

网络輿情化解的常见思路

人民网輿情数据中心副总编辑、新媒体智库主任 刘鹏飞

网络輿情存在自身演变的一定规律，其生成离不开輿论关注度的剧烈上升，社会注意力聚集有可能变成好事，也有可能变成坏事。2020年新冠肺炎疫情、南方洪涝灾害、事故灾难、企业輿情等都带来新的风险和挑战。以下介绍“輿情八法”，为促进輿情化解提供参考。

疏导对冲。遇到大范围輿情，当事方需要针对网上负面压力进行信息发布、輿论引导，通过影响力相当各类媒体平台，丰富媒体观点评论，释放更多积极正面、充分有力的信息进行疏导，还原更加全面真实的信息或观点，形成更丰富多元观点均衡的输出。疏导和对冲的办法，直接作用于輿论场，只要有真实全面的信息不断释放，就有利于发挥“隧道效应”，确保事态和輿论走向更加理性和有序，最终达到平稳事态和疏解輿情的目标。

“外科手术”。輿情发生后，需要在现实中能够找到问题发生的根源，查找病因，对症下药，直击病灶。这种思路如同西医手术，能够在短时间解决輿情动因。但其大前提是合乎法律、道义和情理，否则刚性治理思维可能会激起更大的次生輿情和“副作用”。

责任切割。对于輿情中反映出来的存在严重人为责任的地方，一定要追查相关监管部门或人员责任，对于存在失职渎职、贪污腐败、违法犯罪及严重过失行为的要追究相应责任，避免管理失灵，决不能让局部的问题影响全局，也不能为个体或局部过错埋单。

现场控制。輿情的暴发，很多都有一个现实场景或场合，新闻照片、视频直播、电视画面或者在新闻事件发生的救援或维护秩序的第一现场等，参与事件处置和新闻发布的领导干部、新闻发言人、新闻主播、记者、消防员、医生、警察等具有特定身份的人士等，都要意识到特定新闻现场的社会注意力风口的镁光灯放大效应，务必做出符合当时场景和社会角色预期的言论、穿戴、表情、仪态和行动，维护好现场的正常秩序。

转移淡化。一般的社会注意力聚集和輿论热点停留周期不超过三天，重大事件可能会停留一周，只有少数輿情热点或特大輿情事件会停留超过一周或一个月。有时候，一些輿情热点不宜在社会注意力的高风

险点停留太久，一旦有新的热点出来，有些輿情热点会自然地流动和转移，先解决主要矛盾和问题，展示诚恳态度，通过科学的议程设置“化危为机”，顺应社会焦点的转移。

釜底抽薪。网上问题常常需要引导到线下来，在现实生活和矛盾中得以解决。釜底抽薪是指突发公共事件处置过程中采取措施消除导致事件失控、矛盾激化的主要原因，或者在事件基本平息后采取有效措施化解、消除引发事件的主要矛盾。损失严重的突发公共事件，都或多或少与人的言行有关，有值得总结吸取教训的地方，即使突发公共事件也有加强预测预防之道。突发公共事件平息后，是否存在遗留问题，可作为是否有效进行釜底抽薪的判断依据之一。

引入第三方。第三方，可以是客观中立的第三方专业研究机构，也可以是专家、媒体、组织等。以往很多单位遇到輿情，有些举措和建议不便于直陈上级，往往需要邀请第三方。决策者需要在组织内外打破木桶原理的“短板效应”和“寒蝉效应”，充分释放出组织活力。从管理学和传播心理学来说，第三方力量也往往是有效的。此外，突发公共事件处置过程中，为了避嫌，也需要引入更高层级第三方参与调查、鉴定、评判等，方能促进輿情化解。

边界筑墙。面对各种风险隐患，避免人为造成的损失，很多组织部门都意识到要提前“约法三章”和建章立制，这就是我们说的边界筑墙。边界筑墙有时候是对内，有时候是对外。比如，为了保护环境，很多地方提前声明禁止在市区燃放烟花爆竹，划定了执法边界。此外，近年来我国互联网管理部门出台了依法治网的政策，也是约法三章的有效举措。

（来源：人民网-輿情频道）