

基于网络舆论传播机制的负面舆情应对策略研究

阎红

(武警警官学院)

摘要:网络舆论传播具有突发性、传播迅速和渗透性强等特点,为负面舆情的应对提出了极大挑战。本文从舆论传播机制出发,通过分析舆论传播周期各阶段舆情发展特点,探索应对负面舆情的有效策略。

关键词:舆论传播;负面舆情;应对策略

网络作为第三空间,由于网络媒介在传播中的快速性和便捷性,人们可以快速获得资讯,分享感受,这使得网络在信息交互和舆论传播方面都起着重要的作用。网络受众能够通过复制、改造、转发信息以及发表个人意见等方式参与整个网络的信息传播过程,这也使得网络传播和网络舆论有别于其它传统媒体传播模式。

一、网络舆论传播与演化机制

网络舆论是公众对于公共事务通过信息公开表达的具有影响力的意见[1]。网络舆论从形成机制来看是网民以网络为依托将舆情信息大范围传播而生成的。相较于传统媒体空间中传播者与受众的界限分明,网络舆论的传播者呈现多元化、去中心化。且传授关系更为密切;传播内容可以被任意加工、修改,且主观色彩较强。与此同时,网络舆论的传播机制也呈现出自身的特点。

首先是信息流动方式主要体现在点对面的传播,传播范围更加广泛且渗透性强。其次,影响信息传播的因素更多地取决于主体与客体之间的互动。最后,从传播规律来看,网络舆论的生成与发展都存在一定的生命周期,从产生到消亡共分为五个阶段,即初始阶段、上升阶段、高潮阶段、衰退阶段和消弭阶段,随着网络媒介的诞生,舆论发展产生了时空的延续性,产生了反弹阶段。因此应前瞻性地发现负面舆情征兆和苗条,防患于未然。

二、网络负面舆情的传播与危害

从各阶段舆情发酵特征来看,负面网络舆情出现的初始阶段,话题只出现在少数网络新媒体中,刚刚吸引网民的注意,尚未形成规模。很多参杂着个人的意见、看法和情绪的言论经过酝酿-萌动-初始等环节逐渐生成。从孕育期到成长期,界限并不明显。这一时期网民会在庞大的社交网络中就自己支持的观点进行传播,若相关事件或观点得到有影响力的主流媒体推广,会使得相关话题持续高关注度,形成舆论事件。网民在未完全了解事件始末的情况下,极易受传播导向影响造成两极分化阵营,如果控制不好,舆情事件可能会偏离正确的轨道,造成负面影响。往往舆情事件的上升阶段和高潮阶段持续事件较长,往往需要意见领袖进行舆论引

导,使网络意见逐渐统一,形成群体性意见,权威话语权增强,秩序和方向逐渐明显,网络舆论正式形成。至此,舆论逐渐走向衰退和消弭阶段。这一阶段负面舆论可能向着三个方向发展:消散、成为隐舆论或转换为新舆论。

网络空间的匿名性和无序性使得网络舆论的负面效应和消极内容被放大,近年来,一些网民在事件发生现场拍照或录视频将事件传播到网上,先在小范围内产生群体或组织传播,产生群体共识,然后经过各种网络传播途径大范围传播,最终引发社会舆情事件的现象屡见不鲜,这不仅会对网民的认知和行为带来一定的影响,也无形中增加了网络负面舆情管控的难度。尤其是在应对突发事件时体现得更为明显。由于网络舆论的无序性和舆论监管的力不从心,面对网络突发负面舆情如何进行有效应对成为当前社会关注的焦点。

三、负面舆情的应对策略

(一)按照时间节点,针对性回应

丁俊杰和张树庭【2】通过IRI监测数据总结道,每个网络舆情热点议题的平均存活时间仅为16.8天,一般都集中在两周内,75%的重大新闻事件在报道后的第2天至第4天关注度最大。当然事件发展出现新的情况、新变化,新逆转时,都会使舆情呈现高潮迭起的特点。某些敏感问题在被曝光后3-6小时之内即可形成社会焦点,在1-2天内便会形成社会舆情高潮,因此必须掌握舆论传播机制,主动出击,分阶段按照舆情发展态势做出针对性应对。

(二)构建沟通平台,构建全媒体舆论阵地。

当突发事件和负面舆情爆发后,应迅速建立信息沟通平台,让人们了解灾害和危机程度,明确下一步部署。发挥人民群众的作用,及时与群众进行良好的信息沟通,并不断反思与调整。同时,在全媒体时代,政府部门既要重视对电视等传统媒体的建设,又要注重包括融合媒体、自媒体的舆论阵地建设。通过媒体来消除信息差,掌握舆论的主导权和话语权,善用议程设置来引导舆论,注意意见领袖的引导作用。

(三)和而不同,着重疏导

“和而不同”时中国古代哲学最为经典的政治智慧和思

想文化精华，也是中国文化传播的根本特征和重要价值取向。该思想在当今社会负面舆情应对中也具有重大意义。”和而不同”表现出来的是将相互不同、彼此对立的因素，通过高度调节而达到的统一由平衡的状态。比起管控，舆情应对对应着重于疏导。这些思想在社会舆情疏导工作中，既是坚持原则又不排斥不同意见，促使辩论在相互辩解中建立新的共识。

（四）因势利导，扭转乾坤

遇到突发事件和负面舆情时，不要惊慌失措和消极逃避。舆情是把双刃剑，事件进入消弭阶段应对重点则在于重塑民心，修复形象。喻国明【3】认为舆情作为调整社会政策和解决问题的重要参照系，可以用来安排社会政策、社会管理。任何一个大面积流行的舆论背后，一定有人心公道在支撑。舆情背后也体现了正能量和人心向背，必须因势利导

地做出相应的舆情应对。良好的沟通往往能盖过最初的负面事件，有助于重建公信力。

互联网为网民提供了表达空间和话语权，借助于网络空间舆情热点形成迅速，网络空间的匿名性增加了网民诸多非理性情绪甚至是对抗等情绪，使得网络负面舆情应对面临严峻考验。在应对过程中应坚持软硬两手抓，善用媒体主动出击。

参考文献：

【1】邓新民. 网络舆论与网络舆论的引导[J].探索, 2003, 5: 78-80.

【2】丁俊杰、张树庭. 网络舆情及突发公共事件危机管理经典案例[M].中共中央党校出版社, 2010.

【3】喻国明. 网络舆情治理的要素设计与操作关键[J].新闻与写作, 2017(1), 10-13.