

# 后真相时代网络舆情应对策略分析 ——以成都 49 中学生坠亡事件为例

李晓瑶

(武警警官学院)

摘要：后真相时代的舆论场呈现出情绪先行、事实滞后的趋势，受众企图依据媒介信息重建真相，但结果往往是迎合预先设置的立场，成都 49 中学生坠亡事件引发的舆情正是后真相时代的写照。如何突破理性缺失，构建社会良性沟通的渠道，成为亟待解决的问题。鉴于此，本文在分析后真相时代网络舆情特征的基础上，从政府、媒体、受众层面探讨后真相时代舆情应对策略。

2016 年，“后真相”一词被《牛津英语词典》选作年度词汇，牛津字典将“后真相”定义为“诉诸情感及个人信念，较客观事实更能影响民意”。随着媒介技术的发展，“人人都有麦克风”时代的到来，网络舆论场呈现出众声喧哗的场景，在此背景下越来越多新闻事件呈现出后真相特征，人们更愿意相信自己想要相信的，真相的重要性让位于情感的宣泄。2021 年 5 月 9 日成都四十九中学生坠亡事件引发的舆情正是后真相时代的写照。

成都 49 中学生林某坠亡后，家长林母数次在微博发文，声称校方不让家属看监控，事发近两小时救护车才到，遗体未经亲属同意直接送往殡仪馆，相关信息迅速引发舆论飓风。在真相未明的情况下，网民坚信林某是被人所害，一时间“黑幕论”沸沸扬扬。5 月 11 日，成都市成华区教育局、成都市公安局成华分局接连发布调查通报称林某高坠死亡系个人原因，非刑事案件，但并没有起到盖棺定论的作用，反而引发了更多的猜测与质疑，谣言甚嚣尘上，负面情绪充斥网络，舆情愈演愈烈。直至 5 月 13 日，监控视频及事件调查详情公布，真相澄清，舆情才得以平息。

## 一、后真相时代网络舆情特征

### (一) 立场先行，网络舆论情绪化

正如“后真相”的定义所指，比起真相，情绪和信念对形塑公共舆论起的作用更大。在众多网络舆情事件中，网民与其说是传播事实，毋宁说是传播基于个人立场的意见及情感。在成都 49 中学生坠亡事件舆情发展过程中，不难发现民众先入为主相信林母所言为真，并据此对官方提出质疑，在坚信林母所说监控缺失、校方封口、救护车晚到等信息的基础上推导出“黑幕论”，谴责、谩骂之声充斥网络。

较之“遮盖事实”的校方，林母无疑是弱者，面对强弱冲突，舆论天然会站在弱者一方，且林母的求助微博丧子之痛溢于言表，比起校方及调查组的制式通报显然更能激发受众情绪上的共鸣，因此网络舆论几乎呈现出一边倒的支持林母、呼吁“真相”的态势。

### (二) “真相”演绎，意见领袖推波助澜

当下微博、微信、知识问答社区等新媒体平台成为舆情发酵的重要场域，而其碎片化传播的特征也助长了事件细节的暧昧性，使得真相更加扑朔迷离。人们在舆情事件发生后第一时间搜集碎片化的信息并对此进行拼凑、演绎，企图建构真相，而信息收集、分析能力更加强大的网络意见领袖在舆论生成过程中扮演着相当重要的角色，但由于缺乏深度调查，所建构的“真相”往往只是看似合理的说法。在坠亡事件中，林母称事发近两小时救护车才抵达现场，有网友根据百度地图信息指出 49 中距离最近的医院只有约 10 分钟车程，据此推测林某坠亡必有内幕；也有网友指出林某坠亡的知行楼为办公楼，坠亡或与教职工有关，上述说法均获得大量支持转发，对于“黑幕论”的盛行起到了推波助澜的作用。

### (三) 谣言四起，理性思考能力缺失

真相的调查还原需要时间，就成都 49 中学生坠亡事件而言，5 月 10 日舆情发酵，13 日监控视频及调查详情公布，速度不可谓不快，但正如马克·吐温所言“当真相还在穿鞋的时候，谣言就已经跑遍半个地球了”。相比获取真相的艰辛，谣言传播速度更快、制造成本低廉。坠亡事件中“死者遗体被擅自火化”“化学老师为留学名额将林某推下”的谣言迅速在微博、知乎等平台上传播，甚嚣尘上，情感驱动下，

网民对于明显有违常理的信息丧失了理性思考的能力,成为“阴谋论”的拥趸,被裹挟进了一场舆论的狂欢中。

## 二、后真相时代舆情应对策略

### (一) 政府部门: 舆情应对理念须跟上时代步伐

构建完善的网络舆情应对机制已成为提高现代社会治理能力的时代要求,但当下部分政府部门还存在舆情素养不高、思想理念滞后、应对效率底下等问题,面对后真相时代纷繁复杂的舆论场进退失据,导致次生舆情丛生。

坠亡事件发生后,涉事学校、联合调查组前后所发的几份通报,语言生硬冷漠、调查过程缺失、事件疑点交代不清,尽管其呼吁“不信谣、不传谣”,但显然难以令人信服,舆论普遍认为调查结论草率,避重就轻。通报不但未能平息舆情,反而引发了更大的质疑。

涉事部门或管理部门应转变舆情应对理念,积极引导网络舆论,正面回应舆论关切焦点,少一些“模式化”“套路化”的通报,将民众的情感需求纳入舆情应对的考量之中,构建起理性、良好的沟通桥梁。

### (二) 新闻媒体: 坚守新闻专业主义

真实性是新闻最为重要的属性,更是新闻的生命所在,面对后真相时代情绪化的网络舆论场、真真假假的消息源,主流媒体应坚守新闻专业主义,核查新闻事实、追踪深度报道,以专业态度和技能,为受众揭开新闻背后的真相。例如新华社记者采访了成都49中、教育局、公安部门、家属等多方关键人士,以深度报道还原坠亡事件真相,回应了监控有无缺失、救护车是否晚到、家长为何两小时后才接到通知、坠楼如何发生的四个备受关注的疑问,有力地抨击了“黑幕

论”,沸腾的舆情至此平息。

### (三) 受众: 提升媒介素养

后真相时代受众立场先行的特征致使舆论场极为情绪化,同时信息茧房加剧了群体极化,不同群体的立场差异巨大,观点尤为偏颇,在重大社会议题前理性的对话与沟通也变得更为困难。

因此,受众需提升媒介素养,增强在新媒体环境下的信息辨别能力、批判能力,在事件发生后有“让子弹飞一会儿”的耐心,探索来龙去脉而非依据信息片段推测真相;倾听各方观点而非盲从于情感立场。此外,受众还应尊重自己的话语权,在网络发言时应具备审慎与负责的态度,核实信息的真实性,不做谣言的传播者,避免因情绪宣泄而造成的社会伤害,营造理性对话环境。

### 参考文献:

[1]王悦.“后真相时代”民众媒介素养探析[J].记者观察,2021(06):40-41.

[2]张倩茹.自媒体时代对新闻专业主义的反思与建构[J].新闻文化建设,2020(15):26-27.

[3]喻国明,李彪.中国社会舆情年度报告(2020)[M].人民日报出版社,2020.

### 作者简介:

李晓瑶(1990.01.01),女,汉族,武警警官学院助教,硕士,从事舆情领域研究。