# 重大突发事件中网络舆情引导的基本原则

【摘要】在移动互联时代，突发公共事件与网络舆情往往相伴共生，如何在重大突发事件发生期间积极引导舆情成为头等重要的大事。突发公共事件中舆情引导的基本原则是信息发布及时公开和舆情引导态度开明；对信息的全方位管辖、对舆情引导的区分化管理、对负面舆情处理的人性化管控，是突发公共事件中舆情引导方式方法的一种创新；打好“主流媒体舆论引导牌”、下好“自媒体主动传播棋”、用好“舆情法治惩戒大棒”，是突发公共事件中引导舆情形成良好传播效果的有效手段。

【关键词】突发公共事件 舆情引导 信息传播 【中图分类号】C912.63 【文献标识码】A

当前，我国正处于社会转型期，新旧体制的磨擦、思想观念的冲撞、利益格局的变化，致使大量社会问题不断涌现。互联网作为网民自发爆料和集结舆论的平台，成为社会舆论的独立源头。在沸沸扬扬的网络舆论中，重大突发事件往往成为公众情绪的“催化剂”。能不能有效引导重大突发事件的网络舆论，关乎整个社会的和谐稳定。因此，深入研究重大突发事件舆情的产生、传播规律，健全完善网络舆情监测体系，建立有效调控疏导处置机制，营造积极向上的主流舆论，成为迫切需要解决的问题。

坚持信息传播及时、公开与透明的原则

对重大突发事件相关信息的发布要及时、公开。重大突发事件一般具有突发性、不可预测性等特征，社会公众对其极易产生“未知性”恐惧，这种恐惧是谣言等负面舆情传播的温床。基于此，对重大突发事件相关信息进行及时发布和公开十分必要。攻克谣言的永远是真相，只有用真实可信的信息回应社会的关切，才能够打败邪恶的负面舆情；也只有将真相及时公开地向社会公众展现，才能在第一时间抢占信息攻防的“制高点”，有效清除虚假信息等负面舆情，强化正面舆情的引导。例如，2019年底，武汉地区发生新冠肺炎疫情，主流媒体及时发布相关的新闻报道，综合运用各种系统方法宣传疫情防控知识，从而减少了虚假信息、谣言等的传播，赢得了社会公众的理解和支持。

舆情引导要秉持理解、开明的态度。重大突发事件具有较多不确定性因素，不明真相的群众极易被卷入舆情漩涡。在舆情防控战中，真正的“敌人”是虚假信息及其引发的负面舆情，而不完全是“非故意传播”的公众。因此，对于“内部矛盾”的舆情制造者，应当给予一定的理解；在进行舆情引导时应当“感同身受”，尽可能秉持理解与开明的心态与思路去处理问题，做好舆情的正向引导工作。

坚持全方位、区分化与人性化管控的原则

对重大突发事件相关信息的公开要做到全方位管辖。一是公开范围要全面。重大突发事件的信息传播涉及多方面内容，对信息可接受程度的个体差异以及信息在传播过程中的“合理性表述”等因素，会导致受众对信息产生误解。因此，重大突发事件信息的公开范围要基于事件本身的真实性和传播效果的研判，应在充分论证的基础上谨慎发布。二是公开方式要全面。新媒体时代，信息的传播方式与平台日益多元化，这意味着受众接收信息的媒介和渠道更加多样。重大突发事件舆情涉及公众身心健康、国家社会稳定、人文经济发展、文化传播等多方面内容，这就要求主流媒体主动传播一手信息，抓好信息传播方式、传播平台的全方位管控工作。三是公开时机要恰当。重大突发事件的信息公开要遵循重要信息主流发、事件态势及时发、注意事项重复发、权威信息重点发、相关信息适时发、次要信息选择发的“六发”原则；对不同内容、不同性质、不同类型的信息，要选择不同时段、不同时机进行发布；尤其要对曲意歪解的负面言论进行严格化、全方位管控。

对重大突发事件的舆情引导要做到区分化管理。重大突发事件极易引发舆情热点，其舆情类型可以简单地划分为影射政治型舆情、探讨型舆情、认知错误型舆情等。根据不同舆情类型，应采取不同的策略与方式，进行舆情引导的区分化管理。对于带有明显错误政治倾向的舆情（如包含“泛意识形态化”错误内容），要做到坚定立场、坚决抵制、全面反对、彻底清理。对于学术问题研究、专业探讨谬误导致的负面舆情，要在充分考察信息传播主体主观意图的基础上，仔细研判舆情传播内容，客观分析舆情带来的负面效果，适度进行处罚。对于由非主观故意，或虽存在部分主观性但主要由经历、阅历、情绪冲动等导致认知性错误而引发的舆情事件，要以“软着陆”的方式进行处理。

对负面舆情要做到人性化管控。这要求在对重大突发事件舆情进行处理时要注意把握好力度。舆情反映公众的合理诉求，负面舆情信息往往也包含着合理性成分。因此，要擅长通过舆情尤其是负面舆情去了解、接收、审视其中合情合理的民意，通过“互联网+信息公开+意见反馈”机制积极开展舆情引导，以主动参与的方式防止、应对舆情的情绪化、极端化传播。在对待舆情中的情绪表达和民意表达、处理主流媒体和自媒体“两个舆论场”的碰撞和摩擦中，主流媒体可以从舆情处理的人性化管控这一角度进行思考——如何做好合理化舆情的议题设置、如何规避敏感话题、如何有效防范“高级黑”现象等。

坚持主流媒体引导与自媒体传播相结合的原则

打好“主流媒体舆论引导牌”，主流媒体应做好“把关人”。党的十八大以来，习近平总书记曾多次针对重大突发事件的舆情引导作出重要指示，强调“要加强舆论引导，加强有关政策措施宣传解读工作，坚决维护社会大局稳定”。重大突发事件具有典型的突发性特征，主流官方媒体的信息发布如果不及时、不准确、可信度不高，则极易引发舆情热点，造成舆情恐慌。因此，主流媒体在重大突发事件的舆情引导中绝不能失语、误语，应在第一时间发言，以先声夺人的姿态赢得舆论主动权，打好“主流媒体舆论引导牌”。

下好“自媒体主动传播棋”，自媒体要自觉争做舆情引导的“共同体”。新媒体时代是媒体百花齐放的时代，是网络意见领袖登高一呼、网络受众有可能云集响应的时代。在媒介传播渠道、传播内容、传播方式、传播效果多元化的当下，自媒体平台、自媒体人、网络用户等要自觉抵制负面舆情的传播，共同营造风清气正（传播真相、杜绝谣言）的良好舆论氛围。对于重大突发事件舆情，自媒体要做好对主流媒体的补充工作，当好主流媒体的帮手，努力争做舆情引导的“命运共同体”。

用好“舆情法治惩戒大棒”，时刻吹响舆情法治“警戒哨”。虚拟性和开放性是互联网的两大特征，但这并不意味着受众可以在网络空间中发表不负责任的信息和言论。从本质上看，网络空间是对真实社会关系的网络化呈现，是现代社会的一种线上形态，网络主体依旧是现实生活中的人。就此而言，网络不是法外之地。对此，国家相关部门要强化舆情信息传播相关方面的法律法规建设，强化对网络谣言、网络负面舆情的法治化管理，强化对大规模传播负面舆情行为的专项整治。只有这样，才能对网络舆情黑手形成震慑，才能打造风清气正的网络生态环境。

（作者为山东政法学院传媒学院教授）

【注：本文系山东省社科规划重点项目“近五年微信舆情生态演变趋势与规制路径研究”（项目编号：18BXWJ02）阶段性成果】

人民论坛2020-9-25