

突发事件舆情引导 理论与实务

Tufa Shijian Yuqing Yindao Lilun yu Shiwu

陈旭 主编

张力文 陈琳 副主编



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

中国·成都

突发事件舆情引导 理论与实务

Tufa Shijian Yuqing Yindao Lilun yu Shiwu

陈旭 主编

张力文 陈琳 副主编



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

中国·成都

图书在版编目(CIP)数据

突发事件舆情引导理论与实务/陈旭主编. —成都:西南财经大学出版社, 2018. 3

ISBN 978 - 7 - 5504 - 3395 - 3

I. ①突… II. ①陈… III. ①突发事件—舆论—研究—中国

IV. ①G219. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 044505 号

突发事件舆情引导理论与实务

陈旭 主编

张力文 陈琳 副主编

责任编辑:廖韧

助理编辑:张春韵

封面设计:张姗姗

责任印制:朱曼丽

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookcj.com
电子邮件	bookcj@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	185mm × 260mm
印 张	12.25
字 数	251 千字
版 次	2018 年 3 月第 1 版
印 次	2018 年 3 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 3395 - 3
定 价	78.00 元

1. 版权所有,翻印必究。

2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。

序 言

突发事件发生后，公众存在迫切的知情需求，他们试图了解发生了什么以及为什么会发生该事件。一旦无法满足公众知情权，社会上就会形成各种猜测，甚至会导致谣言满天飞，公众极易被错误的信息误导。突发事件中，政府对舆情的应对在很大程度上体现了政府的危机管理水平。如果舆情应对处理不好，将对政府的形象和公信力产生损害，从而间接地削弱政府的治理能力，不利于社会稳定。如何通过良好的舆情应对，消除公众的误解、恐慌或不满，赢得公众的信任，值得好好地总结和深入研究。

“四川省应急管理学会 2017 年年会暨突发事件舆情应对研讨会”于 2017 年 11 月 4 日在四川省成都市举办。本届年会在四川省应急管理学会的领导下由四川省应急管理学会主办。参会代表紧紧围绕“突发事件舆情引导”这一中心议题，开展学术交流，取得了较好的研讨效果，提交了丰硕的科研学术成果，为会员单位和广大的应急管理、舆情应对工作者提供了学术理论支撑，巩固了四川省在应急管理舆情应对领域所取得的成果，推动了我省突发事件舆情应对能力的提升。

本届年会邀请了 90 多名应急管理领域的专家、学者、政府官员和优秀产业界代表，通过大会专题报告和主题发言等形式，深入交流和探讨了突发事件舆情应对的方法、模式、体制、机制等问题。

本次会议得到全省党校行政学院系统和应急管理领域同行的热情关注和大力支持，收到了大量来自全省各地党校行政学院从事应急管理工作的学者撰写的研究论文。我们将会议录用的 23 篇论文汇编为论文集出版，向大家分享突发事件舆情应对实践的宝贵经验，探讨进一步提升舆情应对能力的理论方法和途径。我们希望本论文集能对从事突发事件舆情应对的专家、学者和一线工作者带来帮助和启示，为推动我省公共安全体系建设、提升应急管理能力、提高突发事件舆情引导和应对处置能力发挥积极作用。由于时间仓促和水平有限，在论文集汇编过程中难免有一些疏漏，书中难免有诸多不妥之处，恳请各位读者批评指正。

编 者

2018 年 1 月 15 日

目 录

对学校突发事件网络舆情管理的思考	陈 旭 (1)
自媒体视域下地方政府突发事件舆情引导策略研究	张力文 (9)
媒体融合背景下的突发事件舆论引导力提升研究	柯晓兰 (17)
公共危机事件处理中的舆论引导	
——以成都的“雾霾危机”为例	郑 妍 (25)
基于大数据的网络舆情应急处置研究	何小霞 (33)
基于城市住宅小区突发群体性事件的舆情应对策略	练忆茹 夏 楠 (41)
大数据时代网络舆论生态治理研究	熊 建 (49)
提升基层突发事件舆情引导与应急管理能力的研究	
——以四川 L 市为例	钟继红 (58)
突发事件网络舆情的特点、演变及应对	罗之前 (68)
突发事件中网络舆情的传播过程及社会影响分析	王 彦 (76)
公共治理视域下突发事件网络舆情应对策略研究	苏 亮 (84)
政府供给侧改革与突发事件网络舆情应对研究	杨 奥 (92)
突发事件网络舆情的引导策略探究	刘维薇 (100)
突发事件网络谣言传播的逻辑与应对	
——以四川省 LZ 市“TF 中学事件”为例	谢 熠 (108)
在自媒体时代掌握网络舆论主导权	王江月 龙再兴 (116)
从“气荒”事件浅析应急管理中的媒体沟通策略	黄廷伦 王伟娜 (124)
突发事件中政府舆情引导的困境与应对策略	杨林凯 (132)

新媒体时代地方政府应对突发事件网络舆情的策略研究 吕秋萍 (140)

突发公共事件舆情引导的原则和策略研究 夏 玲 (148)

突发事件网络舆情应对研究

——以天津港“8·12”爆炸事件为例 林柯言 (156)

新媒体时代的网络舆情应对

——以“于欢案”为例 陈 红 (165)

大数据技术在突发事件网络舆情应对中的运用 胡珏稀 (173)

网络舆情引导案例分析及启示

——以四川省为例 董 利 (181)

对学校突发事件网络舆情管理的思考

陈旭^①

[摘要] 互联网已经成为社会民众意见表达的重要空间。近年来,学校突发事件受到公众和媒体的高度关注,引发网络舆论热点,如果网络舆情处置不当,将产生更具破坏性的舆情危机,甚至诱发群体性事件。由于学校话题的敏感性、学校网络舆情话语权的局限性、学校责任的有限性,往往使学校在突发事件处置中比较被动。因此,学校必须高度重视网络舆情并采取有效举措,加强对网络舆情的管理,引导突发事件网络舆情方向,避免或遏制各种危机事件对学校的负面影响。本研究通过阐述学校突发事件引起网络关注的现实和原因,分析学校在突发事件网络舆情管理工作中存在的问题,提出加强学校突发事件网络舆情管理的途径和策略。

[关键词] 学校;突发事件;网络舆情;管理策略。

近年来,发生在学校中的一些突发事件,成为社会关注的热点,产生了不良影响。这不仅事关师生权益、学校形象和家庭幸福,还关系到社会秩序稳定和教育改革发展。例如,“泸县太伏中学学生坠亡事件”“红黄蓝幼儿园事件”等有较大影响的突发事件,给学校正常秩序造成了程度不同的影响和破坏,引发了社会舆论关注,造成了不良的社会影响,损害了政府、教育部门和教师的良好形象。随着移动互联网的普及和发展,网络舆情空前活跃,作为一种新兴的舆论势力已日渐影响着我国社情民意走向,是社会舆论的重要影响力量。由于网络传播的隐匿性和自由性,任何人都可以随便发帖,在一定程度上出现了网络舆情的无政府主义。当学校突发事件发生后,更是社会和网络空间关注的热点。许多社会民众在网络上围观,发出各种各样的声音,给学校网络舆情管理提出新的挑战。校园突发事件网络舆情如果处置不当,将干扰学校的正常教学和科研工作,损害学校的声誉和形象,甚至会给国家的教育事业带来负面的影响。因此,加强学校突发事件的网络舆情管理、对舆情进行正确引导和管理,是学校必须面对而不能回避的现实问题。

^① 陈旭,四川省委党校四川行政学院“5·12”汶川地震灾害应对研究与培训中心教授。研究方向:应急管理。

一、学校突发事件引起网络高度关注的原因

（一）家长和社会对学校动向的密切关注

教育是民生之基，涉及千家万户。我国绝大多数家庭都是独生子女家庭，每一个学生的背后就是一个家庭，都寄托着全家的希望，父母对学校的关注度非常高。学校突发事件的主体通常是学校领导、教职员工、学生、学生家长和社会机构等，校园内未成年人及年轻人多，由于社会处于转型期，贫富分化和资源分配不公造成的社会矛盾，给学校管理带来不利影响。加上办学模式多元化，在各种社会负面因素的影响下，校园内容易产生各种不满情绪。一些学校在校园管理的理念和手段上缺乏创新，没有建立学校与学生之间、学校与家长之间良好的沟通渠道，最终导致家长和社会对学校严重不满。这使得社会对学校的关注度较高，对学校突发事件非常敏感，极易成为民众和媒体关注的焦点，更容易引发网络舆论。

（二）学校突发事件本身引起的关注度高

引起全社会高度关注的学校突发事件通常发生在这些方面。一是校园公共卫生事件。如食物中毒事件、校舍装修污染事件、传染性疫情事件、军训死亡事件等。二是校园公共安全事件。如校园内的交通事故、实验室和宿舍火灾事件、建筑和实验设备的安全事故、校车安全事故、文娱活动中的踩踏事件、校园暴力和伤人事件、性骚扰事件、财物失窃案件、投毒事件、传销和不法组织入侵事件等。三是师德、师风和贪污腐败案件。如师生之间的男女关系事件、专业调整和招生考试中的暗箱操作事件、学术不端事件、基础建设和采购招标中的贪污腐败案件等。四是学校发布相关政策或处理决定引发的各种舆论事件。如允许在校生结婚、宿舍的调整和搬迁、奖学金助学金评定、保研名单、学生被劝退而做出危险的行为等。五是学生或教职工因人际交往不适、学业或情感受挫、身体疾病或抑郁症引发的自杀、自残和杀人等极端事件。六是学校受到自然灾害，如地震、滑坡、泥石流、暴雨引起洪灾或人员伤亡事件。一些性质恶劣的校园突发事件，更有可能成为社会舆论长期关注的焦点。同时，随着我国改革的不断深入，教育领域也不断出现一些热点问题，受到社会的关注，虽然有些热点问题逐步得到了解决，但有些却愈加严重，甚至还产生了一些新的热点问题。一旦校园突发事件发生后，舆论就会针对当前部分教育中的学校管理、校园安全、教育公平、师德师风等方面予以关注，公众对学校所寄予的期望度与现实的实际差距使他们产生了负面情绪。舆论常常不重视校园突发事件本身的有关信息，往往一味地对学校存在的问题进行过度的负面渲染，使得负面消息不断扩散，并引起公众聚焦。

（二）互联网传播特性快速推动

1. 网络舆论的“涟漪效应”

在移动互联网时代，虚拟网络在突发事件中往往是社会舆论的集散地和放大器。

网络舆情的“涟漪效应”是指某些事件引起的社会波动。学生家长是网民中的一个庞大群体,由于网络的开放性和家长们对学校的密切关注,这种状况很容易造成突发事件发生时的网络舆情的快速传播,导致网络舆论的“涟漪效应”,引起“一石激起千层浪”现象,使学校的突发事件引起社会的广泛关注和热议。如果任其发展,极易成为突发事件的助燃剂,甚至可能诱发新的危机事件。

2. 网络自媒体的兴起和推动

网络自媒体的出现,改写了社会舆论的格局,开启了人人都是记者、人人都是新闻发言人的时代。一件小事情经过自媒体的放大,就可能成为轰动社会舆论的大事件。在自媒体时代,网民并不满足于被动接收信息,担当“看客”的角色,而是更倾向于以“现场目击者”的身份通过互联网发布信息。网民借助网络随时随地、随心所欲地根据自己的喜好按动键盘发布个人“权威”信息,表达对社会上一些现象的态度和观点。他们主动寻找热点信息,对学校突发事件的发生以及对整个事件的应对过程评头论足,形成各种舆情,影响事件进程。

3. 网络舆情负面信息的凸显

网络舆情倾向于出现在主流舆情分歧的局面中,由此引起了网民的围观甚至是追随。这种分歧多数是源于现实生活中网民所存在的不满情绪和心理的压抑。很多情况下,网民在进行网络意见表达的时候,常常不重视突发事件本身的有关信息,而只是一味地对学校存在的问题进行过度地负面渲染,使得负面消息不断扩散、蔓延并引起公众聚焦,负面信息叠加到某种限度时,可能会演变成危机事件。同时,民众对于学校所寄予的理想期盼与现实的差距也使他们产生了负面情绪。负面的网络舆论一旦占据主导地位,便产生了网络舆情危机。

4. 经济利益的驱动

信息时代媒体追求的是“眼球经济”,是依靠吸引公众注意力获取经济收益的一种经济活动。一些社会非主流媒体,只为吸引消费者眼球,刺激消费欲望,抢占市场份额,而不惜突破公共道德的底线,乃至违反法律。过多地关注和追求高“收视率”“发行量”“点击率”,使一些媒体把题材放在消费者的关注度上,把心思放在如何让“噱头”更吸引人上,淡化了自身的社会责任,甚至为了吸引眼球而不惜自降品格,传播虚假信息,歪曲事实真相。这种舆情引导的扭曲一旦牵扯到学校,学校突发事件很容易成为某个时期的一个极端的舆论“热点”,使学校的声誉遭受贬损。

二、学校在突发事件网络舆情管理中存在的主要问题

学校内学生众多、人员密集,校园安全是家长和社会的关注重点。当今,互联网影响与日俱增,新媒体蓬勃发展,网络舆论成为民意表达的一种重要方式。新媒体所具有的移动性、融合性、交互性、微传播等特点,使政府对舆情的掌控越发

困难，即使可以实现网上“删帖”，仍无法消除对政府公信力和口碑的负面影响，甚至使公信力陷入“塔西佗陷阱”。不可否认，由于多方面的原因，学校在应对和处置突发事件时，在舆情管理上还存在一些问题，主要表现为如下。

（一）学校在突发事件中舆情管理的话语权有限

话语权即控制舆论的权力，话语权掌握在谁手里，决定了社会舆论的走向。目前学校缺乏权威的话语权资源，学校突发事件的网络舆情却源于校外网络。话语权空间的局限性制约着学校舆情应急处理机制的健全和完善，也削弱了学校化解舆情风险的能力。舆情的复杂性给学校突发事件的应急处置造成了很多困难，导致学校在处理突发事件的过程中顾虑重重、谨慎小心。在舆情的管理方面，很多学校更是缺乏经验和能力。目前，学校引导和化解舆情主要依靠地方政府和教育主管部门的帮助，然而在这一过程中，常常会出现错过舆情引导的有利时机问题。面对突发事件，如何建立同地方政府的联动机制，有效加强舆情管理，是需要着重考虑和解决的问题。据了解，各级教育部门作为学校的主管部门，其职能对学校突发事件舆情管理不够明确；政府宣传部门只是将学校当作一般部门进行舆情管理；目前对学校突发事件的舆情管理还处于分散、自发、被动的阶段，学校突发事件舆情的专业分析、预测、应对、网络媒体危机公关等方面的整体实力还不强。

（二）学校在突发事件中的责任被“无限扩大”

学校突发事件舆情的焦点通常针对学校管理中存在的漏洞以及学校应当承担的责任问题。然而，认真梳理分析舆论指责的原因，常常是把学生的安全责任被“无限转移”到学校。从法律上来看，学校与未成年学生这一“特殊行为主体”之间的关系，同学校与其他主体之间的关系相比复杂得多，是多种关系的交织表现。学校与学生之间的法律关系，既区别于纯粹的教育行政关系，也区别于民事法律关系，是学校对学生的教育、管理和保护的法律责任。学生（主要指未成年人学生）的人身伤害以及造成他人伤害是以承担民事责任为基础的。因此，学生伤害事故责任是一般的过错责任，而不是过错推定责任，不能采用推定的方式判定学校是否具有过错，是否应承担赔偿责任。事实上，学校、老师对学生所承担的是教育、管理、保护的责任，而不是全天候的监护关系。此外，学校还担负了许多“无限社会责任”，学校突发事件发生后，一般要求由学校单方面负责并予以解决。当然，学校有责任妥善处置突发事件以及管理好舆情，但其资源和能力有限，还需要家庭、社会和政府的多方支持和配合，形成合力，共同承担起教育和保护学生的重担。

（三）学校在突发事件中的身份定位不当

在学校突发事件发生后的舆情中，社会往往把一切责任推向学校，学校的身份常常被网民主观地界定为“强者”。网民们受情绪感染群情激愤，“嫌富爱贫”的“弱者思维”表现得非常明显，纷纷关注事件发展，形成关爱弱者、同情弱者、帮助弱者的舆论场。在对待强者和弱者的问题上，大家习惯于从弱者的角度去进行价值判断。学校发生突发事件，学生经常被看作是弱势群体，是群众同情和支持的对

象,而学校被视作强者,是网民认定的责任方。这种对强者和弱者身份的主观界定,有悖于对制度、道德规范的尊重。社会民众情感、态度的支持映射到舆情中,就会导致学校责任的无限扩大以及舆论一边倒地对学校进行质疑和指责,使学校面临强大的舆论压力。

三、健全学校突发事件网络舆情管理的思路与对策

自媒体时代,新的传播生态和格局已形成。突发事件发生后,“众声喧哗”已成常态,仅仅依靠学校一己之力很难有效应对,需要各级政府、宣传、网信、教育、公安等部门紧密配合,共同建立综合的舆情管理机制,落实舆情管控主体责任,把舆情中提出的问题解决好,把出现的矛盾协调好,切实提升突发事件舆情危机管理、应对和处理能力。

通过到各地调研,分析和总结大量案例,我们认为,各级学校要高度重视突发事件舆情工作,依靠政府相关部门,加强和完善对舆情的管理,引导突发事件的舆情方向,建立起舆情收集、分析、研判、处理机制,明确各级党委和政府各部门主要负责人是舆情应急管理工作的第一责任人,树立舆论引导与事件处置同等重要以及善待、善用、善管媒体的观念,建立舆情监测、危机应对、总结评估的三大机制,避免或遏制各种突发危机事件对学校和政府产生负面影响。

(一) 建立学校突发事件舆情监测分析和应急预警机制

教育部门和学校应主动适应新媒体时代信息传播规律,加强突发事件舆情应对,快速发现,高效处置,及时回应舆论关切,避免不实的碎片信息在网络传播和社会蔓延。因此,必须建立以下机制:

第一,建立舆情监测机制。舆情监测是对网络平台社会公众的言论和观点进行监视和预测。学校突发事件发生时,相关信息会短时间内通过互联网迅速传播,引发网民围观和热议。特别是一些非理性议论和谣言,如果不及时采取有效的措施进行监测和应对,往往会造成难以预料的结果。进行网络舆情监测对于学校来说非常重要,完善的信息资源可以准确地把握网民的思想轨迹。要加强日常监测和特殊时期的重点监测,关注网民的主流声音和负面情绪,对发现的问题要做到化解得了、控制得住、处理得好,对一时不能解决的,要耐心细致地做好说服教育工作,采取稳控措施,防止事态扩大。同时,要做好舆情信息收集整理,及时向相关部门报送反馈。

第二,建立舆情常态预警机制。对于学校舆情事件的苗头要及时反馈,做好预警防范。一方面,要建立信息报送的常态工作机制。每个学校要安排专门的人员重点负责网上舆情信息的收集和报送工作,基本上做到突发性、敏感性舆情的快事快报,专事专报。针对突发事件,建立第一时间发现、第一时间报告的机制,为突发事件舆情事件处置赢得宝贵时间。另一方面,建立学校风险评估机制和突发事件监测机

制。充分考虑可能爆发舆情的各种风险,充分评估,做足预案,制定舆情应对的操作手册。对舆情真伪进行甄别,对影响因素、来源进行分类和定向,增强舆情预警的及时性和可靠性。要用好大数据和云计算技术,加强对舆情信息和公众报告信息的研判,让其更好地为舆情预警服务。

第三,建立舆情快速反应机制。学校突发事件发生后,学生、家长和网民不仅关注突发事件的本身,而且还关注突发事件的原因、事件的进展以及与事件相关的其他一些情况,特别是学校对事件处理的态度和方式。网民形成或扩大舆情的过程,其实是期盼事件能够得到合理解释的一种方式。如果等待回应的的时间过于漫长,他们对学校的处置工作便会产生怀疑,进而负面情绪就会大量汇聚,发展到一定程度可能会产生对抗情绪。因此,学校和教育主管部门必须建立舆情快速反应机制,第一时间进行信息公开,及时通过微博、门户网站、新闻通报会以及媒体专访等形式,向社会公开学校对事件处理的方式方法、进程以及措施,加强与网民的良性互动,及时准确、全面客观地发布权威信息,解答公众的质疑,提高事件信息的公开和透明度,让公众了解事实真相,有效控制负面舆情,防止虚假信息肆虐和蔓延,取得舆情引导的主动权。

(二) 建立校园突发事件的舆情危机应对机制

面对校园突发性事件,学校要结合新媒体传播的具体特征,建立健全完备的舆情危机应对机制,以应对瞬息万变的舆情,第一时间化解舆情危机。

第一,建立舆情信息研判报告机制。通过互联网了解情况,研判事态进展,主动查找工作中存在的不足与疏漏,增强工作的前瞻性、科学性、系统性。在日常舆情监测中,一旦发现有预警性、倾向性、苗头性的舆情,要及时报告给学校主要负责人。对已经发现的有必要高度重视的舆情风险,但本地区本部门又无法解决的,应抓紧时间逐级上报,联动处置,并提早建立口径库和预防舆论炒作的应急预案。同时,密切关注舆情发展态势,对舆情层级、扩散速度和预期后果实时分析、跟进研判。

第二,建立分级分类协同应对机制。舆情应对工作涉及面广,可能涉及多个部门,要建立健全以涉事学校为主体,由宣传、网信、国安、公安等部门共同组成的舆情处置联席会议机制或领导小组。校园舆情发生后,一般性舆情和重大舆情要实行分类管理、分级负责,构建多部门统筹协调、上下联动的格局,形成突发事件网络舆情应对的合力。这既需要舆情应对的各部门之间联合行动,也需要上下级部门之间联合行动,甚至包括与媒体之间的有效联动和沟通。各部门之间高效的联合行动需要有效的沟通协调,做到步调一致、口径一致、行动一致,才能提高舆情的应对效果。尤其是面对重大舆情,要紧急启动会商研判应急联动机制,报告上级部门,通知主流媒体,学校领导、职能部门、涉事单位、舆情专家等应联合商讨研判,既重视结论公开,更重视过程细节公开,实现有效沟通,疏导网民情绪,避免矛盾激化。

第三，建立信息发布与舆论引导机制。舆情出现后，学校和政府有关部门首先要积极应对，第一时间通报事实情况，披露真相，回应民众的质疑，妥善处理相关事情。任何欺瞒掩盖、掩耳盗铃的做法只会为谣言产生及传播提供空间，坦诚相待、化堵为疏才是正解。注意利用新媒体正面发声，形成主流舆论，最大限度地避免或减少公众猜测和新闻媒体的不准确报道，有效掌握话语权和主动权，营造良好的舆论氛围。谨慎选择信息发布的口径、平台、时机和内容，根据舆情的关注点，主动设置议题，迅速发布事件调查的实时信息，及时澄清不良信息，形成主流舆论，让主流声音占领舆论场。要充分尊重新闻规律，善待媒体，巧用媒体，做到借力打力，甚至利用舆论化解危机，推动新媒体尤其是自媒体成为弘扬社会正气、通达社情民意、引导社会热点、疏导公众情绪的重要阵地。

（三）建立学校突发事件舆情处置的总结评估机制

第一，建立舆情处置的总结反思机制。当学校的突发事件舆情平息后，教育主管部门要组织召集相关职能部门对学校突发事件舆情的发生原因、传播特点以及处置情况进行总结分析，从信息报送、人员伤亡、财产损失、应急指挥、医疗救治、新闻发布、社会影响、善后处理、评论评价等方面开展详细的分析和研究；对舆情处置进行事后评估，对处理的效果做出客观评价，有效地总结经验，发现漏洞和不足，从中吸取经验和教训，以进一步提高学校应对和处置舆情的能力，避免此类事件的再次发生。要对学校突发事件的网络热点舆论的发生、传播和处置情况进行总结、梳理，编写典型案例，反思工作得失，形成书面报告和建议，提出可供其他学校借鉴的规律性经验。

第二，建立舆情处置的调查评估工作机制。要对舆情中发现的问题，不护短、不回避、不推诿，深入剖析原因，建章立制，堵塞漏洞，从根源上减少舆情危机的发生。建立健全学校突发事件调查评估指标体系。政府部门要对舆情引导控制不力、发生重大舆情事故、造成工作被动、损害党和政府形象的单位和个人严肃处理。教育系统每年开展一次学校突发事件典型案例研讨会，通过典型案例分析，总结经验，加强对应急管理的深度认识，提高应对类似事件的处置能力和管理水平。

（四）建立校园应急管理能力的提升、培训和考核机制

教育主管部门要持续改进应急管理工作，加强学校应对突发事件舆情的专项培训，加强各级领导和相关工作人员的“舆商”建设，提高教育部门管理人员的媒体沟通能力和舆论引导能力，牢固树立“主动发声、化危为机、精细管理”的网络舆情工作理念。

结合过去对学校应急管理绩效考评的经验与教训，完善应急管理工作绩效考核标准，加强对应急管理组织体系建设、应急预案及演练、应急值守、监测预警、宣教培训、信息报送、响应速度、指挥协调、信息公开、处置效果和善后处理的考核，使工作绩效考核标准更加全面、客观、公正。

教育部门要出台学校突发事件处置督查办法，提高教育应急管理机构的权威性

和协调性，规范重特大突发事件处置与善后工作。建立教育部门应急能力评估和考核工作机制，促进上级教育主管部门对下级教育主管部门应急管理工作的绩效考核和能力评估工作。

新媒体时代，只有切实完善相关管理机制，加强舆情管理，拓宽舆情监督渠道，加大信息透明度，才能进一步促进学校突发事件舆情管理常态化、规范化，才能更好地避免群众因偏听偏信产生的误会和不满情绪，减少负面舆论，提升政府的公信力和凝聚力。

参考文献：

- [1] 闪淳昌，薛澜. 应急管理概论 [M]. 北京：高等教育出版社，2012.
- [2] 王宏. 学校突发事件网络舆情的管理 [J]. 教学与管理，2016（25）.
- [3] 常魏魏. 论群体性突发事件网络舆情的演变机制 [J]. 西部广播电视，2015（17）.
- [4] 曾泉胜. 网络舆情应对技巧 [M]. 广州：广东人民出版社，2017.
- [5] 李煜婕. 高校应对突发事件网络舆情的难点及对策研究 [J]. 高教学刊，2016（5）.
- [6] 江瑞芳. 高校突发事件网络舆情应对的几点思考 [J]. 福建医科大学学报（社会科学版），2016（1）.
- [7] 杨艳. 自媒体时代高校突发事件网络舆情应对研究 [J]. 科技展望，2015（11）.
- [8] 严利华，宋英华. 非常规突发事件网络舆情的关键要素和发生逻辑 [J]. 中国应急管理，2015（4）.

自媒体视域下地方政府突发事件 舆情引导策略研究

张力文^①

[摘要]近年来,在自媒体时代个性化、即时性、普泛化等特征的影响下,自媒体在突发事件舆情引导中表现出明显的“双刃剑”作用。在突发事件发生后所形成的自媒体舆情,往往会给地方政府造成巨大的舆情压力。在自媒体舆论环境日益复杂的视域下,地方政府突发事件舆情引导的能力显得尤为重要,直接关系到政府形象的树立和公信力的构建。因此,如何应对自媒体时代下突发事件的社会舆情变化,掌握舆情引导的主导权,利用好自媒体这把“双刃剑”,是当前地方政府顺应网络时代执政环境的深刻变化的必然趋势。

[关键词] 自媒体;突发事件;舆情引导。

近年来,随着网络技术和移动终端等现代科技的兴起,以微信、微博、社交网络服务应用等为代表的自媒体迅速发展。自媒体时代是指以个人传播为主,以现代化、电子化手段,向不特定的大多数或者特定的单个人传递规范性及非规范性信息的媒介时代。在突发事件发生后所形成的自媒体舆情,颠覆了传统的传播秩序和传播方式,往往会给地方政府造成巨大的舆情压力。在“上海外滩踩踏事件”中“上海发布”存在着信息传播缺乏完整性与多元化,传统媒体与新媒体、微博与微信之间的协同联动不够,与网民互动不足,官僚作风严重等问题。在“青岛天价大虾事件”“丽江游客被打毁容事件”“泸县太伏中学学生死亡事件”等案例中,出现了小微舆情热点化、线上线下联动化、“塔西佗陷阱”效应显现化、情绪表达极端化等自媒体舆情发展的新特征,给政府处置突发事件带来了巨大的挑战。在自媒体时代个性化、即时性、普泛化等特征的影响下,舆论环境日益复杂,地方政府突发事件舆情引导的能力显得尤为重要,直接关系到政府形象的树立和公信力的构建。

^① 张力文,四川省党校四川行政学院“5·12”汶川地震灾害应对研究与培训中心副教授。研究方向:应急管理。

一、自媒体舆情在突发事件处置中具有“双刃剑”的作用

随着广大公众成为媒体传播的主体和客体，自媒体已成为公众分享信息，表达观点、意愿和诉求的一个重要平台，成为社会舆情的“风向标”和“晴雨表”。由于这种言论自由的匿名性和无序性，在突发事件发生后，人们通过微博、微信、博客、BBS 等平台发表自己的看法、观点和意见，甚至发表一些非理性的言论，宣泄自己的不满情绪，影响民众舆论场，因此自媒体表现出明显的“双刃剑”特性。作为“双刃剑”的自媒体，带来的是媒介运行模式和舆论格局的根本性转变，无论是从积极方面还是消极方面而言，自媒体释放的力量都是无比强大的，它正深刻地改变着传统的媒介政治生态。

（一）自媒体能有效发挥公众舆论监督、问责议政、互动交流的作用

自媒体没有空间和时间的限制，且受益于数字科技的快速发展，加之基础设施的大量普及，任何时间、任何地点，任何人都可以经营自己的“媒体”，发布属于自己的“信息”，这使信息的传播出现史无前例的高速度。自媒体的发展和成熟，为广大网民提供了一个自由互动、表达民情民声的有效渠道，个人也能自由地表达意愿。自媒体不仅体现其工具特征，而且对于社会的发展也有着促进作用，它不仅给人们提供了一种新的交流方式，也带来了更多的沟通机会，使得公众参与和表达成为一种普遍性的生活方式，它既促使人们乐于提出自身的利益诉求，又培养了公民参政议政的能力，并且提升了公民关注社会公共事务的积极性。

自媒体时代下，公众借助自媒体力量隔空喊话、自由发声、抗争动员、参政议政，借助“曝光”和“围观”的力量检举问责、鞭笞腐败、追问真相、传递正义。小到衣食住行、人间社会百态，大到治国理政方略、内政外交决策，自媒体正点燃社会大众关心时事政治和国家事务的强烈热情。基于自媒体生成的草根问责和民意表达，正形成强大的舆论气场。自媒体下的多核心传媒方式，尤其是微博、微信的异军突起，瞬间引燃了公众对各类突发事件的关注，自媒体逐渐成为公众表达自身利益诉求，维护自身权利的重要途径。因此，在突发事件发生后，自媒体能有效发挥舆论监督、问责议政、互动交流的作用，能够激扬民气、凝聚人心、传播正能量、稳定社会。

（二）自媒体舆情的非理性蔓延导致突发事件处置危机

自媒体的传播框架让广大公众得以参与进来，但同时也降低了媒体的门槛，低质量、超负荷的信息，让真正有意义的舆论难以准确表达，让别有用心心的投机分子鱼目混珠，同时也让地方政府的宣传和舆论引导工作变得举步维艰。随着自媒体时代下话语权的充分释放，在“全民皆发声”的微时代，不负责任的个性化言论，突破伦理底线的肆意言说，恶意的炒作、蛊惑和煽动，使得“网络推手”“网络水军”“网络爆料”等随处可见，无序化、功利化和利益化的自媒体时代呈现出众生喧哗

的嘈杂景象。

自媒体是现实的“镜像”，现实中的绝大部分舆情焦点都会在自媒体中得到呈现。自媒体也成为当今民意表达最为汹涌的平台，它为受阻的利益诉求提供了宣泄场所，也促进了大众负面情绪自由释放。网络中的个体更容易抛弃社会行为规范的约束，能更加大胆地倾诉、发泄，而且在多元化中心的非线性传播模式下，怨恨情绪在互动的过程中又会被进一步放大，在自媒体的“评论+转发”的互动模式下，转发用户很容易产生负面情绪的认同感。突发事件发生后，常常出现假信息、标题党、谣言、假新闻、偏激观点与新闻信息混杂无序等情况，从而混淆是非、扰乱视听，对突发事件的应对处置产生负面影响，甚至引发网络舆情危机，影响政府公信力和形象。新的自媒体阵地为草根化社会的表达创造了条件，但同时却也隐藏了难以预知的风险，为各地政府的舆情引导工作带来了新的挑战。

二、地方政府在突发事件自媒体舆情管理中存在的问题

尽管一些地方政府在面对自媒体带来的强大压力和不适应时，也尝试性地在制度机制方面做出了调整和转变，对自媒体的重视程度不断提高。但是，我们在看到这些积极变化的同时，一些地方政府和党政领导干部在应对自媒体时所表现出来的问题不得不引起反思和重视。特别是在网络突发事件处置过程中，个别政府部门缺乏处置经验及相关技巧，从而错失解决问题的最佳时机，由于应对不及时导致处于舆论引导的被动局面。目前，地方政府面对突发事件自媒体舆情引导存在的种种不适应突出表现为以下四个方面。

（一）地方政府对自媒体舆情引导缺乏预警性和敏感性

一是对舆情管理的认识不到位。一些地方政府把舆情监测视为舆论监控，作为突发事件网上舆论的“灭火”手段，而不是通过舆情监测及早发现问题苗头、了解公众诉求、研判舆情走向、把握舆情演变规律、适时调整应对策略、“掌舵”两个舆论场，最终化解舆情危机。一些地方政府由于缺乏必要的危机公关意识，在突发事件发生时封锁信息、掩盖事件真相，认为这样能够减少突发事件中负面信息对社会造成的不良影响，有效防止负面信息的传播。

二是对自媒体舆情监测的预警能力不足。从自媒体舆情监测现状来看，很多部门的监测手段普遍以人工舆情搜索为主，存在舆情信息源整合不够、图片和影像监测难度大、信息采集质量不高、大数据挖掘研究不足、信息分析深度不够、科学系统的预警研判指标体系较为缺乏，舆情研判预警不及时等问题。当自媒体内容真假难辨、信息安全性降低的时候，舆情就会在民众恐慌中产生巨大的推动作用，如果监管部门在自媒体舆情形成扩散的短时间内认识不足、应对迟缓、风险评估不够，就很有可能演变成为舆情危机，并进而转化成为现实中的群体性事件。

三是对自媒体监测预警的覆盖面不广。目前舆情监测主体主要是地方政府宣传