



引用格式:殷轲. 重大突发公共卫生事件背景下网络舆情的的问题及其应对策略:以 2020 年河南网络舆情事件为例[J]. 郑州轻工业大学学报(社会科学版),2021,22(2):46-53.

中图分类号:D63 文献标识码:A

DOI:10.12186/2021.02.006

文章编号:2096-9864(2021)02-0046-08

重大突发公共卫生事件背景下网络舆情的 问题及其应对策略

——以 2020 年河南网络舆情事件为例

Problems and countermeasures of internet public opinion under the background of major public health emergencies

—Take Henan internet public opinion events in 2020 for example

殷轲

YIN Lu

河南省社会科学院 社会发展研究所,河南 郑州 450002

摘要:在重大突发公共卫生事件背景下,2020 年河南网络舆情呈现以下特点:新冠疫情成为全年的舆论焦点;涉官负面事件减少,教育、医疗、公共道德类事件增多;网络舆情事件进入个案时代,背景因素不再主导事件的走向;网络舆情事件的爆发力减弱,持续时间变短。同时,2020 年河南网络舆情事件也折射出一些新问题:“信息瘟疫”干扰抗疫大局,自媒体乱象频出,网络空间的娱乐色彩日渐浓厚,一些基层管理部门的舆情应对注重技巧而轻视本质。网络舆情的正确应对是社会治理的一部分,需要引入协同治理理念。发挥“舆论共同体”的作用,实现协同治理,彰显事件的是非曲直,这是舆情应对的根本。

关键词:

网络舆情;
舆情应对;
舆论共同体

[收稿日期]2021-01-12

[基金项目]河南省哲学社会科学规划项目(2020BZZ003)

[作者简介]殷轲(1964—),男,河南省舞阳县人,河南省社会科学院研究员,博士,主要研究方向:网络社会、社会问题。

自德国社会学家贝尔 出“风险社会”这一概念以来,现代性与风险之间的关系问题已经被越来越多的人所关注。随着人类能力的升和活动范围的扩大,与人类活动无关的外部环境已经不复存在,风险越来越具有社会性,即便是偶发的外部性风险,最终也会演变成社会风险。例如,瘟疫是一种具有极强传染性的流行病,它不只是一个医学问题,还是一个社会问题,其一旦出现,就不仅仅是生物体的感染,更会在社会群体之间传播,其带来的影响和冲击也不仅仅是局部的。可见,突发公共卫生事件威胁着人类生命安全,已经成为重大的社会危机^[1]。从突发公共卫生事件到社会危机,这是风险的连锁反应,必然会带来深远的社会影响。

在网络社会,风险不仅是系统性的,还是媒介化的。现实社会中的矛盾、问题必然会在网络空间展现出来。网络舆情虽是由特定事件(议题)引发的,但不是脱离人的外在物,它是网络公共空间内围绕事件(议题)而形成的意见、态度、情绪,是事件、社会背景、网络三者交互作用的结果。网络媒介在聚焦事件的同时,也会将与社会问题相对应的社会情绪、共同心理、思维倾向激发出来。在风险社会与网络社会重合的时期,网络舆情并非事件的直观反映,

而是事件、现实矛盾、社会情绪与网络媒介的混合叠加。在重大公共卫生事件背景下,网络舆情也会发生相应的变化。

一、网络舆情事件及其特点

在重大突发公共卫生事件背景下,网络舆情在议题选择、事件聚焦,事件主导因素、舆情爆发力等方面均呈现不同于往常的特点。

2020年是极其特殊的一年,新冠疫情不但对我国经济社会造成巨大冲击,也打乱了人们正常的生活秩序。在居家隔离期间,网络媒介几乎成为人们获取信息、对外交流的唯一途径,即便在解除隔离之后,微博、微信、抖音等新型社交媒体依旧是人们获取信息的重要渠道。在新媒体的作用越来越大的今天,网络舆情已经成为舆论的风向标。与以往相比,2020年河南网络舆情事件较多(见表1),且呈现出鲜明的突发公共卫生事件舆情特点。

1. 新冠疫情是2020年网络舆情的焦点,抗疫成为贯穿全年的重大议题

新冠疫情打乱了人们正常的生活节奏,成为网络舆论的焦点,抗疫不仅是政府工作的重心,也是民众关注的议题。河南与此相关的网络舆情事件较多,在全国产生影响的有“硬核防

表1 2020年河南网络舆情事件汇总表

时间	事件	时间	事件
2020年1月	河南“硬核防疫”	2020年7月	幼师发亲吻男童视频
2020年2月	河南严查制售“假口罩”	2020年8月	开封城管推倒卖菜老人
2020年2月	河南重罚发“疫情财”行为	2020年8月	南阳城管帮摊主卖瓜
2020年2月	河南女子抢购双黄连后被确诊染疫	2020年8月	酒店设餐饮巡视员
2020年3月	郭某某隐瞒出境看球经历	2020年8月	占用1.5万亩农田建养猪场
2020年4月	16年前“投毒杀人案”嫌疑人改判无罪	2020年8月	男子当街毆杀前女友
2020年4月	儿童被埋	2020年8月	早产儿“死而复生”
2020年6月	滴滴司机直播性侵女乘客	2020年9月	货车侧翻掩压路边捡蒜村民
2020年6月	郑大一附院伤医	2020年9月	焦作幼儿园投毒教师被判死刑
2020年7月	女子不堪家暴跳楼	2020年10月	虞城强拆伤人
2020年7月	专升本考试泄题	2020年11月	玛莎拉蒂案宣判
2020年7月	考生撕毁他人高考答题卡	2020年12月	郑州“9岁老赖”

疫”“打击‘假口罩’”“重罚发‘疫情财’行为”“郭某某隐瞒出境看球经历”等事件。河南全民“硬核防疫”在网络舆论场引发热议,河南省雷厉风行的抗疫风格获得了广泛的好评,但基层部门一些极端做法,如挖路封门、禁止外地车加油等也受到舆论的批评。从舆情爆发力来看,“郭某某隐瞒出境看球经历”事件的强度和热度最大,影响也最为广泛。郭某某被网络舆论称为“一人害一城”的“毒王”,引发网民的人肉搜索,其家庭背景也被网民编派和揭露,引发舆论的鞭挞。郑州“毒王”事件的发酵与郭某某的自私行为有关,但也反映了民众对病毒的恐惧。在疫情传播期间,人们很容易产生焦虑、慌乱等负面情绪,加上自媒体的过度渲染和随意加工,个体的焦虑很容易演变为社会恐慌,这为虚假信息的传播 供了土壤。在疫情被控制之后,生物病毒的危害性大大减弱,但由其衍生的另类“病毒”却不会消失,流言、谣言的泛滥就是这类病毒在信息社会的表现。新冠疫情成为全年的舆论焦点,在一定程度上弱化了民众对其他事件(议题)的关注,与疫情无关的事件(议题)不再像往年那样被媒介热炒。

2. 涉官负面事件减少,教育、医疗、公共道德类事件增多

在以往河南网络舆情事件中,涉官事件往往占据五成以上。这类事件产生的主要原因有:一是地方公共部门、官员不作为、乱作为;二是涉事地处置不当。重大公共卫生事件的突发转移了人们的关注点,遮盖了其他社会事件,2020年河南涉官负面事件较少。由表1可知,2020年河南网络舆情事件中涉官负面事件仅有6件,占网络舆情事件的25%,与往年的50%左右相比,这类事件下降的幅度较大。从舆论影响看,“儿童被埋”事件因为其本身的震撼性以及后续处置不当而产生了较大的负面影响,事件的持续时间较长,其他涉官事件持续时

间都很短。郑州“9岁老赖”事件虽然有震撼性,但在金水区法院发布道歉信后迅速消退;“投毒杀人案嫌疑人改判无罪”事件引起人们对司法不公的忧虑,虽然引起网络关注,但舆情却一闪而过;“开封城管推倒卖菜老人”“占用1.5万亩农田建养猪场”“虞城强拆伤人”事件在涉事地通报情况、拿出处理意见后也很快消退。在涉官舆情事件减少的同时,教育、医疗、公共道德等方面的舆情事件增多,与校园欺凌、师德退化、贫富分化等问题相关的个案增长较快。值得注意的是,教育类事件在近年来上升较快。2020年又出现了“专升本考试泄题”“幼师发亲吻男童视频”事件等。这说明,在突发重大公共卫生事件背景下,教育领域依然存在着诸多问题,网络舆情事件是对这些问题的映射。教育公平是民众的基本诉求和期待,其势必会成为网络热点话题。

3. 网络舆情事件进入个案时代,背景因素不再主导事件的走向

网络舆情事件不同于一般的新闻事件,它不是事件与网络的简单结合,而是事件、背景、网络三者交互作用的结果。所谓背景因素,是指事件背后的社会问题和相应的社会情绪、预设立场、惯性思维、先入之见等。贫富分化、社会腐败、环境污染、粗暴执法、强征强拆等问题必然会对民众的思想、心理产生影响,形成社会的集体认同、共同感受,一旦出现象征性社会事件,隐藏在其背后的思想倾向、立场、情绪就会被激发出来,在网络媒介上形成舆论焦点。特殊事件连带着背景因素在网络上聚焦、扩散并产生群体性行为,这是网络舆情事件的形成轨迹。在以往的网络舆情事件中,情绪、惯性思维、先入立场、偏见往往掺杂到事件之中,舆情很容易脱离事件本身而向外扩散。例如,“天价过路费”“袁厉害”“房妹”事件,均形成了“媒介的狂欢”,与这些事件相关的蛛丝马迹都被

深入“挖掘”,从而形成舆论危机。而在突发公共卫生事件背景下,网络舆情会呈现出不同以往的特征,如2020年河南影响较大的“儿童被埋”事件,虽然舆论关注热度较高,也出现了衍生事件,但并没有像“袁厉害”等事件那样,被舆论狂轰滥炸,也没有被深度炒作。这说明,在突发重大公共卫生事件背景下,网络舆情呈现出个案特征,个案本身的特性以及后续政府应对成为决定事件走向的主要因素,背景因素虽然与事件的形成相关,但不再左右事件的走向。

4. 网络舆情事件的爆发力减弱,持续时间变短

影响网络舆情事件的爆发力和持续时间的因素是多重的,除事件本身的震撼性、冲击性外,还取决于背景因素、过程性因素等。外在的偶发事件如果不触及内在的社会风险,其冲击力是有限的,不可能形成持续的群体性聚集。事件背后的社会情绪、政府应对措施、网民围观程度、媒介炒作程度都会对事件的演变产生影响。网络舆情事件的形成是事件、背景、网络三者交互作用的结果,它不可能像一般的新闻事件那样仅仅被民众热议,它必然会引起相关部门的回应和处置。一旦涉事地相关部门介入,其一举一动就会在网络聚焦,政府应对成为重要的可变因素。如果应对恰当、互动渠道通畅,则网络围观不会持久,网络炒作也难以发挥作用,事态就会很快平息。随着社会治理水平的

升和政府网络乱象的治理,网络舆情事件的爆发力减弱、持续时间变短。2019年“焦作幼师投毒”“官员深夜带队拆迁被撞身亡”“义马气化爆炸”“南阳水氢燃料车”事件本身有一定的冲击性和震撼性,但在当地政府发布通报后很快消退。2020年这类事件表现得更为明显,除“郭某某隐瞒出境看球经历”“儿童被埋”事件外,其他事件的爆发力都很弱,持续性都很

短,有些事件甚至瞬间即逝。

二、网络舆情折射出的问题

在重大突发卫生公共事件背景下,社会风险的传播与展现方式必然会发生变化,对舆论生态产生深刻影响。与往常相比,不但舆论聚焦点与舆情特点有所不同,而且网络舆情也折射出一些问题。

1. 疫情衍生另类“病毒”,“信息瘟疫”“媒介恐慌”造成了不良的社会影响

在疫情发生初期,各种杀死病毒的信息层出不穷,“槟榔抗病毒”“喝酒抗病毒”“烟花爆竹能杀死病毒”等,这些花样翻新的“偏方”对民众产生了误导。2020年1月31日,中国科学院武汉病毒研究所和中国科学院上海药物研究所联合发布研究成果,称双黄连口服液能够抑制新型冠状病毒,这种“体外”实验与中医辨证理念完全相悖,但双黄连却被视为“抗疫神药”,一夜之间,双黄连口服液被民众抢购一空,“信息瘟疫”的影响可见一斑,它已经成为影响抗疫乃至公共秩序的严重问题。在后疫情时代,生物病毒的危害性大大减弱,但“信息瘟疫”却并没有消失,特别是在国外疫情大暴发的情况下,“信息瘟疫”此起彼伏。“毒王诞生”“数万华人拥入”“某地封城”“某地出现确诊病例”等标题新闻给社会带来不良影响;“新冠引发粮食危机”等信息引发一部分民众非理性抢购。“信息瘟疫”由瘟疫衍生而来,但其传染性不亚于瘟疫本身,其与谣言类似,但又不是一般的谣言,其传播基于人们对瘟疫的恐惧,因此,其比一般的谣言更具传染性和杀伤力。在信息化时代,民众对世界的认知越来越依赖于媒介,但媒介对事件的呈现并非真实的和完整的,存在狂轰滥炸、不当加工、随意捏造的问题。同时,信息化时代也是资讯泛滥的时代,会带来另类的信息封闭,为“信息瘟疫”的流行提供机

会。在世界性的疫情还没有完全被控制的时期,个体焦虑与“媒介恐慌”交互作用,“信息瘟疫”就会不断涌现,需要认真对待。

2. 自媒体乱象频出,网络环境受到污染

2013年下半年以来,政府加大了对网络水军及传谣网络大V的治理,网络敲诈和有偿删帖的现象得到了遏制,少数人裹挟大众舆论的状况基本消除。净网行动净化了网络环境,对营造清朗的网络空间发挥了很大的作用。随着移动网络时代的来临,各种新型媒介不断涌现,信息传播方式、舆论生态、媒体格局发生了深刻变化,自媒体乱象又以新的形式表现出来:一是网络直播低俗化。网络主播为了吸粉、获得打赏,进行伤风败俗乃至色情暴力的表演。“‘滴滴司机’直播性侵‘女乘客’”事件就是这类问题的典型。“滴滴司机”“女乘客”“性侵”等成为吸引眼球、获得打赏的噱头,这种自导自演、以淫秽直播牟取利益的行为非常恶劣。二是公众号的营销色彩浓厚。公众号与营销号的不同在于前者有公共、公益的内涵,不应该打着公共的旗号牟取私人利益;但在现实中,公众号却异化为隐秘的营销号,成为牟取私利的工具。为刷流量,利用民众的焦虑和“义愤”发布煽动性言论;为博关注、赚粉丝,打着“正义”的旗号渲染民粹情绪,搞道德绑架;为吸粉、博取点击率,打着“爱国”的旗号,发布类似于“某某国要求加入中国”的低俗新闻,这些都是公众号异化的表现。在“郭某某隐瞒出境看球经历”事件中,一些公众号强蹭热点,利用民众的恐慌情绪,编造和传播谣言,毫无根据地将郭某某塑造成“贪官”后代,刺激民粹情绪。在“货车侧翻掩路捡蒜村民”事件中,村民捡前一辆货车侧翻后遗落的大蒜行为被一些自媒体说成是哄抢大蒜,并将后一辆货车侧翻说成是哄抢行为所致,这种编造新闻赚取流量的行为造成了恶劣的社会影响。自媒体本来可以发挥正面监

督作用,但由于流量、关注度与商业利益联系在一起,这种正面效应被淹没在大量的虚假信息之中。三是微信、抖音、新闻APP等社交媒介“圈层化”现象严重,侵蚀了人们独立思考的能力。网络时代的特征是信息开放,但技术上的开放并不一定带来认知的开放,反而有可能带来信息的“圈层化”。由于社交圈子化、信息获取定制化,加上一些新闻APP利用算法选择性发送信息,人们看问题的视野越来越封闭,片面认知不断被强化。大量涉猎和阅读,反而造成独立思考能力的丧失,极端化、非理性的话语表达盛行^[2],这是自媒体时代独特的现象。

3. 网民参与公共事务的热情不足,网络空间的娱乐色彩日渐浓厚

网络空间打破了地理空间的封闭性和界限,实现了互联互通,消解了现实社会中地位、身份、职业门槛,为不同地域的群体提供了交流、碰撞、沟通的平台。网络技术造就的全新交往媒介改变了社会交往形态,同时也为民众提供了表达诉求、参与公共事务的机会。任何人只要掌握基本的设备和技能,就能进入这个空间进行交流、发表意见。在互联网时代,网络空间成为公共交往的平台,民众参与公共事务的热情空前高涨。随着移动互联网的出现,网民人数呈几何级数增长,但网民对公共事务的参与热情却没有随着技术的发展而进一步高涨,相反却呈现回落的态势。手机游戏快速发展,线上娱乐方式不断更新,占用了人们大量的时间。与此同时,微信成为最为活跃的社交平台^[3],朋友圈交往取代了公共交往,信息接收渠道越来越狭窄,参与公共事务的能力也开始受限,网络空间逐步向生活娱乐靠拢。网络空间娱乐化色彩日益浓厚,在一定程度上消解了网络舆论的公共性,其突出表现是:猎奇式心态开始流行,对怪事见怪不怪,情绪性因素大于理性探究,从2020年河南网络舆情事件中可以清楚

地看到这一点。网络舆情形成后,网民的围观、参与、评论都大不如以往,如果没有传统媒介的跟踪报道,舆情便会迅速消退,网络舆论的监督功能开始弱化。

4. 一些基层管理部门的舆情应对存在注重技巧而轻视本质的问题

近年来,地方政府在舆情的应对上下了很大功夫,应对和处置能力逐渐上升,封、堵、捂、压、瞒的应对方式不再流行,集体为个体买单的情况大幅减少,次生舆情也越来越少。然而,由于旧习气并没有完全消失,舆情应对还没有达到应有的状态。政府越来越重视网络舆情,但地方或基层管理部门的舆情应对却存在一个误区,即注重技巧而忽视本质。“持续监测、准确研判”、“快报事实、慎报原因”、抓住“最佳48小时”、“统一发布口径”、“找到舆论关切点”、“用好网评队伍”,这些技巧和方法在实际工作中被经常提及,已经成为政府舆情应对的基本知识,但是在一些具体事件的应对中,知识和技巧并没有被用好,在特定的案例中,技巧和知识甚至成为旧习气的附属物。实际上,舆情应对并不仅仅是一个技术问题,如果没有理念的更新,没有直面是非曲直的坦荡态度,不相信民众的良知和智商,而仅仅以消除负面影响为应对的出发点,技巧和方法同样可能被用歪。在原阳“儿童被埋”事件中,舆情监测不可谓不完善,信息发布不可谓不快,发布口径也不是不统一,但却出现了近年来少有的次生舆情,“打记者”成为影响地方形象的另一个严重事件,对地方政府的公信力造成了二次伤害。这说明,技巧、方法若与本质相脱节,舆情应对就不会进入正确的轨道。舆情应对的根本在于还原真相、取信于民^[4]。只有在本源确立的情况下,应对技巧才能真正发挥作用。

三、突发重大公共卫生事件背景下网络舆情的应对理念与策略

在风险社会与网络社会重合时期,网络舆

情事件频发是一种常态,在突发重大公共卫生事件背景下更是如此,但舆情事件出现之后的政府应对却是一个能动的可变因素。如果应对得当,是非曲直彰显,社会风险会借助于事件而释放,社会负面情绪也会得到一定程度的消解;如果应对失当,则会将矛盾引向政府部门,演变为公共舆论危机,造成社会风险和负面情绪的积累,影响政府公信力。

网络舆情的正确应对是社会治理的一部分,需要引入协同治理理念。在协同治理理念下,政府与民众之间的关系不是主体与客体的垂直关系,而是主体间的平等关系。政府是舆情应对的主导力量,但不是唯一力量。网络舆情的形成是各个舆论主体围绕事件(议题)相互作用的结果,其形成原因与影响是社会性的,其治理和应对需要社会共治^[5]。将网络舆论看作大众对政府的意见,将舆情应对或治理视为政府对民众意见的矫治,这是人为地将政府与民众分开,无法真正解决舆情的变异与失真问题。舆情与实情的脱节,并非管理者没有控制好被管理者,而恰恰是“舆论共同体”(多元主体)割裂的结果。如果“舆论共同体”不能共同治理舆论,被割裂为控制者与被控制者,那么,舆情就不可能回到正确的轨道之上。信息技术架构的网络空间具有开放性、水平性、多中心、互动性的特点,单向垂直性控制模式已经难以适应这种变化,迫切需要构建新的社会机制以适应技术革新带来的变化。如果停留在“以管控为内核,以应急为重心,以平息为旨归”的模式之上^[6],网络舆论就无法发挥其应有的作用。以技术革新为契机,以新促新,推动理念和方法的创新,网络公共空间的正面效应就能够彰显。

1. 以彰显是非曲直、解决现实问题作为舆情应对的根本

网络舆情预警、监测与应急管理已经成为地方政府日常工作的重要内容,舆情应对方法

也成为其必修课,然而当重大网络舆情事件发生时,应对失当却时有发生,其原因不在于没有掌握必要的应对技巧,而在于应对之本的欠缺。舆情应对分为应对之本和应对之术,前者是手段、方法的依止之处,后者是技术性手段。在网络公共空间中,虽然有身份、角色的外在差异,但事件有着本来的是非曲直,这是一切共识建立的基础。网络舆情在一段时间内有可能与实情不相符合,但是其不可能长期偏离实情,只要去除私心杂念,不偏不倚,以真诚的态度去应对,网络舆情就会回归真相。彰显本来的是非曲直,公正解决舆情所反映的问题,这是治理理念的落实,也是应对网络舆情事件的根本出发点。只有明确了这一根本出发点,应对能力才会真正高。如果不相信民众的理性和良知,将舆情应对仅仅视为搞定舆论、平息事件,再高明的技巧都无法发挥其正面的作用。摒弃搞定思维、对立思维,消除“术治论”习气,解决问题而不是搞定问题,网络舆情才会得到有效治理。网络舆论需要进行引导,但引导不是以先入之见去“矫正”舆论,而是主体之间在追求真相和公道的基础上相互引导。没有探究真相、彰显公道、解决问题的态度,即便是掌握了预警、监测和回应技巧,网络舆情也不可能得到真正平息。

2. 区分公众号和营销号,发挥自媒体的正面效用

公众号与营销号的区别是,前者是非营利性的具有公益内涵的自媒体,而后者是被市场逻辑支配的以营利为目的的媒介账号。前者创作、分享的目的是表达诉求、维护社会公正,后者则以实现自我利益为目的。近年来,出现了大量出于营销目的的公众号,一些本来以创作、分享为目的的公众号也为了追求流量带来的利益而异化为营销号。媒介账号、公关公司、网络平台形成了一个利益链条,媒介大号追求流量,

公关公司以“刷量”营利,网络平台也从广告主那里获取利益。在这种情况下,正当的经营活动严重受损,自媒体传播内容日益低俗,公共利益无从谈起。网络公共空间被市场化,其结果必然是民粹情绪上升、舆论极化和品位的下降。舆论环境恶化的问题不解决,谣言、流言、“信息瘟疫”泛滥的状况就无法被遏制,自媒体的正面效应就无法发挥。解决网络公共空间的异化问题,当务之急是规范广告行为,区分公众号和营销号,对其进行分类标注,斩断公众号营利的链条。只有保证公众号的公共性、公益性不被商业资本侵蚀,网络舆论环境才能得到改善。

3. 改进信息发布方式,构建良好的互动沟通环境

信任是社会交往和社会协同中最为关键的粘合剂^[7]。网络公共空间是一个水平式、开放式的交往平台,垂直性单向信息发布模式在网络时代已经难以发挥作用,迫切需要在技术的平等性、交互性基础上实现内涵式提升,建立多维度、全方位的互动与沟通机制。网络舆情事件出现后,不是搞一次简单的新闻通报就了事,独白式、无细节、无证据的信息发布无法满足民众探究真相的要求,互动沟通应该成为新的信息交流方式。互动沟通的本质在于通,在于发现各种意见、态度背后的问题,从而做出合理的修正。话语沟通的有效性并不是因为话语自身具备理性,也不是因为交往本身蕴含着真理,而是因为话语沟通是与人的理性和良知联系在一起的。真相、公道与公开、理性沟通的舆论氛围相适应,而强辞、谣言、流言和情绪的鼓噪却只能在封闭的环境下盛行。在公开、理性的舆论氛围中,各种偏私的观点、歪曲事实的言论、过激的意见就会被看得清清楚楚,不会持续地蒙蔽人的双眼。相信民众的良知和理性,拓宽互动渠道,构建良好的互动沟通环境,让每个主体充分表达自己的意见,就能够形成基于真相和

公道的公共舆论。

4. 将清理淤堵作为舆论引导的原则,摒弃围堵式引导方式

舆论引导与河流引导相似,其基本原则是清理淤堵。如果不顺应人性、人情,不畅通人心,所谓“舆论引导”同样会带来祸患。在舆情事件之上的意见差异和对立,其实类似于河流的淤堵。本有之明被外物所遮蔽,事件之上附着了私利、私意、情绪、先入之见,真相和公道就不能显现。若清理这些障碍,舆论就能回到正确的轨道之上。因此,舆情失真变异,其原因不是没有公道,而是人心本有之明被外物所遮蔽,无法发挥作用。相信人的良知和理性,顺性而导,则道义通流,舆情自然回归实情。因此,舆论引导不是防人之口,不是操纵人们的意识、强行为事件定调,不是构筑堤坝而将舆论引导到某个方向,而是清理淤堵、通顺人心,还原本来的是非曲直。舆论需要引导,但却不是一部分人对另一部分人的引导,而是舆论主体相互沟

通、消除主观遮蔽的过程。

参考文献:

- [1] 宋林飞. 国家公共卫生应急管理原则与指标体系[J]. 社会学研究,2020(4):46.
- [2] 葛明驹.“后真相”时代网络民粹主义主导舆论的机制及其治理[J]. 东岳论丛,2020(5):118.
- [3] 唐云锋,孙萍萍. 圈层化连接、虚拟公共场域与微信舆情治理[J]. 学术界,2021(2):171.
- [4] 童星. 从科层制管理走向网络型治理:社会治理创新的关键路径[J]. 学术月刊,2015(10):113.
- [5] 殷轲. 网络舆情治理的基本理论问题辨析[J]. 电子政务,2017(7):11.
- [6] 汤景泰. 走出自由与管制的二元藩篱:论公共舆情治理[J]. 暨南学报(哲学社会科学版),2014(12):116.
- [7] 喻国明. 重拾信任:后疫情时代传播治理的难点、构建与关键[J]. 新闻界,2020(5):13.