

TUFA SHIJIAN

SHOUJI YUQING

DE SHENGCHENG YU YINGDUI

突发事件

手机舆情
的生成与应对

虞继光 但 敏 张 颖 / 著



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

突发事件手机舆情的生成与应对 / 庾继光, 但敏, 张颖著. —成都: 电子科技大学出版社, 2017.2

ISBN 978-7-5647-4144-0

I. ①突… II. ①庾… ②但… ③张… III. ①突发事件—移动电话机—舆论—研究—中国 IV. ①G219.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 324025 号

突发事件手机舆情的生成与应对

庾继光 但敏 张颖 著

出版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产
业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 杨仪玮

责任编辑: 杨仪玮

电子邮箱: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发行: 新华书店经销

印刷: 四川煤田地质制图印刷厂

成品尺寸: 146 mm×208 mm 印张 9.375 字数 235 千字

版次: 2017 年 2 月第一版

印次: 2017 年 2 月第一次印刷

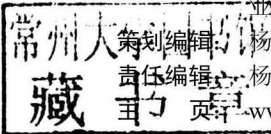
书号: ISBN 978-7-5647-4144-0

定价: 28.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83201495。

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。



序 言

邱沛篁

继光博士和课题组新近全面完成了他主持的教育部人文社会科学研究规划基金项目“突发事件中的手机舆情生成及对策研究”的研究工作，他与四川大学另外两位博士生但敏、张颖合作撰写的课题结项成果《突发事件手机舆情的生成与应对》也新鲜“出炉”。在专著付梓之际，继光代表课题组请我为书稿作序，我欣然答应，很乐意把他们的最新学术成果推介给大家。

弹指一挥间，继光来川大攻读博士学位已经是 15 年前的事情了，当时他还是成都一家知名市场化报纸的骨干记者，平日里要担负繁重的新闻采写工作，学习难度可想而知。不过，他很好地兼顾了工作与学习，3 年内完成了全部学业，准时答辩通过，而且他的博士学位论文详尽论述了中国传播理论体系建构的问题，是一个理论性很强的话题，可以说与新闻实务工作距离较远，由此我们也可想见继光学习非常刻苦，效率也很高。

从川大博士毕业后，继光转入四川师范大学从事科研、教学工作，但他一直没有停止学习：先是进入国内率先设立的复旦大学新闻传播学博士后流动站从事博士后科研工作，成为四川省第一位新闻传播学博士后，他的合作导师刘海贵教授是我多年的好朋友，时常从刘老师那里听到继光的消息，海贵教授对继光的评价也突出一个词“勤奋”，多次说继光曾创下复旦新闻传播学流动站博士后发表论文数量的纪录，且迄今难有人接近；再后来，继光又出人意料地选择到西南政法大学法学博士后流动站再度从事

博士后科研工作，成果丰硕自不待言，更让人想不到的是，他竟然全靠自学，以高分通过了国家司法考试，拿到了许多法学专业学生努力多年都不容易取得的律师资格证书。

这些年，继光经常向我谈起自己的学术活动情况，也不时把他新出的学术著作送给我。这次为给他们的新著作序，我顺便把他的各种著作粗略统计了一下，已经达到10本之多，而且涉及的学术领域颇为广泛，有些专著跟他以前当记者时的专业很对口，例如西部报业发展研究、体育传播、奥运传播等，也有些专著是他转入高校工作后新拓展的研究领域，包括传播理论、法律传播、民族传播、文化产业等，其涉猎面之广、学术成果之丰富，在同龄学者中是颇为突出的。继光的学术论文情况也很喜人，他迄今已经在核心期刊发表各类论文超过100篇，其中CSSCI来源期刊论文超过60篇。有这些学术成果作为支撑，继光时常出现在所在学校“文科科研十佳”的行列里，前不久又入选其学校重点人才工程的第一层次人选，成为新闻传播学领域唯一入选者。

对于舆情和舆论研究，继光应该说并不陌生。当记者时他就参与了许多新闻舆论监督报道的采访与写作工作，有切身的体会；转入学术研究后，他长期从事舆论监督司法的研究活动，对此颇有心得，相关学术成果还曾在全省社科成果评比中多次获奖。这次开展突发事件手机舆情的研究工作，他跟课题组同道一起，对课题关涉到的各理论节点进行了认真梳理，厘清了许多学术概念，从法理层面论述了舆情生成与演进过程中的诸多重要问题，对于手机舆情的基本概念、突发事件中手机舆情的传播主体、舆情诱因及话题呈现、手机舆情致效机制等都做了详尽的阐述，并对舆情反转、次生舆情、网络谣言等热点问题给予了重点关注和集中论述，还从执政为民、强化社会治理的角度辩证统一地分析了政府的突发事件手机舆情、网络舆情的应对与处置，从主流媒体监测环境、表达民意、传递社会主流价值观等角度论证了主流媒体

如何应对手机舆情等，分别就相关问题提出了自己课题组的建设性意见，其学术价值和现实意义都是比较明显的，相信今后阅读这部专著各位会得出与我相同的结论。

我知道继光当下的学术研究仍跟舆论、舆情等话题存在紧密关联，他主持的国家社科基金项目“‘中国梦’公众自媒体表达与引导研究”正在抓紧进行，研究中必然涉及移动互联网、舆情生成、社会舆论等问题，期待他和课题组成员在研究中发挥认真精神和勤奋态度，也祝愿他们灵感频现，不断提出有创见的学术观点、对策建议等，继续在这个领域取得新的研究成果。

是为序。

邱沛篁

2016年暑假于川大

（邱沛篁教授系四川大学文学与新闻学院博士生导师、国家二级教授、四川省学术和技术带头人，是我国西部地区第一位新闻传播学领域的博士生导师。）

目 录

第一章 突发事件及其社会应对	1
第一节 突发事件含义及其特点	2
一、我国法规中的“突发事件”含义	2
二、突发事件的主要特点	4
第二节 突发事件的社会应对	9
一、突发事件应对的基本原则	10
二、突发事件处置要素	12
第三节 信息消除突发事件的不确定性	15
第二章 突发事件信息的法定传播	20
第一节 突发事件法定信息传播概述	22
一、突发事件信息的特点	23
二、法定信息传播的基本架构	24
第二节 法定信息传播的内容和路径、时限	31
一、法定传播的突发事件信息范畴	32
二、突发事件信息的法定传播路径	34
三、突发事件信息传播中的特殊时限要求	36
第三节 法定信息传播不力的责任追究	38
第四节 公民在信息传播中的地位 与责任探析	42
一、传播不实信息的法律责任剖析	43
二、信息传播“不为”的法律责任探究	45

第三章 突发事件中的手机舆情概述	51
第一节 舆情概念的梳理	52
一、舆情与舆论	56
二、舆情与民意	59
第二节 网络媒体兴起与舆情的变革	62
第三节 手机舆情的形成与特点	72
一、手机舆情形成的基础前提	74
二、手机舆情勃兴的技术条件	77
三、手机成为独特的舆论“放大器”	82
第四节 突发事件中的手机舆情生成机理	84
一、现场人员：发布信息，寻求沟通	85
二、外部人员：高度关注，积极互动	87
三、信息交互：提升热度，形成舆情	89
第四章 舆情传播主体对手机的运用	91
第一节 突发事件的手机舆情发起者	92
一、利益相关方	95
二、记者	97
三、网络名人	98
第二节 突发事件的手机舆情参与者	101
一、评论者	102
二、跟进者	103
三、反馈者	105
四、行动者	106
第三节 舆情发起阶段的手机应用	107
一、最大限度满足快速信息发布需求	108
二、突发事件现场的强大证实功能	110

三、手机舆情威慑力的反面论证	111
第四节 手机便利公众推动舆情演进	112
一、当下手机舆情表达状况概述	112
二、手机舆情主要载体的实用分析	114
三、手机舆情场域构建的现实意义	118
第五章 舆情诱因及话语呈现	121
第一节 舆情的核心诱因：利益与权利	122
第二节 舆情发起者的议程设置	128
第三节 意见领袖如何发挥议程设置功能	133
第四节 “舆情搭车”对议程设置的影响	138
一、“舆情搭车”的议程设置分析	140
二、“舆情搭车”的动因剖析	142
第五节 舆情表达中反“沉默的螺旋”现象分析	144
一、网络反“沉默的螺旋”现象论争	145
二、拒绝沉默：网络平台自主表达机理分析	149
三、反“沉默的螺旋”现象的现实意义	153
第六章 手机舆情致效机制分析	156
第一节 网络围观对舆情生成有何影响	159
一、网络围观现象及其定义	160
二、网络围观的正面功能评析	162
三、网络围观的负面影响及规避	165
第二节 通过事实呈现凝聚共识	167
一、基本信息	168
二、生活经验	171
三、事实认知	173
第三节 通过观点争鸣凝聚共识	177

一、意见争鸣如何避免“群体极化”	178
二、舆情争鸣与意义生成的关系	180
第七章 影响突发事件舆情生成的变量分析	185
第一节 舆情反转对舆情生成的直接影响	186
一、舆情反转的基本表现——主观失实	186
二、舆情反转的重要成因——把关缺失	188
三、舆情反转的社会心理——公众盲从	191
四、舆情反转的意义呈现——网络自净	193
第二节 网络谣言对舆情生成的直接影响	194
一、突发事件与网络谣言的伴生关系	194
二、突发事件谣言背后的社会心理剖析	199
三、网络谣言传播的社会基础及其规制	202
第三节 突发事件中的次生舆情现象	207
一、次生舆情的基本含义及其表征	208
二、环境突发事件引发次生舆情的典型个案剖析	210
三、环境突发事件中次生舆情的有效消弭	217
第八章 官方对手机舆情的回应与调适	221
第一节 辩证看待舆情的利弊	222
一、确立舆情非“敌情”的基本立足点	222
二、充分发掘手机舆情的建设性成分	226
第二节 以协商姿态回应舆情	229
一、舆情应对确立对话理念	230
二、协商的对象是公众而非舆情发起者	233
三、舆情应对的至高境界是“以理服人”	235
第三节 通过互动和服务强化舆情引导	239
一、常态事理引导实现“减压”	241

二、借助意见领袖消除对立	244
三、立足解决问题平息舆情	246
第九章 主流媒体对手机舆情的响应与引导	249
第一节 主流媒体对手机舆情的呼应与强化	251
一、主流媒体支持手机舆情的理论依据	252
二、主流媒体支持手机舆情的具体表现	254
第二节 主流媒体对手机舆情的质疑与纠偏	260
一、主流媒体对手机舆情的自觉疏离	261
二、主流媒体对网络谣言的严正辟谣	264
第三节 主流媒体舆论引导的战线延伸	266
一、主流媒体的舆情预警功能发挥	266
二、主流媒体的舆情反思职责体现	269
第四节 媒体深度融合助力强化舆情引导能力	271
参考文献	275
后 记	285

第一章 突发事件及其社会应对

作为本课题的核心概念之一，突发事件的界定对于课题研究方向的明确、研究路径的确立以及研究结论的形成均具有重要的制约性作用，为此本课题研究首先要解决的问题之一，便是确定“突发事件”的内涵及外延，从而使研究的范畴得以厘定，避免迷失或偏差。

单纯从字面上看，“突发事件”可以被理解成所有突然发生的事情，它包括两个不同层面上的含义。第一层含义是指事件发生、发展、变动的速度非常快，完全出乎人的意料。例如某人突然看到一个滑稽、搞笑的事情，包括路人莫名其妙地摔跤、熊猫偶然下山或者其他类似事情等。这些事件都符合“偶然、突然发生”这个基本特点，但这些事件对于社会、人类（他人）而言并无直接的利害关系，人们也无须刻意采取应对举措。只具备这一层含义的突发事件是广义概念上的“突发事件”。“突发事件”的第二层含义则是指事件处理起来非常棘手、困难，有必要采取非常规方法来应对、解决，这就突出了突发事件的危害性、风险性等特点，符合这些标准的突发事件显然比广义概念上的“突发事件”少了许多，因而它属于狭义概念上的“突发事件”。

在我国法律以及众多的学术研究活动中，普遍采用的是狭义概念上的“突发事件”，它包括各种在人们主观意志之外突然发生的重大或敏感事件，明显具有负面影响，简言之就是各类天灾人祸，前者是指各种自然灾害，例如地震、海啸、火山喷发等，后者则涵盖了大量恐怖事件、社会冲突、丑闻以及谣言等，都是人为引起的，专家也称其为危机。在本研究中，除非特别强调，“突发事件”一般采用狭义概念，即所谓的“天灾人祸”，突出其负面

影响、需要社会应对，以及引起公众高度关注、具有舆情鼎沸等特点。

第一节 突发事件含义及其特点

在一般意义上，突发事件是指狭义的“突发事件”，强调其现实风险、危害性，需要应对等。纵观国内学界对突发公共事件的各种定义和范畴界定，普遍都强调了事件的突发性、异常性，主体的公共性，影响的危害性，应对的复杂性等几个基本内涵。如吴国斌将突发性公共事件定义为“在国家政治经济文化生活中，突然发生的能引起社会连锁反应和严重后果，并可能危及社会稳定的恶性危害，常规处置方法和手段失效，需要社会众多部门进行紧急协同的事件”^①。人们还依据突发事件对于社会和公众危害、影响程度的差异，将突发事件划分为特别重大、重大、较大和一般四个等级，其中重大突发事件是指“对社会和公众正常生活、生产秩序、社会财富及公众人身安全等造成严重损害，需要动员、调动诸多职能部门和多方面的社会力量予以救援处置的突发事件”^②。

一、我国法规中的“突发事件”含义

与学理解释类似，我国立法上所指称的突发事件也强调事件的突发性、异常性，主体的公共性，影响的危害性，应对的复杂性等核心要素：突发事件指的是突然发生，对公共安全、国家安

① 吴国斌：《突发公共事件扩散机理研究——以三峡坝区为例》，武汉理工大学博士学位论文，2006年，第28页。

② 朱力：《突发事件的概念、要素与类型》，《南京社会科学》2007年第11期，第85页。

全或不特定人生命财产可能造成严重损害、需要紧急应对或处置的公共事件。作为国家在突发事件应对领域的基本法律规范,2007年8月30日,第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过的《中华人民共和国突发事件应对法》第三条第一款明确定义指出:“本法所称突发事件,是指突然发生,造成或者可能造成严重社会危害,需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。”换言之,立法上所称的“突发事件”仅限于自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等几大类,其他突然发生的事件均不在此列。该法第三条第二款则对突发事件做出了程度上的区分:“按照社会危害程度、影响范围等因素,自然灾害、事故灾难、公共卫生事件分为特别重大、重大、较大和一般四级。法律、行政法规或者国务院另有规定的,从其规定。”

在国家立法之前,2006年国务院发布《国家突发公共事件总体应急预案》,其对突发公共事件的定义是“本预案所称突发公共事件是指突然发生,造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害,危及公共安全的紧急事件”。总体应急预案按照发生过程、性质和机理将突发公共事件分为自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件四类,并按照各类突发公共事件的性质、严重程度、可控性和影响范围等因素,将其分为四级,即Ⅰ级(特别重大)、Ⅱ级(重大)、Ⅲ级(较大)和Ⅳ级(一般)。对比上述两个文件,人们可以很清晰地看到,“突发事件”与“突发公共事件”在国家治理机构看来属于同一个范畴的概念——“突发事件”尽管在字眼里没有“公共”二字,但充分考量其涉及主体的公共性等特点,实质上与“突发公共事件”并无二致。

尽管从法律规定来看,突发事件只包括了自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件四大类,但具体到日常生活中,

这四大类突发事件又可以细分出许多小的事件类型。例如自然灾害可以划分成气象灾害、地质灾害、海洋灾害、生物灾害、森林草原火灾等，事故灾难可以划分成矿难、交通事故、大面积停电、人为火灾、公共设备设施事故、核辐射事故、环境污染等，公共卫生事件则包括各种传染病疫情、动物疫情、食品安全事件、职业病危害以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件等，社会安全事件则有恐怖袭击、重大刑事案件、各类群体性事件等。其实这些细分后的事件类型仍然可以进一步区分，如气象灾害又可以再度细分成台风、暴雨、暴雪、沙尘暴、雷电、狂风、冰雹、极端高温和极端低温等种类。因此突发事件的总数非常庞大，对于社会的危害、影响非常突出，带来的社会风险也颇为严重。

二、突发事件的主要特点

即使采用狭义概念上的“突发事件”，其涉及的类型仍然非常众多，从自然灾害到人为险情等不一而足，差异颇大，因而每一类突发事件都有各自显著区别于其他突发事件的一些特性，显示其独特的个性特征。不过，从整体上看，我国法规中的“突发事件”普遍具有以下一些共同特征，也正因为它们具有这些共性特征，从而为在国家和社会层面应对突发事件提供了较为明确的标准和要求。

(1) 突发性。应该说，几乎所有突发事件都具备了突然发生的共同特点，是在人们缺乏充分准备的情况下骤然到来的“不速之客”，而且其到来使人们的正常生活受到负面影响，并使社会的有序发展受到扰乱和破坏——由于科技的发展，当下某些突发事件，例如台风、洪水等已经具备了判断其发生轨迹及预警的可能，但由于真实发生的时间和地点在事前难以准确预见，因而事件的发生同样具有突发性。突发事件的突出影响是打乱了社会的正常运转秩序，使其运行状态失衡。正常的社会秩序必然表现是稳定、

均衡的状态，而各类突发事件的发生则使社会偏离了正常发展轨道，显现出不同程度的失衡，公众的生活习惯被搅乱，在不同程度上面临不稳定状态，平常安宁有序的社会环境遭到破坏，而各种社会组织和机构的常规工作方式和工作程序也失去了应有的作用，这在地震、洪水等严重自然灾害发生时显得表现得更加明显，必须用特殊的手段才能消除这种混乱、无序的状态，使社会回归正常的秩序和状态。突发事件对社会正常生活和工作秩序的妨害主要体现在几个方面：首先，公众，至少是相当数量的公众在心理上尚未做好充分的思想准备，即使相关部门发布了一定的预警信息，仍无法让所有人确信这些事件即将发生，而天灾人祸一旦到来，许多人则会产生慌乱、不安、恐惧等情绪，甚至出现错误的应对举措，地震中的跳楼者、洪水中冒险驾驶汽车涉水者均属此类；其次，政府和社会在各项资源配置上没有做好充分的保障准备，需要临时调集各类应急资源，虽然现在各国都强调应急储备，但具体到某一次严重地震、洪水或特大车祸等，特定区域内储备的物质、粮食、血浆等仍无法满足救护需求，必须从其他地区紧急调运应急物质和设备等；再次，管理者在措施上通常没有进行详尽、充分的规划和准备，即使有一些针对共性特征的突发事件应对举措，也难以适应具体事件的处置要求，必须针对具体情况临时制定处置措施。

(2) 不确定性。不确定性是判断某一事件是否属于“突发事件”的重要标准，某些事件对于大多数人而言也是突然遭遇的，但它们实际上却是一些人、机构或组织有意识策划、安排的。例如针对火灾、交通事故、公共卫生事件而进行的演习等，这些事件其实并不属于突发事件，因为演习组织者预先已经进行了充分的应对准备，完全可以将事件的处置纳入正常的轨道去应对，这类事件是典型的“预发事件”。真正的突发事件要具有较高度度的不确定性。一是发生状态的不确定性，突发事件会在什么时刻、

什么地点或区域、以何种形式及规模暴发通常是无法提前准确预知的。目前针对某些自然灾害，人类能够通过科技手段和经验知识减少一些不确定因素，但仍然很难确定是哪些不确定因素造成的最终后果。二是事态变化的不确定性，突发事件发生后，由于时间紧迫，搜集到的有效信息不充分甚至严重缺失，绝大多数情况下的决策属于非程序化决策，响应人员与公众对形势的判断和具体的行动缺乏必要的规范性和完整性等，无法跟常态下相比。此外，媒体报道也会因为信息缺乏而出现判断失准的情形，而这又会作为一种不确定性对事态的发展产生进一步的负面影响。总之，突发事件的一个基本特性便是诸多不确定因素组合在一起，并且随时发生变化，导致事态的发展、处置进程也可能随之出现许多不确定性。需要指出的是，一些突发事件如恐怖袭击、爆炸等，尽管行动策划者、实施者、参与者等有明确的目的性和欲望，但他们本身放纵这些行为的发生，并且希冀产生更强烈的破坏效果，没有采取任何的有效应对，政府和社会各界也无从掌握相关信息，提前有效预警或防范，因而这些事件仍属于不折不扣的突发事件——只不过，对于行动策划者和实施者、参与者等而言，这是明显的“预发事件”。

（3）破坏性或风险性。法规概念上的“突发事件”专指各类具有破坏性、风险性的事件，其破坏性或者风险性体现在多个方面：对公众生命构成威胁、使公共财产造成损失、对各种环境产生破坏、对社会秩序造成紊乱和对公众心理造成障碍等，或者是现实的破坏和灾难，或者构成潜在的社会风险。通常而言，在各类天灾人祸发生后，公众缺乏各方面的充分准备，难免出现不同程度的人员伤亡和财产损失等，并造成自然环境、生态环境、生活学习环境和社会环境的破坏，严重打乱社会秩序的正常运行节奏，引发公众心理的不安、烦躁和恐慌情绪等。从负面影响持续的时间来看，有些破坏是暂时性的，会随着突发事件处置的结束

逐步消除；而有些破坏或风险则可能产生长期影响，少则几年，多则几十年，甚至达到百年、数百年，危及子孙后代的生存和健康。此外，如果对突发事件的处置不恰当或不及时，还可能会带来经济危机、社会危机和政治危机等，造成难以预计的不良后果。

（4）涉众性。任何一类突发事件，都必然将一定数量的社会成员卷入其中，地震、海啸等灾难直接威胁到相当数量人的生命安全和财产，对其切身利益造成损害，自然无须赘言；重大刑事案件如凶杀案等，虽然当事人只是极少数社会成员，但由于其社会影响恶劣，甚至可能对公众安全产生潜在危害，使其产生心理压力 and 变化，引起人们的关注 and 不安，因而政府和社会必须调动大批人力进行干预，消除潜在隐患，这些介入干预的人员自然也被卷入其中。总之，各类突发事件都会对社会造成破坏或风险，必然要涉及不特定的多数人。

（5）衍生性。衍生性是指原生突发事件产生后，导致、诱发了其他类型突发事件，后者便是衍生的突发事件，或者叫“次生突发事件”。突发事件的衍生性就破坏或风险程度而言有两种情况：一是衍生突发事件的危害或风险程度、影响范围低于原生突发事件，社会的主要力量和资源仍集中于对原生突发事件的处置，应急活动的主要对象没有发生改变；二是衍生突发事件的危害或风险程度、影响范围等相当于甚至高于原生突发事件，从本质上讲，此时问题的主要矛盾已发生转移，应急活动的主要对象也变化了，需要重新调整社会力量和资源，优先解决当前的主要问题和矛盾。这种情况只有少数是原生突发事件本身的必然连锁反应，是难以避免的，例如地震、洪水等严重自然灾害后引发的疫情等；但多数情况是应对、处置时考虑不周、管控失当造成的，例如处理拆迁、信访等事件不恰当诱发的群体性事件等。从事件的性质而言，突发事件的衍生性大体上也可以划分为两类：一是原生突发事件与衍生突发事件属于同一类型，例如地震引起的疫情等，