

第一部分 网上舆情调控

信息社会，网络时代，人人都有话语权，个个都是自媒体。资源遍布天下，信息飞快流传，网上的舆情也如云聚云散，复杂多变。稍不留意，一桩普通的事件也可能引发轰动，酿成舆情；处理得当，一件复杂的大事也可以平稳化解，烟消雾散。如何辨别信息的真假，如何预防舆情的发生，如何开展舆情的调控？这是许多人特别是领导干部最为关心的课题。本章介绍了作者及所在单位近年来处置网上舆情的一些实例，客观评价了这些舆情处置方面的成败与得失，并由此引发出作者的深入思考。通过这几个事件，也可以给读者提供一些有益的启示。

8.10 产妇死亡事件

背景：2014年8月10日，湖南某某县妇幼保健院一名产妇因羊水栓塞而死亡，引发医患纠纷。媒体介入后，事态迅速扩展和恶化，引发重大舆情。面对医患纠纷这类并不鲜见的社会现象，该如何处置才能防范舆情发生？

医患纠纷报道应“理”字当先

——“湖南某某县妇幼保健院8.10事件”舆情演变探析

11月份，在湖南，“某某县妇幼保健院8.10事件”的教训，再一次被相关部门提起并要求再度深刻反思。此前，湖南日报报业集团已对旗下的华声在线4名当事人进行了处理，其中3人被警告处分，1人被通报批评。

一起医患纠纷的报道，让一家具有全球影响的传媒集团开出“自我罚单”，我们在钦佩湖南日报敢于自省、勇于担责、严于管理的同时，也不禁要问：在媒体融合时代，对屡屡发生的医患纠纷，媒体该如何介入？读者该如何看待？当事各方该如何规避纠纷带来的损伤或把这种损伤降到最少？结合“湖南某某县妇幼保健院8.10事件”的舆情演变过程，笔者有如下思考。

一、事件起因

8月10日清晨，当地一位名叫张宇的产妇到湖南省某某县妇幼保健院急诊住院待产，中午剖腹产下一活男婴，产妇随后出现呕吐、呛咳。医院考虑可能是“羊水栓塞”，即相继启动院内、县、市孕产妇抢救绿色通道，对张宇实施紧急抢救。抢救过程中，产妇在14时20分、16时00分和21时

出现3次心跳骤停，21时30分抢救无效，产妇死亡。

21时40分院方通知家属谈话，准备告知产妇死亡，但此时家属已经意识到产妇死亡，情绪极其激动。此后，院方没有及时安排产妇家属见到死者遗体。22时多名死者家属踢开手术室医务人员通道的大门，进去后因未进入相应的手术间所以没有找到遗体。随后，死者家属在门诊大厅及前坪燃放鞭炮、烧化纸钱，打砸医院玻璃大门，并拨打媒体的热线电话。23时10分湘潭市广播电视台都市法制频道新闻制片人陈智星接到热线电话后，经请示频道副总监后，派摄像李大超于24时直到现场，采访了死者的婆婆、丈夫和哥哥，拍摄了死者家属于11日零时35分再次强行踢开门进入手术室并在二号手术间见到产妇遗体的全过程。进入手术室的除死者家属外，还有妇幼保健院的相关负责人、工作人员及公安干警。

事件发生后，湘潭市委、市政府迅速成立了“8.10”产妇死亡事件联合调查组。9月11日，联合调查组通报：经湘潭市医学会医疗事故技术鉴定工作台办公室组织专家鉴定组依法依规程序鉴定，湖南某某县妇幼保健院“8.10”产妇死亡事件调查结论为产妇的死亡原因符合“肺羊水栓塞”所致的全身多器官功能衰竭，事件不构成医疗事故。同时调查组也指出，事件中医方与患者家属信息沟通不够充分有效，引起患者与家属不满和质疑。

二、舆情演变

8月11日晚上7点10分左右，湘潭电视台都市法制频道的《都市日记》栏目中，播发了该台记者李大超采写的关于湖南某某县妇幼保健院产妇死亡的稿件，稿件的内容真实，语言表述比较客观。虽然没有院方的声音和相关病理知识的介绍，但也没有煽动性的语言和过激的评论。随后，这条新闻上传到该台所属的湘潭传媒网，网民对此并未特别关注。

8月12日16时15分37秒，湖南日报集团下辖的华声在线，在其所属的湘潭频道发布了《产妇惨死手术台医生护士跑路 医院能已尽力》的稿件。稿件中这样写道：“家属发现产妇死亡的时候，赤身裸体躺在手术台，满口鲜血，眼睛里面含着泪水，可却再也没有了呼吸，而本应该在抢救的医生和护士却全体失踪了，房间里只有一些不明身份的男士在吃着槟榔，抽着烟。”在医患紧张的当下，死者的“裸体、鲜血、泪水”，与“医生护士全体失踪”和“一些不明身份的男士吃槟榔、抽烟”形成强烈反衬和对

比，字字激怒了人们的神经。不少网站和报纸随即纷纷转载，在标题和内容中突出了“孕妇离奇死亡”和“大夫集体失踪”这一强烈反衬的因素。一些网站和媒体还对标题加以修改，使其更富视觉冲击和情感煽动。此事迅速发酵，到13日上午，已成为全国互联网最轰动的话题，关于该新闻事件的转发网站、点击人数和网民跟帖均成“跳涨”之势，产妇是否由于院方抢救不力而死亡？产妇死亡后，院方为什么不通知守候在医院的死者家属而绕着弯子通知当地的村委会？死者的遗体是否曾经被藏匿或转移？当地卫生部门是否在袒护院方，调查结论是否公正等诘问与质疑源源涌来，湖南某某县妇幼保健院及湘潭市、县两级卫生行政主管部门顿成舆论追问的主体和人们攻讦的对象。

13日15时40分，人民网发布消息，还原事件真相：产妇张某于8月10日6时10分到湖南某某县妇幼保健院急诊待产，入院诊断为胎腊早破、巨大儿、予以阴道试产。因产程不顺利，相对头盆不称，胎儿宫内窘迫，11时30分在腰硬联合麻醉下进行子宫下段剖宫产术，于12时5分离出一男婴。胎儿娩出后，产妇出现呕吐、呛咳，初步诊断为“羊水栓塞”。医院当即启动院内、县、市孕产妇抢救绿色通道，市、县有关专家主持抢救。产妇终因羊水栓塞引发的多器官功能衰竭，经全力抢救无效于21时30分左右死亡，死者家属情绪失控，并有过激行为。为避免医患冲突导致矛盾升级，县医疗调处中心安排医务人员在手术室和值班室等待……

人民网这一消息发布后，避免了更大规模的恶性炒作。8月14日上午，《人民日报》、新华社、央广、央视等主流媒体开始介入。它们所发的报道，既理解患者家属失去亲人的痛苦心情，也批评了过激行为；既介绍医院方为抢救产妇尽职的过程，又指出他们未能及时做好家属的沟通工作。与此同时，还深入浅出地介绍“羊水栓塞”的致病原理、发病症状和疾病的凶险。其时，一些网站也刊发了医学专业人士对“羊水栓塞”的介绍。人们对这事件的认识有了变化。此后，虽然又出现了多次的舆情反复，但在主流媒体的权威声音和重要网站的客观介绍以及当地有关部门的不懈疏导等多方因素的共同作用下，到8月20日，舆情渐趋平稳。9月11日23时22分，新华社的微博“中国独家报道”首发了湖南某某县妇幼保健院产妇死亡事件的鉴定结果。23时27分，《人民日报》的微博进行转载。23时51分，新华网新闻中心发布了标题为《湖南某某县妇幼保健院“8.10”产妇

死亡事件鉴定结果：产妇因“肺羊水栓塞”致多器官功能衰竭死亡。不构成医疗事故》的新闻，人民网和腾讯、新浪、搜狐、凤凰等国内多家网站和微博随即或随后转发，公众渐趋冷静，舆情基本平息。

三、成因分析

一起并不鲜见而且在当时责任并未明了的医患纠纷，为何会弄得如此铺天盖地、沸沸扬扬？究其原因，可以从几个方面来看待。

1. 院方应对失策。在院方来说，把“8.10 产妇死亡事件”仅作为一件普通的医疗纠纷来对待，没有考虑到孕产妇这一对象的特殊性，及这一事件可能引发的公众围观，所以没有做好应对舆情的准备措施。特别是在舆情发生后，院方对首先介入采访的湘潭电视台公共都市频道和华声在线采取回避态度，没有积极发声以回应社会关切，错失了从源头上消除舆情的最佳时机，给舆情的发生与扩散留下了空间。

2. 家属行为失度。产妇死亡，其家属和亲人的悲痛自不用说。此时，新生的婴儿嗷嗷待哺，死者的遗体急待安葬。为生者计、为死者想，家属都应该全力配合医院做好婴儿的护理工作，尽快安排死者的丧事。但遗憾的是，他们被悲伤和痛苦或许是其他的动机弄昏了头脑，听不进院方的解释，采取了十分偏激的行动，导致事件升级。

3. 媒体行为失范。纵观“8.10”事件，有相当多的媒体，无论是采访还是报道都没有很好地把握报道分寸。当地一些媒体在医疗鉴定结论出来前即介入采访并发表带有倾向性的稿子，外埠媒体跟风而动，依据其他媒体和网站的材料不加甄别地剪辑成稿，网来网去，私来私去，使一篇篇耸人听闻的假新闻畅通无阻，给这场纠纷火上浇油。

四、教训启示

随着媒体融合的日益紧密，医患纠纷中患者一方借助媒体和网络向院方施压的情况愈加常见，稍有失当，一起正常的病人死亡事件就可能演变为严重对抗的医患纠纷，一起普通的争执即可能形成势不可挡的公共舆情。如何防止这些情况发生，如何让救死扶伤的白衣天使和让人怜悯同情的患者能够和谐相处？在媒体融合的时空之下，我们应该围绕一个“理”字，做分类的思考。

1. 理喻——院方的根本之策。事后的调查表明，在“8.10”事件中，湖南某某县妇幼保健院对孕妇待产和产后处置的整个过程都是积极的、科学的。对死者遗体也完成了规定的护理，死亡通知也是按程序进行的。之所以酿成如此大的纠纷，关键的因素：一是没有和死者的亲属进行很好的沟通，跟他们说清道理；二是没有跟媒体说清自身所做的工作，更没有通过媒体说清“羊水栓塞”这个疾病的凶险性。事实上，普通公众对这个疾病并不了解。若当时院方能向死者亲属和媒体记者讲清楚这个疾病的成因和凶险，讲清楚院方采取的对策和国内外的通常做法，绝大多数人都会认可院方，冲突也不会如此激化和扩大，舆情更不会如此持久地扩散。

2. 理解——家属的基本之态。作为病人，在治疗过程中出现病情加重甚至死亡的情况，是难以绝对避免的医疗现象。就“8.10”事件来说，死者的家属并非蛮不讲理，而是对“羊水栓塞”这个疾病一无所知，又没能听进医院的解释，简单地认为既然分娩时母子平安，分娩后产妇死亡就是医院的失误。加之对手术室的结构、手术的程序和细节都不了解，误以为医院转移了遗体，隐瞒了真相，因而情绪失控，行为过激，引来媒体聚焦，最终酿成这一重大舆情。其实，只要当初死者的家属能够稍许冷静，增进理解，就不会有这些过激的行为，更不会导致事态的失控。

3. 理智——媒体的正本之源。当前，医院存在的医托、药品回扣、多重检查、治疗时疏忽大意、医护人员服务不到位等不正之风，令老百姓深深感叹看病之难和看病之贵。媒体作为监督利器，有义务和责任对这种医疗乱象猛加挞伐。媒体开展舆论监督，首先必须将事件的真相完整准确地呈给公众，让读者和听众依据媒体提供的新闻信息进行评判，形成舆论压力。因此，在高举惩恶扬善的利剑之时，媒体必须保持理智，不可凭一时之感情，听一面之说辞，逞一己之勇武，对事实不加细察，在没有了解事情真相之前就轻率发稿，甚至不惜用抢眼的词句和煽情的语言来刺激读者。这样，不仅不能为医患事件正本清源，还会导致层层讹传，引发更大舆情，同时也挑动医患对立，很大程度上推动事态升级。其结果，固然是医患双方均无益处，媒体自身也极有可能卷入其中，成为“次生灾害”的受伤者。所以，媒体只有保持理智，冷静、客观、公正、准确、适时地报道医患纠纷，才能找到事件的本源，推动矛盾的化解。

4. 理性——读者的追本之道。作为受众，大多数人在阅看新闻时，是

想了解真相，追溯本源，或参与发表一些见解。如果他最初接收到的信息并不准确，其引发的见解就很难公正合理。在媒体融合的时代里，读者以个人身份发表的见解，就极有可能成为媒体引述的观点和跟进的契口。所以，对医患纠纷的新闻，读者也要保持理性，不可随意跟风，也不能捕风捉影，更不能无事生非，要理性地表达自己的观点，为推动矛盾的及时解决而添加动力，让事态的走向回归正轨，为社会的稳定与和谐提供正能量。

（刊发于《中国记者》2015年第2期）

“90 后女副局长” 事件

背景：2012 年 4 月，湖南某市下辖的某某区委发布了《干部任前公示》，拟任命 1991 年出生的女子汪婕（化名）为区发改局副局长，并上派到国家发改委挂职。此事迅速引发网民热议，随即引发重大舆情。而后的调查结果显示，汪婕的使用与提拔均存在严重违规。虽然后来进行了纠正，但由此产生的负面影响无法消除。对此类显而易见的错误，该如何及时补救才能使已经形成的舆情得到有效调控？

从“90 后女副局长”事件看舆情危机的可控性

“90 后女副局长”事件虽然最终得以平息，中央和湖南省的有关部门对事件处理最终结果也给予积极评价，但其持续时间为何多达二十余天，远远长于一般网络事件一周左右的周期，其中种种因素颇值得分析和反思。

2012 年 5 月 9 日，湖南省纪委对某市“90 后女副局长事件”的最后一名责任人给予党内严重警告处分。此前的 4 月 28 日，湖南省有关部门公布了某市“90 后女副局长”违规任用事件调查情况，负有责任的多名干部受到严肃处理。至此，由某市某某区委违规任用干部而引发的“90 后女副局长事件”画上句号。这场持续二十多天的网络事件得以平息，让我们看到了舆情危机的可控性。

一、事件全程回放

4 月 18 日晚，湖南某市某某区委组织部在当地网站发布《区委管理干部任前公示》，对 8 名拟提拔任用的干部进行任前公示。其中，1991 年 10 月

出生、2010年9月参加工作的区发改局干部汪婕，拟任区发改局副局长，并上派国家发改委跟班学习。

21岁的女青年、党外干部、工龄1年半、发改局副局长，诸多“亮点”集于一身，汪婕遂成为令人惊羡的神奇人物。19日，“某市90后女生拟任发改局副局长”的帖子和该公示文件被转发到微博上，很快即被广泛转发，许多网站还将这一消息置于首页甚至头条。

网友按照公示的信息推算，汪婕应该是不满19岁就大学毕业，15岁读大学、12岁读高中、不满9岁读初中、不满3岁读小学。如此说来，汪婕应该有过人的智商和特别的神通，因此网友戏称其为“某地神女”。从20日起，“90后女副局长”“某地神女”连续多日位居百度十大热搜词。新浪微博搜索“90后女副局长”显示10天内新增相关微博近16.8万条。媒体纷纷刊发《“某地神女”违规背后，是否有腐败行为？》《对“某地神女”违规行为不能敷衍了事》等评论文章。社会舆论不仅怀疑汪婕的学历、年龄、工作经历等情况有假，甚至对我国现行的公务员管理制度和监管体制提出质疑。

4月28日，湖南省有关部门对外通报调查情况：汪婕系湖南省某部门重大项目办公室主任汪某某（化名）之女……2010年10月，汪婕被违规聘用为某县发改局重点项目办工作人员；2011年10月被违规登记为参照公务员法管理机关工作人员；2011年11月调到某市某某区发改局工作。2012年4月，某市某某区委违反干部选拔任用规定，研究决定其为区发改局副局长拟任人选并公示。

通报还说，针对汪婕被违规聘用、违规登记为参照公务员法管理机关工作人员、被违规提拔的问题，有关部门依纪依规取消了汪婕参照公务员法管理机关工作人员资格，撤销了对汪婕拟任某某区发改局副局长职务的决定；对邵阳和某市两地的相关责任人以及汪某某给予党纪政纪处分，其中一人还由省纪委立案调查。5月9日，湖南省纪委通报了对此事最后一名责任人员的处理决定，这场轰动一时的舆情危机才彻底平息。

二、分析评点

“90后女副局长事件”得到成功处置，但从整个过程看，由一则任前公示引发演变为舆情危机，多有值得反思之处。

1. 回应迅速但对事态的严重性估计不足。4月19日，“湖南某地90后

女干部拟任区发展改革局副局长”的帖子见于网上并于当日中午形成首轮网上冲击波后，某市的市委组织部及时在网上回复说，市委主要领导明确指示市委组织部和有关部门成立调查组对汪婕同志的学历、工作经历以及此次任用情况等进行调查核实，调查结果将及时公布。某某区的区委书记也于当晚10点在微博上回应：“鉴于社会各界对汪婕同志拟任某某区发改局副局长（副科级）一事提出了质疑，经区委常委会研究决定，对汪婕同志暂缓任用。欢迎社会各界继续关注岳塘工作。”

按常规做法，这样的回应应可缓和网上舆情，但汪婕事件反而被炒得更热。显然，相关人员对此事的严重性和网民的期望值均估计不足。参加工作才一年半，就奇迹般地被提拔为发改局副局长并上派到国家机关跟班学习，究竟她有何德何能、何功何绩？所有的回复均没有做出解答。既然未能解答，也就有不便解答之嫌。连这样最起码的问题都不便解答，其背后的原因又是什么？因此，从这天开始，舆论不仅追问汪婕的社会背景，对她展开“人肉搜索”，又对其父亲进行“网络调查”，还将矛头指向区委主要领导，某市及邵阳市的组织部门，也成为质问和谴责对象，并很快形成新的网上冲击波。

2. 信息公开但在关键内容上未能服众。应该说，某某区的那则任前公示，所有信息都符合通常惯例。但人们对汪婕得以拟任，最关心的几个问题却在公示中找不到回答：汪婕是全日制本科还是在职本科，她的第一学历是什么？她的工作简历有哪些？她有什么过人的本事或特长？有什么突出的贡献？她破格提拔的理由是什么？这些问题都没有涉及。因此，对其“火箭式”成长，公众自然怀疑有“猫腻”。而这一切恰恰被网友言中，汪婕的拟任确实存在严重的违规行为，并且她的公务员身份也是假的。

20日晚上，新华社发出一则新闻通稿，全面而准确地介绍了汪婕的学历和个人简历之后说，某市的市委组织部表示，某某区委对汪婕的提拔任用存在两点问题：一是汪婕所获得的英国赫特福德大学（新加坡）本科学历，在未经教育部留学服务中心认证的情况下被认可为“大学”学历是不妥的；二是根据汪婕同志的工作经历，其工作年限不符合《公务员法》及《公务员职务任免与职务升降规定（试行）》规定的提拔担任乡科级副职的任职资格。另外，某某区委拟任汪婕为区发改局副局长属于破格提拔，但区委在研究决定前未按规定程序报上级组织部门审批。

针对违规任用情况，某市的市委组织部决定，责令某某区委撤销对汪

婕同志拟任区发改局副局长职务的决定，责成某某区委对此次干部选拔任用中存在的问题不细、把关不严和违反《干部任用条例》等相关规定的有关责任人，依法依规追究责任。

这条稿子被诸多网站迅速转载，让大家看到了某市市委依法依规从严从快查处此事的决心和态度。因此，网上对此事的炒作一度趋于缓和。但几天后，由于查处结果受到多重因素的影响而未及时公布，所以事件再度升温，网民不停地追问是哪些人在违规，有关部门对违规者的查处会不会避重就轻、敷衍塞责，等等。

4月28日，湖南省委组织部通报了对此事的调查处理结果，某市和邵阳市以及省发改委的相关责任人员被严肃查处，网民所关注和质疑的大部分问题基本有了答案。后来，省纪委又及时公布了最后一名责任人的调查处理结果，所有质疑得到解答，这一事件才宣告彻底平息。

3. 重视舆情却没有及时利用正面声音。和大多数网络事件的“5天期”“7天期”不同，此事件在网上热炒长达二十余天。但在网上议论中，并不缺乏正面的声音，这些声音的内容大致包括几个方面：对某市及时调查处理汪婕事件表示认可；对汪婕的拟任由渐变改为撤销表示肯定；对有关责任人的查处表示关注并提出建议；对加强干部选拔任用的程序和制度建设提出希望，等等。

《京华时报》就曾经发表文章说：面对公众质疑，某市的市委组织部未及时查证，也没按某某区干部的公示逻辑走。因为究起理来，公众质疑并不符合某某区所列出的举报方式和要求。如果不是公众质疑，只怕“90后”女副局长就会认认真真走过公示这一环节，走马上任去了。这表明，公众有质疑，有关部门就有责任查证。也正是这种质疑，打破了旧有干部公示逻辑的束缚，为干部公示制度的完善增添了活力。

类似内容的文章、跟帖、微博还有很多。若能及时利用这些观点，放大这些声音，有意识地培树一些有影响的“意见领袖”来进行适度引导，也许网上的“声讨”就会柔缓得多，公众对汪婕事件的痛斥也就不至于无序扩展和节节升级。遗憾的是，这些正确的声音被相关部门所忽略，听任其即生即灭。

三、事件启示

对于该区来说，这起舆情危机所造成的影响令他们倍感无奈和尴尬。

透过此事，我们对如何掌控网络事件、防控舆情危机，可得到如下的启示和借鉴：

1. 严格依法办事，从根本上控制网络事件的源头。许多舆情危机是有人违法违规所造成，或有类似的违法违纪现象作支撑。因此，要从根本上预防舆情危机，就必须严格依法办事，铲除引发危机的源头。从过去类似事件来看，21岁任副科级干部并不稀奇，只要合法合规合理、经得起公众的质疑与诘问就一切好说。同样被称为“火箭式干部”并被网上热炒的焦三牛，不就是经受住了公众的质疑、并成为当地大胆起用年轻干部、不拘一格选人才的典范吗？而对汪婕的拟任之所以在公众的质疑中败下阵来，关键原因就在于暗箱里的严重违规。

2. 慎重回应诉求，从核心上控制网络事件的规模。网络事件的核心问题就是网民的诉求。此次事件最初只在网上晒出了公示的公告，这则公告给人留下太多疑惑，解答这些疑惑也就成了网民的普遍诉求。任何人都不可低估网民的智慧与能力，而应该迅速纠正自己的错误，主动承担该负的责任。要慎重回应网民诉求，诚恳接受公众的监督，求得大家的理解，从而控制事件的规模。

3. 及时发布信息，从要素上控制网络事件的时间。信息是网络事件的基本要素。一般来说，网民对一件事的兴趣会随着时间的推移而很快转移，除非有新的信息出现。因此，应对网上舆情时，信息的发布切忌断断续续，而应该尽可能一次到位，不留退守的余地，不存想象的空间。信息全部摆出来，问题全部处理到位，公众失去了追问的内容和质疑的理由，热议即会散去，舆情趋于平静，危机自然化解。

4. 合理进行引导，从总体上控制网络事件的走向。网上的议论，总是不同的声音相互混杂，这其中固然有一些言论是加薪添火、推波助澜，但也有一些冷静客观、善意正确的声音。虽然有时候这种声音显得很微弱，但很有价值，能与周边的声音形成巨大反差。若能充分利用好这种力量，找准切入点，准确发力，合理引导，就可以从总体上控制网络事件的走向，甚至化危机为契机，让网络舆情为己所用，转危为安。

（刊载于《中国记者》2012年第6期，编入时对人名和地名作了隐化处理）

“铁牛”事件

背景：2011年春夏，一起“湘江湘潭下摄司地段的水域之中有古老‘铁牛’，经专家考证后认定此物系天然陨石，价值连城，前不久被官匪勾结盗卖国外”的所谓“湘潭湘江铁牛失踪事件”，在网上炒得沸沸扬扬，形成重大舆情，引起高层关注。真相究竟如何，起因到底在哪？最终的调查结果令人大跌眼镜。对此类“以讹传讹”而形成的舆情，该如何应对方能辨明真假、以正视听？

一个地方事件何以演变为网络公共事件 ——湘潭“铁牛失踪事件”的启示

8月5日，湖南省湘潭市召开新闻通气会，通报了一个多月前所追回的湘潭“铁牛”鉴定结果。至此，沸沸扬扬闹了将近2年的湘潭“铁牛”事件基本平息，同时，给人们带来了多维而深刻的思考。

一、“铁牛”不翼而飞致流言四起

“铁牛”是湘潭湘江之中的牛形巨石。《明·一统志》记载：“湘潭县南二十里，下摄镇，江中有巨石，俨然牛卧，其形类铁，水涸则现。”湘潭的铁牛埠由此得名，“铁牛戏沙”成为湘潭易俗河的“六景”之一。据说日寇曾打过铁牛的主意，因没有吊动而放弃，并将巨石破坏成5块。2009年12月28日晚，湘潭湘江的“铁牛”神秘失踪。

不少人倍感惋惜，一些玄乎的说法也开始流传：家住铁牛埠的一位村民慌忙埋好一个“小铁牛”，因为“‘铁牛’没了，得罪神灵，明年肯定发洪水”……2011年春，一则令人更加震惊的消息在网上出现：“铁牛”是

珍贵陨石，今年1月，一位德国人已经将“铁牛”切开，在美国以高价出售。随后，关于“铁牛”的传闻越来越多，民众一度将其与湘潭的“反腐风暴”联系起来。

2011年6月18日，湘潭警方召开新闻发布会宣布：失踪一年半的湘江铁牛石已于6月17日晚找到，当事人已被警方控制。原来，湘潭县55岁的唐金伟猜想湘江铁牛埠的铁牛石可能是陨石，于2009年12月28日晚租来挖机和货车，将5块铁牛石挖走。

8月5日，湘潭有关部门再次召开新闻通气会通报：铁牛石的成分为近代铸铁，总重11.03吨，总价值24266元。

二、多层“错失”致舆论失控

1. 处置失当

“铁牛”失踪后，由于“铁牛”属性的特殊性，相关职能部门均认为自己不是执法主体，无权追查。文物管理部门认为“铁牛”不是文物，自己不能管；公安部门认为，“铁牛”既然不是文物则为无主财物，无主财物丢失，公安不能立案，就算查到了“铁牛”的下落也不能对当事人采取什么措施。矿产资源、河道、航运等管理部门等都认为调查此事与自己无关。

随着事情越闹越大，各部门越发不愿意捡这“烫手的山芋”，对网上和坊间的飞短流长缺乏有效应对，谣言的传播也越来越肆无忌惮。正因为有关部门没有及时处置，让公众也越来越怀疑事件背后的真相，从而为谣言的高涨提供了更好的环境和更大的空间，就这样形成恶性循环，以至于宗并不复杂的小事最终酿成了危及一方稳定的公共事件。

2. 专家失言

“铁牛”的成分是近代铸铁，却被某些“专家”和“博士”主观臆想成“天价国宝”，言之凿凿地说湘潭“铁牛”是铁陨石或石铁陨石。2010年1月8日，某博士凭几张“铁牛”照片就对媒体说“我自己就有100%把握它们是陨石”。正是这个“100%”的说法，让《地质学博士赴湘潭“寻牛”，失踪铁牛可能是陨石》的帖子疯传，关注这一事件的人群迅速蔓延和扩展。

2011年，又有某博士说，一位叫Mike Famer的美国友人电话告诉他，一个德国人已将来自湖南湘潭的陨石切开并在美国开卖，这不仅证实了他

关于“铁牛”是陨石的猜测，也让他一年多来的担心成了现实：湘潭永远失去了一个无价之宝！这些言论，无疑为湘潭“铁牛”事件的畸形膨胀提供了最有分量的依据，从而使这个传谣事件一路推高。

3. 主媒失声

综观湘潭“铁牛”事件，从“铁牛”失踪直到正式追回之前，长达一年半的时间里，各级主流媒体一直未曾发出权威声音。特别是在2011年以来“铁牛”事件迅速升温的情况下，几乎所有的主流媒体对此都是“三缄其口”。与此相反，一些市场化媒体趁势而为，连篇累牍地对“铁牛”事件不断炒作，在报道中大量引用一些不明真相者的说法和一些“专家”“博士”的过激语言。这样的结果就是：主流媒体因为找不到准确的新闻信息，所以不能以权威可信的声音来澄清事实真相；部分媒体搜奇猎趣，催化了此事的畸变。

4. 网上失控

从2009年10月开始，网上就开始传出“铁牛”的照片。2010年元月，某新闻网站发布了“某地质学博士认为失踪铁牛可能是陨石”的消息后，这则新闻被多次转载。随后，《湘潭“铁牛”失踪21天 是陨石还是铸铁仍存疑》《湘潭“铁牛”失踪记：一场等待穿越的迷局》等特稿陆续出笼，“铁牛”的相关消息在网上广为流传。面对愈演愈烈的网上热炒，并没有任何部门对网上舆论进行有效管控和正确引导，甚至连不同的声音都很难听到。网上的舆论失控，使“铁牛”事件经过网上与坊间的反复发酵后，竟成为触目惊心的传奇故事。

三、主动作为方能打破“怪圈”

湘潭“铁牛”事件虽已落幕，但给人们带来了多维而深刻的思考。这是一起典型的网络公共事件，而且又一次陷入了“全民传言、政府重视、快速解决”这一怪圈。透过湘潭“铁牛”事件，我们在应对网络公共事件方面可得到如下启示：

1. 政府部门要通过主动作为和主动发声，占取舆论制高点。“铁牛”被盗一年半，民间传言满天飞。而当地的职能部门没有一家主动及时地调查和处理。直到谣言甚嚣尘上，当地党政主要领导亲自过问此事、湘潭市委常委会专题听取情况汇报之后，有关部门才成立联合调查组进行专案调查。

随后，此事很快就被查清，涉案当事人也被采取了行政措施。这说明，平息“天价铁牛被盗卖国外”的谣言，有关部门“非不能也，是不为也”。

正是政府部门的这种推诿和拖沓，导致了掌握的真实素材缺失，也就失去了发布正确、权威声音的根据，从而削弱甚至可以说是放弃了占领或者引导主流舆论的阵地，给谣言的传播提供了空间和机会。由此可见，政府部门只有主动作为，才有掌握话语权的资格与实力。因此，党委政府加强引导主流舆论方面的能力建设，首要的并且是关键的一点，就是要做到主动作为。

2. 要密切关注民生热点，努力回应民众的各类诉求。腐败问题、黑恶势力问题，历来是老百姓关心和担忧的热点。近期，湘潭反腐打黑风生水起，这是党和政府正视现实、顺应民心的大好事。“铁牛”失踪事件被湘潭全民传谣，恰恰折射出民众仇腐、打黑的期望值依然很高。“铁牛”虽然已经追回，但像“铁牛”事件一样的反腐打黑的爆料、猜想或许还会比较多，值得党委、政府和相关部门高度重视。否则，就很难保证湘潭铁牛事件不会重演。

3. 要辩证引用“权威”观点。毫无疑问，专家、学者的许多观点是正确和中肯的，具有很强的权威性。但也毋庸讳言，其中少数人的观点也受他们自身的利益所影响和自己情绪所左右，以至于“权威声音”未必权威。这些来自权威者的非权威声音，不仅无助于事态的正确发展，而且很容易诱发民众的极度反感，从而把事态的发展诱导到相反的方向。前不久，京沪高铁三天内两次断电停运而专家“停电反证安全”的观点，就诱发了民众的更多质疑与诘问。因此，对专家的观点也要作辩证分析，是否引用、何时引用、如何引用，等等，均要综合考虑。不能简单地把专家观点作为“挡箭牌”，将专家们置于风口浪尖，自己却置身事外。

“铁牛”事件中，湖南省地质研究所童潜明教授到现场勘察后认为湘潭“铁牛”是人工铸铁，中科院院士欧阳自远及南京紫金山天文台研究员徐伟彪虽然认为“外观看起来很像陨石”，但同时也表示“未见实物，不能下结论”，后来欧阳教授根据童教授提供的资料认为铁牛不是陨石。遗憾的是，他们的这些正确观点并没有被有关部门很好地利用，错失了平息“铁牛”事件的有利机会。相反，一些模糊的甚至似显偏激的观点却被媒体、网民多次引用，从而为“铁牛”事件推波助澜，火上浇油，这不能不说是又一