

官方通报重大争议性事件 需抓好“三个着力点”

人民网舆情数据中心主任舆情分析师 郝伟凡

2021年1月20日

全媒体时代,一些敏感事件经网络曝光后迅速引发全民围观,甚至在舆论场掀起大规模争论,演变为重大争议性事件,给舆情处置工作带来不小的挑战。

现阶段,重大争议性事件的呈现方式大多为,一些容易挑动舆论敏感神经的碎片化信息或单方面报道出现,随后在网络上形成有明显倾向性的舆情热潮,引起两方或多方观点激烈争执和互纠,最终事件可能水落石出、出现反转或不了了之。

针对此类事件,涉事部门或主管部门及时开展调查、对外发布官方调查通报,可以起到对事件权威定性、平息舆情的作用。值得注意的是,在调查结果通报环节,舆情处置主体直接面向公众,与公众就事件调查过程和处置结果进行“对话”,往往面临着较大舆论压力。其中主要有两个方面:一是,网络围观带来放大效应,有关部门通报时机选择不佳、通报内容出现疏漏、通报措辞处理不当,都有可能引发次生灾害;二是,“首因效应”影响网民认知,舆论审判先行,官方调查结果面临被裹挟的困境。后真相时代,网民常常以情绪替代理性、以观点替代事实。一旦官方调查结果与网民心理预期不符,调查的公正性、可靠性往往会受到强烈质疑。

基于以上分析,为增强重大争议性事件官方调查通报的说服力和公信力,需做好三项关键工作:

一、需要切实回应舆论关切,经得起舆论检验。以重庆保时捷女车主掌掴男司机事件为例,2019年7月30日该事件在网络上引发大规模关注。重庆渝北区警方成立调查组开展深入调查,并于8月12日发布两千余字的事件调查通报,对网民关注的女车主家庭财产状况、违章处理记录、从业情况,以及女车主丈夫是否涉嫌违纪等问题,悉数作出说明。这份官方通报展示的“有疑必查、有查必复、复必详尽”的态度,在一定程度上赢得了舆论认可。

二、需要破除舆论“特权想象”,化解舆论审判压力。重大争议性事件发酵过程中,往往

伴随着网民对涉事人员的“特权想象”,甚至引发“涉事人员‘能量巨大’、破坏规则,影响调查过程、处置结果”之类的联想。疫情期间发生的“刑满释放人员黄某英离汉进京”事件中,网民对“黄某英系何许人也”“如何突破层层封锁自驾回京”两大疑问的种种猜测甚嚣尘上。在此情况下,一旦官方调查通报与网民心理预期存在差异,很可能受到质疑。“黄某英离汉进京”事件调查结果公布次日,《新华每日电讯》刊发题为《“黄某英事件”水落石出,鄂京两地分别追责》的报道,以“水落石出”表达了对调查通报的认可,起到一锤定音的作用;《人民日报》《光明日报》均以《司法部牵头的联合调查组公布“黄某英事件”调查结果》为题进行报道,重点强调了此次调查的高层级,用媒体权威性为调查结果的真实性背书,有助于压缩舆论的“想象空间”。

三、需要巧妙疏解网民情绪,提升社会治理水平。在重大争议性事件的舆情处置过程中,影响官方调查通报说服力和公信力的重要因素,还包括网民情绪是否得到疏解。在“鲍毓明涉嫌性侵幼女”案中,最高人民检察院、公安部联合督导组通报显示,“现有证据不能证实鲍毓明的行为构成性侵犯罪”。同一天,山东省烟台市公安局通报称,“美国人鲍毓明在华期间违反律师执业管理有关法律法规”“公安部决定对鲍毓明驱逐出境”。将两个案件的处理结果同一天公布,达到的效果是网民情绪得到了安抚,舆情得以平息。另一个疏解网民情绪的有效方式,则是后续规范制度的建立。重大争议性事件往往暴露出社会某个领域的顽疾,进而触发网民的集体情绪。鉴于此,官方调查通报中也可适度释放针对此类问题建立相关制度规范的信号,后续持续公布相关工作的进展,有助于重塑舆论信心。

(来源:人民网-舆情频道)