驱动一个人去做一件事的动机,并不是出于理智,而是出于情感。

第三,把握住舆情发展的节点。舆情发生经过散发——聚集——热议——流行,2010年人民网舆情监测室提出了“黄金四小时法则”对舆情规策起指导作用,该法则认为突发事件新闻发布时限为4小时,与以往处理时间相比缩短了10个小时,抢占舆情节点。随着网络传播速度的大幅提升,广东省网信办副主任曾胜泉则提出了“黄金两小时法则”。社交媒体时代强调时间的紧迫性正是由于要把握住传播的节点,危机处理与舆情引导都存在时间节点,错过舆情处理节点,由于首因效应的作用,前期信息能够决定了人们对舆情事件的预判,部分信息已经在公众心中根深蒂固,后期纠正面临阻碍大。所以,当事机构一定握住突发舆情热点事件传播过程中最重要的节点,关注网络空间活跃着一大批关注新闻实时事的人,了解“舆权”话语权的分布。关注舆情的刷屏式新节点(散发阶段的关键)、舆情监测盲点、社群舆情共振点(聚集和热议)、利益协调平衡点、舆论心理预设点。两个舆论场之间的协调是应当关注的重点,从有限的共识寻求最大公约数。

第四,在当事机构处于舆情中心,且负面舆情已经发酵升温,当事机构已经错过最佳回应时机,当事机构可以寻求仍然有公信力的第三方机构协助。2018年11月15日杭州开始进行全市文明养犬治理活动,在治理过程中有杭州城管虐狗视频流传于网络,引发全国对杭州公权部门的抗议。在这次舆情中,杭州城管错过了回应时机,舆情处理不当,直至今日,全国范围内仍然对其处理方式有巨大争议。在这种情况下,杭州城管自身回应已经无法得到公众的信任,当事机构可以选择具有公信力的第三方机构出面调和公众与公权部门矛盾。

## 三、结语

总之,舆情出现之后应当采用适当的原则和规策进行处理,从而缓解矛盾。理性与感性之间往往只有一线之隔,舆情的监管就是在中间寻求理性平衡。除此之外,正如新闻的本身是事实,舆情的本身是舆情所包含的信息本身,是舆情研究应当关注的核心。

**参考文献**

- [ 1 ] 丁柏栓：《略论“舆论倒逼”》，新闻记者，2013（04）
- [ 2 ] 祝华新：《网络民意载舟覆舟——网络舆论倒逼中国改革》，中国改革，2011(10):10-16
- [ 3 ] 李北伟，富金鑫：《周昕:意识形态视角下网络舆情危机应对机制研究》，情报理论与实践，2018(5).
- [ 4 ] 陈华：《浅析网络舆情中政务微博的应对原则、策略和机制》，新闻研究导刊,2016.

## **Public Opinion Response Principles and Response Policies in the Age of Social Media**

LIU Zhe

(Hunan University, Changsha / Hunan, 410000)

**Abstract:** In the era of social media, the network empowers ordinary people, and the openness of online public space highlights the importance of online public opinion. In order to prevent the negative impact caused by the spread of bad public opinions, the handling of public opinions should adhere to the principle of speed first, information disclosure, responsibility and me as the main principle. Meanwhile, the daily warning should be done well.

**Keywords:** Public opinion; Principles; Policies

**作者简介 (可选):**刘哲，（1995.08-），汉族，湖南怀化人，湖南大学新闻传播与影视艺术学院，研究方向：文化创意产业