

[文章编号] 1009-3729(2014)01-0035-05

# 网络舆情危机的生成与应对

沈茹

(江苏科技大学 马克思主义学院, 江苏 镇江 212003)

**[摘要]** 随着网络成为重要的大众媒体,网络舆情也迅猛发展,各种影响社会稳定、国家安全的负面舆情也日益增多。如果对这些负面舆情不及时、有效地加以管理与引导,就会形成网络舆论危机,从而影响社会和谐稳定,损害政府公信力和形象,增加政府管理难度。网络舆情危机的形成与政府、网络媒体及网民3方均有关:首先,是同政府与民众之间的信息沟通渠道不畅通、网络舆情管理法律体系不完善、政府应对网络舆情危机的机制不健全有关;其次,是与网络舆情的自由性、快捷性和难控性有关;再次,是与网民参与的主动性、网民舆情的主观性、网民素质的差异性有关。要有效遏制网络舆情危机的产生,首先,政府要加强沟通交流,保障民众话语权;完善网络法制建设,规范网络管理;建立舆情管理机制,有效应对危机舆情;加强舆情应对体系建设。其次,网络媒体应增强危机预警能力、社会责任意识和协调监督作用。最后,网民应将自律与他律统一起来,全面提高自身素质,了解新闻传播知识,增强社会责任意识。

**[关键词]** 网络舆情;危机生成机制;危机应对措施

**[中图分类号]** D630;G206 **[文献标志码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1009-3729.2014.01.007

网络舆情是指网络背景下,一定数量的网民对社会事件的态度、意见、行为倾向、情绪情感的总称。而网络舆情危机是指针对某一敏感事件所产生的涉及民众利益较深广的网络舆情,在较短的时间内生成大量信息,并在一定范围的民众中掀起的强烈社会反映,最终形成对该事件激烈的认识或观点对抗。<sup>[1]</sup>网络舆情危机常使政府、相关组织或当事人处于危急关头,甚至对社会的公共秩序、行为标准、价值观念等产生破坏性的影响,对和谐社会建设构成挑战。<sup>[2]</sup>因此,研究新形势下网络舆情危机的生成原因与应对之策,已成为一项重要而紧迫的时代课题。目前理论界对网络舆论的研究较多,但对网络舆情尤其是对网络舆情危机的生成与应对研究甚少,且多从技术或政府管理等层面进行研究。本文拟通过分析网络舆情危机的危害和舆情危机产生的原因,提出应对网络舆情危机的策略,尝试探索构建较为规范、系统的网络舆情危机防治和管控体系。

## 一、网络舆情危机的危害

### 1. 影响社会和谐稳定

网络舆情危机的非理性化趋势严重影响了社会政治生活的稳定。网络舆情危机产生时舆情的信息容量非常大,无论何人都可以在网络上自由表明自己的政治态度,传递自己的政治见解,具有很大的盲目性和随意性。随着网络舆情危机的不断发展,事件会越来越偏离其真相,从而造成歪曲、失真。特别是部分别有用心之人把网络当作泄愤的工具,借助网络舆情危机操控网站言论,对一些事件肆意炒作,扭曲社会现象,宣扬社会阴暗面,使得网络舆情进一步演变成网络“愚”情,动摇公众对社会公正的信心,误导公众的价值判断,扰乱公共话语体系。如负面舆情不断集聚,形成舆情危机,一旦失控,就会成为破坏社会稳定和威胁社会安全的重大隐患,极易引发社会动乱,给政府造成巨大的舆论压力,使其陷

[收稿日期] 2013-11-01

[基金项目] 江苏省现代教育技术研究课题(2012-R-23257)

[作者简介] 沈茹(1965—),女,江苏省镇江市人,江苏科技大学副教授,主要研究方向:教育管理、思想政治教育。

人被动局面,进而对社会秩序造成危害,增添社会不安定因素,影响社会和谐稳定。

## 2. 损害政府公信力和形象

目前,我国正处于社会转型期,利益矛盾呈现多元化与尖锐化态势。网络舆情危机的产生往往是现实生活中各种矛盾的集中爆发,其传播的“蝴蝶效应”使得社会矛盾和冲突在网络空间里被无限放大,从而将政府置于公众舆论的风口浪尖,左右政府行为,引起公众对政府的强烈不满,造成公众与政府的隔阂甚至对立,进而导致网络扰政和网络暴政现象的出现,使公众与政府之间的矛盾激化,加剧社会公众与政府的对立情绪,削弱社会公众对政府的认同感,损害政府形象,降低政府的公信力,使得政府的合法性受到质疑,甚至有可能动摇政府的执政地位。

## 3. 增加政府管理难度

网络舆情危机产生时,真实信息、虚假信息、负面舆情在网络上交锋,往往是关于政府的负面舆情被随意放大,容易激起公众的响应。非理性负面舆情如同核裂变一样,信息量愈来愈多,声势愈来愈大。同时,因为网络的匿名性和自由性,网民身份被虚拟化和数字化,网民会摆脱现实社会道德、法律等的种种束缚,在网络上自由发表言论,但我们难以知晓信息发布主体的社会身份、信息发布的动机、信息发布时的理性程度等。所以,面对舆情危机中海量般的信息,我们无法从信息发布的主体正确判断信息的真伪。因此,从政府管理的角度来看,控制对象隐蔽无形、难以确定、无法掌控,舆情量密集庞大、飞速传播、真伪难辨、声势强大,使得政府对于危机舆情的判断、过滤、加工受到严重阻碍,这样会大大削弱政府在网络舆情危机时对局面的控制能力,增加政府的管理难度。

# 二、网络舆情危机产生的原因

造成网络舆情危机产生的因素是多方面的,包括政府、网络媒体和网民三个方面。

## 1. 政府因素

其一,政府与民众信息沟通渠道不畅通。随着社会的进步、民众政治地位的提高,民众参政意识逐步增强,维权意识不断提高,利益诉求日益增多,而体制内的政民信息沟通渠道却常因堵塞而低效。受传统政治惯性的影响,政府垄断所有信息,主宰信息公开的范围和程度,并且与民众缺乏主动有效的交流沟通。民众的知情权、参与权、监督权有名无实,

其基本权利没有受到政府应有的尊重。政府对政治信息的垄断与民众对政治信息的渴求形成强烈冲突,在垄断与渴求不断激化的矛盾中,网络因其具有多元性、互动性、匿名性、感染性、自由性等特点而成为民众相互了解信息、宣泄不满情绪的理想平台和最佳渠道,这为网络舆情危机事件的爆发埋下隐患。

其二,网络舆情管理法律体系不完善。目前,我国缺乏系统完善的专门性网络法规。现有的网络管理法规和条例不够完善、相对滞后,缺乏可操作性,且覆盖面不广。有些网络事件在法律规定上还是空白。由于网络管理缺少规范完善的法律法规,依法引导和调控网络舆情的实效性被大大削弱,从而导致一些诱导性、煽动性、失真性不良舆情能在网络上迅速传播,网络扰政、网络暴政的事件时有发生。而政府由于失去控制网络舆情发展的主动权,无法引导网络舆情向正确方向发展,从而酿成网络舆情危机。

其三,政府应对网络舆情危机的机制不健全。具体说来,基层政府缺乏应对网络舆情的意识,无视和轻视网络舆情危机;网络舆情引导和调控工作存在随意性和盲目性,缺乏应对性、规范性、高效性;不重视网络舆情的紧急预案和快速响应机制的建立和健全,不重视日常网络舆情分析、研判、监控、引导和预警应对工作;不重视网络舆情应对队伍建设和培养;不重视网络先进高端技术的引进和使用。这些使得政府应对网络舆情危机的行动滞后,且一旦遇到网络舆情危机事件,往往采取简单、粗暴及不明智的手段来应对,如用屏蔽、删除信息等方法来压制舆情的传播。殊不知,这样做反而会自断了解社情民意的路径,自毁正面引导网络舆情的平台,致使危机舆情继续向不良的方向发展,进一步恶化政府与民众之间的关系。

## 2. 网络媒体因素

第一,网络空间舆情的自由性。与传统媒体相比,网络作为新兴媒体所具有的无费用、零等待、零筛选、互动性、自由性等特点,赋予了每个网民以充分、自由、平等发表言论的权利,且具有无穷的开放性,彻底改变了传统媒体单一传播信息的方式。网民可以通过论坛、电子邮箱、发帖、跟贴、BBS、博客、QQ等平台方便快捷地发表言论,还可以根据自己的需要,建立网站、发表文章等。这样人人都可以成为信息发布者,对发布的时机和形式享有充分的自主权,这就充分扩大了网民获取信息和发表言论的自由。网民舆情所拥有的极大自由度使得消极、极端、非理性、虚假不良舆情信息在网络上传播在所难

免,虽然数量不多,但由于其传播速度快、覆盖面广、负面影响程度深,往往会引起网民的盲目跟从,从而会造成恶劣的社会影响,引发社会不稳定。<sup>[3]</sup>

第二,网络舆情传播的快捷性。网络具有扁平非线性的结构特点,结点之间有着无数线路相互链接,任何一个链接都能以极快的速度将信息从一个结点传递到另一个结点。这样信息传播与获取就会超越传统物理空间限制,呈双向或多向的交互式传播。<sup>[4]</sup>这会使海量的信息、各种不同的观点在网上实时互动、快速交流碰撞,任何一个微小舆情都可以通过论坛、QQ、微博等全方位、多渠道、迅速地传播,应者云集,瞬间被发酵放大,激发情感共鸣,产生令人难以预料的连锁放大效应,造成重大的社会影响。如“李刚门事件”便是通过BBS、博客、QQ、论坛、MSN等网络传播途径,短短数小时点击率便超过50多万人次,引起巨大的社会反响。正是网络舆情传播的快捷性使得网络上任何风吹草动都可能致舆情危机的爆发。

第三,网络舆情的难控性。我国正处于社会转型期,体制上的各种矛盾集中暴露,影响到人们切身的经济利益和社会地位,人们对现实产生种种不满,这种不满又缺乏适当的排解渠道。而网络的自由性、快捷性、互动性和匿名性,往往会使其成为民众宣泄不满情绪的便捷渠道。这样,现实社会中地位不平等、收入不均衡、贪污腐败严重等问题以及对政府的不满情绪和意见,就可能会因某一微小的舆情在网络中被任意放大而集中爆发,形成网民对政府的片面谴责与谩骂。网络传播匿名化使网民可以无所顾忌、轻松地在网上发表言论,甚至在虚拟空间里从事违法犯罪活动,并且很难使他们承担后果和责任。在网络使用率极高,而网络法制管理又尚不完善、网络规范教育相对滞后的今天,仅靠社会公德对网民进行理性引导是远远不够的,致使网络舆情控制变得困难重重。

### 3. 网民因素

其一,网民参与的主动性。据中国互联网络信息中心第32次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2013年6月底,我国网民人数已达5.91亿人,30岁以下的网民占网民总数的54%。这些网民具有同龄性、差异性、独立性和多变性等特点,且年轻气盛,个性张扬,热情敏感,喜欢标新立异,站在社会的对立面思考问题、发表自己的观点。当他们聚集到网络上时,日益突出的就业困难、贪污腐败、贫富差距等社会问题极易诱发自我控制能力较差的

年轻网民发表冲动、偏激、非理性的舆情。由于受思想认识水平和社会阅历的限制,他们在极短的时间里很难辨别舆情的真伪、厘清舆情的缘由、形成正确中肯的评价和认同。特别是,错误的舆情会促使不明真相、心智尚未完全成熟的年轻网民形成更加错误的价值判断,这往往会造成极端、非理性舆情占领主阵地,导致网络舆情危机事件的发生,影响社会和谐稳定。

其二,网民舆情的主观性。网络空间的虚拟性和匿名性使得网民可以隐匿或转换自己的社会属性,从而被隐蔽、受保护。在网络上,网民可以摆脱现实社会行政、法律、伦理道德的种种限制和束缚,毫无顾忌地发表自己的观点,大胆坦率地表达自己的态度,轻松随意地陈述自己的意见,使隐藏在内心深处的对社会的诸多不满情绪能得到最大程度的宣泄,其观点和态度可能会更偏颇和情绪化,也更具非理性、尖锐性和主观性。当网络舆情危机事件发生时,第一时间的舆情评论基本上是出于直觉,网民往往从自身的价值观出发,对事件发生的实质原因,不能认真深入地加以思考,因而发表的言论往往具有片面性、随意性、主观性。加之网民先入为主、盲目从众的心理,容易误导其他网民,获得支持和响应,在极短时间内造成强大的舆情声势,从而诱发网络舆情危机事件的发生,给社会造成重大影响和破坏。

其三,网民素质的差异性。网络主体大多是年轻人,他们思维活跃,具有较高的文化素养、强烈的社会责任感、良好的道德风范、正确的人生观和价值观。他们追求民主平等,渴望理解尊重,希望实现人生价值。但网民素质又具有不平衡性和差异性,他们中有的缺乏社会责任感,如有的对特定网络事件曲解歪读、恶意攻击、伤害别人以满足自己不健康的心理需要;有的道德失范,如在偶发事件中煽风点火、造谣诽谤、辱骂他人等;有的人格扭曲,热衷于低级庸俗的聊天室,观看粗俗色情的影片,传播无趣黄色的信息。这些往往会导致网络悲观主义、享乐主义等不良舆情的盛行,甚至酿成网络舆情危机事件的发生。

## 三、网络舆情危机的防范与应对

鉴于网络舆情危机带来的严重危害,通过对网络舆情危机产生的原因分析,笔者提出遏制网络舆情危机产生的如下对策建议。

### 1. 政府方面

对于政府来说,要有效防范和及时应对网络舆

情危机,应做好以下几方面工作。

一是加强沟通交流,保障民众话语权。首先要建立良性互动的民意表达渠道。政府要克服官僚主义作风,学会与民众进行真诚平等对话,积极主动与民众进行沟通,不说官话、套话、假话,不敷衍推诿;在沟通交流中遇到民众过激、嘲讽、尖锐的言辞,甚至是侮辱谩骂,要能冷静对待;对于民众的各种质疑,要及时澄清,使民众各种不同的声音都有表达的机会,保障民众话语权;广泛听取民众的意见和建议,并能在政策制定中予以参考并酌情采纳。其次要完善政府信息公开机制,使其制度化、规范化。政府要取消对信息的控制和垄断,在制度化、规范化的前提下向民众提供准确、权威的政府信息,政府对重大事件的处理应及时、公开、透明。

二是完善网络法制,规范网络管理。首先要解决网络管理的基本法制建设问题。政府应制定完善的网络管理法律体系,明确网络各方的相关权利、义务和法律责任,对网络管理的程序、方法等作出科学界定,彻底改变以往用行政法规、政策文件作为制度主体来代替法律的现状,使网络管理有法可依、有章可循。其次要加大网络法律法规的执法力度。一是要增强网络管理者和网民的法律意识,加大网络法律的普及力度,对网络管理人员进行相关网络法律知识的培训,提高其依法管理网络的水平。二是网络管理部门要建立网络监管体系,如网络行业协会监管体系、网络服务商监管体系等,充分发挥网络违法行为举报中心的作用,对违背网络义务、侵害网络权利等违法行为要依法惩处。

三是建立网络舆情管理机制,以有效应对网络危机舆情。政府要成立专门的网络舆情管理队伍,加强舆情管理队伍建设。网络舆情管理员既要有较高的思想政治觉悟和较强的责任心,又要有娴熟运用网络技术和网络软件知识的能力,以及有效防范应对网络危机舆情的能力,从而能正确引导和有效控制舆情的发展方向。

同时,建立一套完整的网络舆情危机管理机制,包括网络舆情协调机制、预警机制、防范机制、处理应急机制、执行机制、交流机制、引导机制、反馈机制、危机决策机制,以实现对网络信源的控制、对网络连接的管理、对网络安全的防范、对网络行业人员的素质监督。

四是加强舆情应对体系建设。首先,加强网络舆情管理的制度建设。制定舆情管理制度、舆情发布规范制度、舆情监管审查制度、舆情预警制度、网

上用户实名注册制度、危机舆情应急预案制度等,为网络危机舆情的防范及应对提供完备的制度保障。其次,应整合政府各部门的力量,共同防范应对网络舆情危机,宣传部门、组织部门、教育部门、安全部门等应分工协作,建立多元的监管模式,实现多层次立体式网络舆情监控,形成舆情监管长效机制。

## 2. 网络媒体方面

网络媒体既是实现政府与公众沟通的桥梁和纽带,又是危机信息传播中主要的信息沟通渠道,同时又是对危机信息进行过滤、筛选的“把关人”,其功能发挥得好坏直接影响到危机传播和危机治理的效果。在处理网络舆情危机中,网络媒体应该做到以下3点。

一是提高危机预警能力。网络媒体的本质特征、功能与优势使其在网络舆情危机爆发时,能为社会筑起预警信息的第一道防线。网络媒体平时应做好网络舆情的收集、研判、预测等工作,研究舆情的变化规律,分析舆情的态势,掌握舆情的走向,把握舆情的影响,一旦发现网络舆情危机的苗头,应第一时间向政府报告并提供可靠的情报,从而防患于未然,把潜在网络舆情危机扼杀在萌芽状态。

二是增强社会责任意识。及时化解危机舆情和社会问题是网络媒体的重要责任。在危机舆情传播中,网民对危机舆情的认知和了解,主要是基于网络媒体的报道和解读。网络媒体所描述的网络舆情危机事件的虚拟环境,对网民的认知会产生重要影响,并能引起网民心理和行为上的反应,进而影响社会事件进程。因此,网络媒体要有主流媒体的意识,在不随便跟风炒作的同时,做好随时应对突发网络舆情危机的准备。必要时利用主流媒体的权威,发布权威信息,终止危机信息的传递,澄清真相,从而履行主流媒体的社会职责。面对大量的博客和BBS发布的新闻信息,公众受时间和精力限制,一方面寻找自己特定的新闻信息,另一方面他们也更加依赖主流、权威媒体,以便获取权威、全面、综合的社会信息。此外,网络媒体要有安全意识和监督意识,做好“守门人”,捍卫新闻权威,塑造良好的舆情环境。

三是加强协调监督。在网络舆情危机事件发生时,如果政府与民众关系僵持对峙,会发生网络流言四起、民众心理慌乱、社会秩序遭到破坏的情况,引起民众对政府的强烈不满,造成民众与政府之间矛盾激化,甚至产生过激行为。因此,网络媒体要发挥自身优势,站在公正公平的立场上,协调政府与民众之间的关系,化解矛盾冲突,消除不良影响,减轻危

害,尽快恢复公众对政府的信任,增强政府的公信力。在应对网络舆情危机中,网络媒体与政府之间应形成良性互动的合作关系。网络媒体应扮演好社会监督者的角色,建立公开、透明的舆情环境,充分发挥好舆情平台的作用,独立、客观、公正地传播信息,防止政府封锁信息、阻塞信息、闲置信息、垄断信息,以保障公众的知情权。公众基于对政府信息的了解,在网络中交流思想,形成舆情,能有效制约政府权力的运行,增加政府执政的透明度。

### 3. 网民方面

第一,应将自律与他律统一起来。网络的匿名性、自主性,对网络主体及信息传播者、发布者和公众提出了更高的道德要求。网民要加强自我约束、自我控制,对自身的网络行为负责,并主动纳入到道德范畴里去,自觉地用自身的社会良知来化解和控制网络不良行为。通过建立网络道德规范自律体系,规范引导网络主体的网络行为。当然,在网民道德水平不高的情况下,自律必须与他律相结合。应通过网络立法约束网络主体,做到网络行为有法可依、违法必究。网络道德规范与网络法规二者相结合,既能够提高网民的素质,又可以规范网络行为。

第二,全面提高自身素质。加快全民素质教育步伐,全面提高全民的科学文化素质与道德素质,是网络传播新时代对我们提出的迫切要求。在人人都可以通过网络发表言论、传播新闻的网络大众传播时代,若网民不具备良好的素质,任何手段都难以营造良好的网络空间环境。网民还要有应对突发网络舆情危机的能力。这既包括不参与网络舆情危机的制造和散布,也包括以平常心面对一时的网络舆情危机。

第三,了解新闻传播知识,提高社会责任意识。在网络大众传播的新时代,人人都可以通过网络发布新闻,这就要求网民对新闻传播知识要有所了解。另外,网民还必须增强公众传播新闻的社会责任意

识,明确新闻传播的客观责任、监督责任、社会道德责任和文化责任,这些责任既是网络媒体的,也是公众个体的。而从博客和BBS产生的角度来说,在网络大众传播时代首先是民众个体责任。这些责任意识需要在社会基础教育中培育、养成。

## 四、结语

网络已成为当今重要的大众媒体,网络舆情也随之迅猛发展。舆情传播方式、舆情环境、舆情格局正在发生深刻变化,舆情的影响力已经渗入到政治、社会、文化、生活等各个层面,日益影响着人们的生活和工作。我们应当一分为二地看待网络舆情:一方面,它有效地促进了社会民主化的进程,使民众获得前所未有的舆情空间与舆情自由;另一方面,它也为负面舆情的产生提供了便捷,各种影响社会和谐稳定、国家安全的负面、虚假舆情日益增多,如果不及时加以引导,就会形成网络舆情危机。网络舆情危机的社会生成、应对与控制问题日益凸显,已成为政府、网络媒体、学术界等共同关注的问题。网络舆情危机的生成、应对研究还有很大的拓展空间,可以从政治、法律、社会、教育等多学科入手,进一步探讨网络舆情的运行规律,从而统筹社会各种资源,有效应对网络舆情危机,化解社会矛盾,实现社会和谐稳定。

### [参 考 文 献]

- [1] 刘毅. 网络舆情研究概论[M]. 天津:天津人民出版社,2007:53.
- [2] 郁彩虹. 网络舆情危机的生成机制探析[J]. 行政与法,2011(2):60.
- [3] 王振. 政府应对网络舆情负面影响的路径选择[J]. 湖北经济学院学报:人文社会科学版,2011(8):81.
- [4] 谢金林. 网络舆论危机下政府形象传播的困境及对策[J]. 广东行政学院院报,2010(5):17.