

# 涉警舆情事件的发展态势与应对

——基于243项事件的调查

赵丹

(国家开放大学 北京 100039)

**[摘要]**基于2015至2016年243项涉警舆情事件的编码分析,舆情事件包括警方存在显著过错的负面事件与无过错的中性事件。舆情事件结构呈现差异性分布:江浙沪地区为中性事件频发区域;而河南、广东、四川、河北为负面事件频发区域。舆情事件在网络空间经历了完整的生命周期:酝酿引发期、成长期、爆发期、平息期。公安职能部门可引入第三方联合监察机构,形成有效的危机预警、危机控制与危机处置,以消解“塔西佗陷阱”。中性事件频发区域应侧重于运用3T原则,实现信息透明化、即时化、主动化。负面事件频发区域应侧重于从严治警,案例比较分析表明:诚恳道歉与及时处理比强力解释更有利于缩短负面事件的生命周期。

**[关键词]**涉警舆情事件; 主轴编码; 塔西佗陷阱; 生命周期

**[中图分类号]**G206 **[文献标识码]**A **[文章编号]**1008-0597(2019)01-0076-08

DOI: 10.16161/j.issn.1008-0597.2019.01.012

## 一、研究背景与研究方法

随着中国经济社会快速发展,社会结构由“两个阶级、一个阶层”转变为复杂社会分层,利益诉求日益多元化,多元化利益诉求既相互交织又相互冲突,社会冲突焦点往往通过网络信息工具的扩音演变成公共舆情事件。虚拟公共空间不同于金字塔结构式科层控制的现实公共空间,而是“人人都有麦克风”众声喧哗的信息流空间。“两微一端”(微博、微信、客户端)覆盖人群与影响力正不断扩大,对公共议程的主导作用日益凸显。“微博、微信等社会化媒体不仅可以海量生产、瞬

时传播、广泛分享信息——形塑信息共同体,而且可以直接、便利地建立和重构人与人之间的互动关系——形塑关系共同体,进而在特定情境和条件下激发实际的公共参与和社会行动——形塑行动共同体。基于社会化媒体,大众获得了由围观者、表达者“升级”为行动者的更大可能性”。<sup>[1]</sup>网络信息流围绕着社会焦点议题,形成一波又一波舆情,对政府职能部门的决策流程形成强大外部压力。“人民网”所统计的“2015年热点事件涉事职能部门舆情压力分布情况”(参见表1)显示:在热点事件所涉职能部门中,公安职能部门高居首位,舆情压力指数为93.14,显著高于教育部门、交通部门、食药质监安监部门。

**[收稿日期]**2019-03-05

**[作者简介]**赵丹,女,国家开放大学,讲师。

— 76 —

表1: 舆情事件涉及政府部门的压力分布(2015年)<sup>[2]</sup>

涉事职能部门	热点事件数量	热点事件占比	上一年度占比	平均热度	平均舆论共识度	平均政府认同度	平均网民正能量	平均舆论生态指数	舆情压力指数	舆情压力名次变化
公安	89	17.8%	24.7%	60.39	3.53	2.96	0.30	6.79	93.14	-
教育	47	9.4%	7.9%	58.24	3.52	2.90	0.49	6.91	43.16	↑2
纪检监察	60	12.0%	18.0%	61.64	3.68	3.36	0.43	7.46	35.90	↓1
交通	24	4.8%	6.9%	59.38	3.43	2.83	0.64	6.90	23.16	↓1
财税金贸	53	10.6%	6.8%	69.17	3.64	3.3	0.85	7.81	22.93	↑2
人社	27	5.4%	3.2%	67.35	3.42	3.15	0.80	7.36	20.44	↑7
食药质监 安监	16	3.2%	2.7%	61.29	3.41	2.87	0.23	6.51	19.99	↑1
司法	25	5.0%	8.5%	59.63	3.53	3.43	0.23	7.19	19.82	↓2

公安机关处于社会管理领域前沿,直接面对错综复杂的多元利益诉求,位于社会矛盾的漩涡中心。信息时代背景下涉警舆情危机治理能力不仅关系到社会稳定与国家安全,而且影响着经济投资环境。因此,研究基于客观的全样本调查,探析当前中国涉警舆情事件的发展态势,进而剖析舆情危机背后的理论逻辑,进而提出危机治理策略。

研究方法: 案例量化与主轴编码。研究方法通过将质性的涉警舆情案例资料转化为定量可视化图表,力图发现当前中国公安舆情事件的发展趋向与内在规律。质的研究(qualitative research)的一个重要方法是格拉斯(Glaser)和斯特劳斯(Strauss)所提出的“扎根理论”(grounded theory),运用系统化程序针对某一现象归纳引导出扎根的理论。研究基于扎根理论,采取主轴编码方法,所谓主轴编码方法是通过运用“原因条件→现象→情景→中间条件→行动互动策略→结果”这一编码范式,将开放性编码中得到的各种概念组织链接而形成主轴的过程。研究程序体现为:全样本案例收集——二级主题挖掘与编码——一级主题归纳——理论脉络提炼。(1)全样本案例收集,形成小型案例库。利用百度统计工具与网络爬虫检索工具,全面收集了2015年~2016年之间所发生

的243项涉警舆情事件,构成了全样本案例库结构,案例库的信度与效度很高。(2)案例编码。针对每一案例进行案例编码,从影响程度、事件类型、地域分布进行多维度扫描,抽取出案例的核心内涵。(3)理论脉络提炼。扎根理论强调基于原始丰富的质性资料,通过归纳从低层往高层不断浓缩资料,形成理论脉络。基于案例的二级主题归纳,通过主轴编码形成一级主题。基于一级主题与二级主题的量化分析,以解析当前涉警舆情事件的发展态势。

## 二、涉警舆情发展态势与剖析

### (一) 涉警舆情事件演进与类型学分析

网络虚拟公共空间自由而开放,具有多元性、共享性、平等性,为网民提供讨论与沟通的公共场所。网络公共领域在一定程度上是哈贝马斯笔下公共领域的延伸,在虚拟网络舆论场中,网民源于自身现实生活的心理感知,通过微博、微信、论坛讨论、人肉搜索等方式,对涉警舆情事件进行意志表达与评价。网络舆论的即时性、互动性和非线性使公共热点事件迅速蔓延,千万个网民通过“蝴蝶效应”将个体微弱话语汇集成舆论风暴。在2015至2016两年内,涉警舆情事件共发生243项,构成当前网络舆情事件的高发焦点领域。

表2:代表性涉警舆情事件(2015-2016)

提炼:一级类型	案例编码:二级类型	案例事件
负面事件	暴力执法	太原讨薪民工非正常死亡,涉事民警被刑拘
负面事件	腐败与玩忽职守;	
警媒冲突	深圳警察饭局吃娃娃鱼,暗访记者被打	
负面事件	腐败与玩忽职守	黑龙江监狱猎艳案
中性事件	民警牺牲	上海交警在处理交通违法行为时被拖行致死
负面事件	暴力执法	庆安火车站枪击案
负面事件	违法违纪	云南昭通警察打中学生事件
负面事件	警媒冲突	兰州记者与四川交警微博骂战
中性事件	民警牺牲	肃宁特大枪击案
负面事件	违法违纪	湖南民警拘禁前女友案
负面事件	腐败与玩忽职守	河南农妇17年寻遍10省找到谋杀亲夫的疑犯
负面事件	冤案平反	云南保姆投毒案改判无罪
中性事件	社会高度关注案件	安徽女大学生酒后坠楼牺牲
中性事件	社会高度关注案件	北京和颐酒店女生遇袭事件
负面事件	暴力执法	北京雷洋案
负面事件	暴力执法	深圳警察违规查验女子身份证事件
中性事件	社会高度关注案件	山东徐玉玉遭电信诈骗离世,警方一周破案
负面事件	违法违纪	河北一女子不雅视频被传后自杀
中性事件	民警牺牲	江西杀警案
负面事件	冤案平反	河北聂树斌案重审改判无罪

243项事件构成理论提炼的“社会之根”。与一般的宏大理论不同的是,扎根理论不对研究者自身事先设定的假设进行逻辑推演,而是从资料入手进行归纳分析。<sup>[3]</sup>针对243项事件,抽取出案例中的核心内涵,进行案例编码,形成涉警舆情事件的二级基本类型,包括:暴力执法、腐败与玩忽职守、违法违纪等,这些二级基本类型进一步提炼抽象,可归纳进入两种一级类型。第一种一级类型是警方存在显著过错的舆情事件,可称之为负面涉警舆情事件。在243项公安舆情事件中,负面事件共计167件,占比68.72%。第二种一级类型是警方不存在显著过错而形成的网络舆情事件,可称之为中性舆情事件,在243个涉警舆情事件中,中性事件共计76项,占比31.28%。

(二)负面涉警舆情事件与区间分布

负面涉警舆情事件非均衡地分布于十一项类

型,包括:违法违纪案件,腐败案件,玩忽职守案事件,滥用职权案件,非正常死亡案件,涉枪案事件,警媒冲突,冤案平反,暴力执法等事件。在类型分布中,腐败与玩忽职守、滥用职权案件存在着一定的重合交叉。

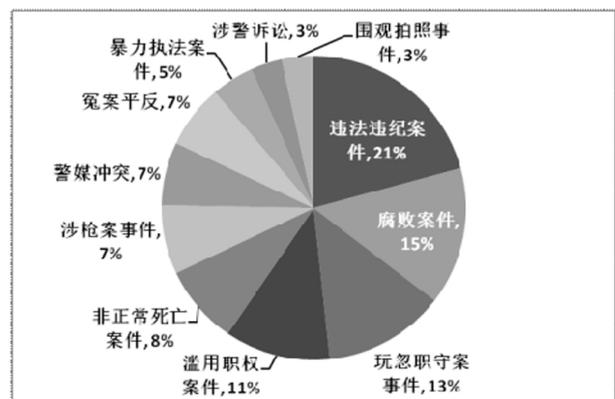


图1:负面涉警舆情事件的类型分布 (2015-2016)

依据其事件发生频率,涉警负面舆情事件可区分为高发区、中发区、低发区。第一,高发区间。随着社会贫富分化加剧与反腐深入发展,网络公共空间形成了特定敏感点与易燃点。当特定公共事件涉及“权、富、弱、腐、黑”等敏感点,随时会在虚拟公共空间聚焦、发酵、膨胀,引发网络舆情危机。高发区间的涉警舆情事件包括四种子类型:违法违纪案件、腐败案件、玩忽职守案事件、滥用职权案件,代表性案例有“庆安火车站枪击案”。第二,中发区间。中发区间的涉警舆情事件包括四种子类型:非正常死亡案件、涉枪案、警媒冲突、冤案平反,代表性案例为“太原讨薪民工非正常死亡”“河北聂树斌案重审改判无罪”。第三,低发区间。低发区间的涉警舆情事件包括三种子类型:暴力执法、涉警诉讼、围观拍照事件。暴力执法事件的舆情影响最为恶劣。在2015-2016年涉警舆情事件中,暴力执法事件共计8项,占比仅为3.3%,但其危害远高于其他涉警舆情事件,代表性案例为北京雷洋案。

### (三) 中性舆情事件: 弱势心理共鸣与塔西佗陷阱

涉警舆情危机不仅引发于警方显著过错,而且即使警方不存在显著过错,处置不当同样会引发网络舆情危机。中性涉警舆情事件占比31%,非均衡地分布于六项类型:社会高度关注案件、涉警谣言、正常履职事件、官方宣传、民警牺牲事件、民警言论不当。在中性涉警舆情事件中,社会高度关注案件占比最高,达到30%,这23项社会高度关注案件又可进一步区分为若干子类型:女性遇袭,老人儿童死亡,嫖娼案,校园凶杀案,电信诈骗案,争议事件、知名人士案,车祸、城管执法,旅游管理。代表性案例包括“肃宁特大枪击案”、“山东徐王玉电信诈骗离世案”。

在社会高度关注案件中,尽管不存在权力行使方的显著过错,但却因舆情事件与网民弱者心理产生情绪共鸣,迅速发酵形成舆情危机。

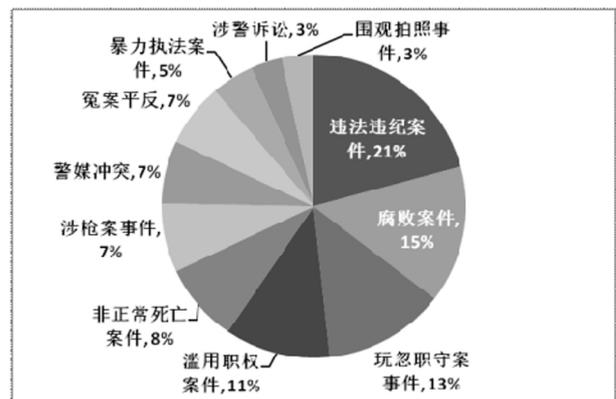


图2: 中性涉警舆情事件的类型分布  
(2015-2016)

在现实公共空间中,各种社会主体按阶层原则进行组合排列,聚集构成利益共同体,形成当代社会分层。但是,虚拟公共空间并不以完全以阶层原则进行组织站队,“虚拟公共空间打破了现实公共空间中阶层排列原则,不同阶层的主体源于深层心理感知,按‘我者’镜像与‘他者’镜像原则,在虚拟公共空间对流、重组、互动,各种社会主体在失去了现实阶层结构的重力约束之后,重新分层重组。”<sup>[4]</sup> 人民网的一项问卷调查显示:近半数党政干部受访者自我认定为“弱势群体”。党政干部在现实公共空间中显然不属于“弱势群体”,但在网络虚拟空间中却与清洁工、农民工重组汇集为“弱势共同体”。网民一旦将自身定位于“弱势群体”,就会本能地在虚拟空间中站在“弱势群体”一方。无数个虚拟的“我”在虚拟世界中重新聚合,进而与“权力滥用主体”直接对立。当舆情危机事件爆发时,“弱者”迅速形成联合体,进行意志表达,这种意志表达并不需要基于舆情事件的客观性,更是基于“自我生存状态”的情绪诉说。在特定危机事件中,对“强势权力主体”的质疑与谴责实质上表达出被压抑自我的自觉反抗,对“弱势群体”的支援构成了“自我现实生存状态”的支援。因此,舆情危机应对的关键并不完全在于事件客观性或者权力行使方的过错与否,而在于如何重塑与改变公民的“弱势心理定位”,消解“弱势共鸣”。

涉警舆情危机事件不仅源于警方的显著过

错,而且即使警方不存在显著过错,正常履职同样可能引发舆情危机,落入“塔西佗陷阱”。在中性涉警舆情事件中,“正常履职事件”占比达到20%,涉及15个领域:交通违章、盗窃、诈骗、个人信息泄露、公共场所扰序、涉毒、涉外事件、袭警事件、争议性事件。这种现象可通过塔西佗陷阱加以诠释,古代罗马历史学家普布里乌斯·克奈里乌斯·塔西佗(Publius Cornelius Tacitus)提出权力管理过程中的“塔西佗陷阱”(Tacitus Trap),意指当政府职能部门在持续长期管理过程中失去公信力,因此在当前舆情危机处理过程中,无论该权力部门说真话还是假话,民众皆会倾向于质疑其所发布的信息。一旦权力主体落入塔西佗陷阱,官方宣传往往适得其反。在中性涉警舆情事件中,14件官方宣传引发负面舆情,占比18%。2015年发生5件,2016年发生9件,增速迅速。在14篇引发负面舆情的官方宣传中,八篇宣传为“博同情”类新闻,三篇报导呼吁向牺牲民警致敬,另三篇报导民警工作辛苦,分别为“打着吊瓶工作”“领结婚证当日执勤”“抱着泡面睡着”。在现代信息化社会,此类传统宣传往往引发网民质疑与反感情绪,逆向效应显著。在信息化时代,“塔西佗陷阱”既可能因漠视民意导致信息淤塞而迅速放大,也能在真诚坦率的交流中逐渐消弭。

#### (四) 涉警舆情事件的地域分析

当前,涉警舆情事件不仅在频数方面在各省份存在地域差异,而且其结构内涵也存在着差异性分布。从涉警舆情事件的地域分布来看,舆情事件在经济较为发达的人口大省相对频发。按涉警舆情事件发生数量排序,排名前六位的省份分别为:河南省、广东省、四川省、浙江省、河北省、江苏省。人口大省河南省在2015-2016年之间发生23件涉警舆情事件,包括5件中性事件与18件负面事件。经济发达的广东省在此期间发生22件涉警舆情事件,包括17件负面事件与5件中性事件。负面事件涉及违法违纪、腐败、暴力执法、警媒冲突、冤案平反、滥用职权、玩忽职守。在全国8件暴力执法案事件,广东省发生2件,占比

25%,其中“深圳警察违规查验女子身份证”事件构成重大影响力的舆情事件。

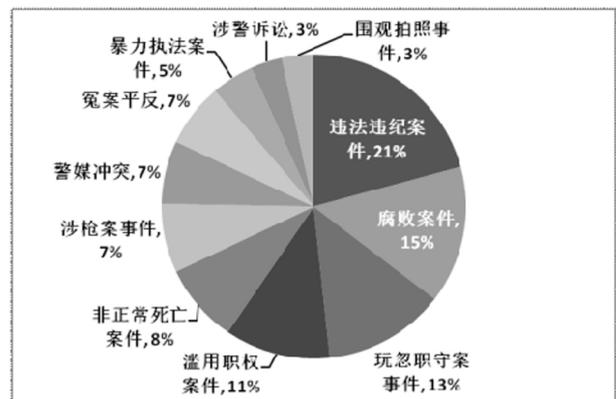


图3: 涉警舆情事件的地域分析  
(2015-2016)

从警方无过错的中性事件的地域分析来看,中性事件发生量排名前五位分别为:江苏省、浙江省、河南省、广东省、上海市。与河南省与广东省显著不同的是,在江浙沪涉警舆情事件中,警察无过错的中性事件(22件)显著高于负面事件(9件)。上海市所发生的四项舆情事件均为中性事件。这说明:涉警舆情事件不仅在数量上在各省份存在地域差异,而且其结构内涵也存在着差异性分布。因此,舆情危机应对策略因省而异,而不应一刀切式提供统一对策。

### 三、生命周期视角下涉警舆情危机分析

涉警舆情危机事件的演进如同生物体,存在着发展演进的周期。危机管理的生命周期理论主要存在三种学术模型。(1)罗伯特·希斯的4R模式。罗伯特·希斯在《危机管理》著作中将危机管理概括为“4R模式”:缩减(reduction)、预备(readiness)、反应(response)、恢复(recovery)四个阶段。<sup>[5]</sup>(2)芬克的四阶段生命周期模型。芬克将危机生命周期归纳为四个阶段:第一阶段是征兆期(Prodromal),潜在危机正在积累,处于量变到质变的过程。第二阶段是发作期(Break out),危机突破预警防线。第三阶段是延续期(Chronic),危机对相关领域产生持续性影响。第四阶段是痊愈期(Resolution)。<sup>[6]</sup>(3)米特罗夫的五阶段模型。

米特罗夫将危机周期划分为五个阶段:信号侦测,识别危机警示信号并采取预防措施。探测和预防,搜寻危机风险因素并尽力减少潜在损害。控制损害,努力使危机不影响组织运作的其他环节。恢复阶段,尽可能快地让组织运转正常。学习阶段,回顾并审视危机管理措施,总结提升经验。

“北京雷洋案”的演进过程体现出生命周期的内在规律,该舆情事件历时半年,在网络空间从产生到平息经历了完整的生命周期:酝酿引发期、成长期、爆发期、平息期(参见表3)。雷洋案经网络

空间初步传播之后,事件逐渐聚焦发酵。警方所发布的通报(5月11日)不仅未能平息舆情,反而促进形成舆情沸腾点,当日媒体报道热度、网民关注度、网民参与度同时达到第一个沸点。当检方介入调查,及时公布案件进展,网民关注度和参与度趋于缓和。当相关责任人受到党政纪处理,事件逐渐平息。公安职能部门可基于网络舆情生命周期的演化规律,针对各区域的差异性分布,形成有效的危机预警、危机控制、危机处置,不断完善舆情事件的应对流程。

表3:雷洋案生命发展周期

日期	事件进展	媒体报道度	网民关注度	网民热议度
5月10日	雷洋案在网络初步传播	11	12.6万(上升)	7.47万(上升)
5月11日	北京警方通报	133	37.94万(峰值1)	19.02万(峰值1)
5月14日	尸体解剖已完成	19	39.92万(峰值2)	4.98万(下降)
5月18日	雷洋家属要求侦查涉案民警	2	24.96万(峰值3)	3.78万(下降)
5月19日	北京警方表态决不护短	31	20.51万(下降)	3.08万(下降)
6月1日	检方宣布对涉案民警5人立案侦查	86	12.34万(峰值4)	5.01万(峰值2)
6月8日	检方披露案件进展,约见双方律师	115	3.69万(峰值5)	0.72万(下降)
6月26日	检方宣布尸检机构的委托依法合规	35	4.08万(峰值6)	1.74万(上升)
6月29日	检方邀专家审查论证尸检结论	73	5.03万(上升)	1.15万(上升)
6月30日	2名涉案警务人员涉嫌玩忽职守罪被逮捕	219	37.17万(峰值7)	7.63万(峰值3)
7月1日	尸检鉴定意见公布	194	19.8万(下降)	5.37万(下降)
9月9日	检方听取有关律师意见	28	0.77万(平息期)	0.22万(平息期)
11月29日	5名涉案人员侦结	35	3.42万(峰值8)	1.66万(峰值4)
12月23日	检方认定5名涉案警务人员符合玩忽职守罪	142	6.82万(峰值9)	3.16万(峰值5)
12月24日	检方决定不起诉5名涉案警务人员	130	5.31万(下降)	2.74万(下降)
12月29日	涉案警务人员和相关责任人受到党政纪处理	22	8.48万(峰值10)	1.86万(峰值6)

注“媒体指数”的数据源于百度指数的“舆情洞察”功能,表明不同时间内媒体对该事件的报导频数。“网民关注度”的数据源于百度指数的网民搜索数据,表明网民对该事件的搜索数量。“网民热议度”的数据源于新浪微指数的“热词趋势”功能,表明网民参与事件讨论的程度。

#### (一) 危机预警

“蝴蝶效应”体现出特定系统中初始微小的变化导致系统长期而巨大的连锁反应。在网络虚拟公共空间中,网络焦点事件通过互联网的显微、聚

焦、放大,在蝴蝶效应的推波助澜下迅速演变成舆论风暴。在信息化时代,政府职能部门应善于利用大数据分析工具进行舆情监测。在涉警舆情舆情潜伏期,危机信息零散地分布于互联网海量大

数据信息之中,诸如微博、微信、网络论坛,在此阶段,“蝴蝶效应”尚未发挥显著作用。及时发现潜伏危机因子成为危机治理的首要任务。否则,警方面对的不再是微波涟漪的舆情潜伏期,而是疾风骤雨的舆情爆发期。

政府职能部门应充分利用大数据分析工具进行网络舆情监测,“基于软硬件、数据管理平台,依托搜索引擎技术和文本挖掘技术,通过网页内容的自动采集处理、敏感词过滤、职能聚类分类、主题检测、专题聚焦、统计分析,实时对网络舆情监测和研判。”<sup>[7]</sup>网络空间已存在诸多公共舆情监测工具。百度指数工具可用于监测网民对特定舆情事件的搜索量、需求图谱、舆情管家、人群属性、地域分布。新浪微指数可通过关键词的热议度来反映微博舆情的发展走势。天涯指数可监测社会民生话题的讨论热度与事件演进。政府职能部门可通过大数据分析工具,从海量大数据中精确查寻出有价值的信息。“网络谣言受众的行为趋同机制和内容渐变机制是网络谣言迅速和广泛传播的两个核心机制。完善政府治理机制就需要建立和完善网络谣言产生前的监测和预警机制、传播过程中的阻断机制”。<sup>[8]</sup>

当零散的危机因子逐渐聚集升温,政府职能部门应及时切断信息传播链条,遏制危机膨胀。第一,从舆情源头化解矛盾,消除隐患。公安部门应迅速查清责任人,主动与当事人接触,通过对话协商,及时从源头上解决问题。第二,官方回应可遵循最低传播量原则。如果舆情源头位于网络论坛,建议使用同一论坛的公安账号回应,防止舆情扩散至其他媒体平台。如果舆情源头位于微博,尽量使用区县公安微博账号进行回应,因为地市级微博账号回应可能导致更大规模信息传播。

## (二) 危机控制

涉警舆情事件的生命周期存在着“破窗效应”,“破窗效应”意指:若对个别、偶然、轻微的破坏行为熟视无睹、反应迟钝,则会纵容与激励更多主体参与破坏行为,演变成“千里之堤,溃于蚁穴”的舆情危机。当前,我国社会正处于社会矛盾凸

显期,权、钱、警、弱等热点社会议题在虚拟网络空间高度敏感,极易引发“弱者共鸣”。政府部门若对突发公共事件应对迟缓、发布不实信息或存在包庇嫌疑,就会加速事件发酵,形成“破窗效应”,引发舆情危机。权力职能部门应把握网络社会的脉搏和敏感点,及时修好第一扇被打破的窗。在自媒体时代,官方可联合网络意见领袖共同发声。网络意见领袖拥有庞大粉丝数量,信息传播范围广,能在一定程度上引导舆情走向。联合网络意见领袖共同发声,有助于推动网络舆论向良性方向演进。

在官方回应中,“坦率表态与果断处理”比“强力解释”更利于舆情降温。“北京雷洋案”和“深圳身份证事件”皆源于警方过度执法,导致舆情危机,但是,两案演变的生命周期却存在着显著差别。在北京雷洋案中,警方迅速通过电视新闻与门户网站进行强势回应与解释,但却给网民造成“推卸责任”的不良印象,进一步激发“弱者心理共鸣”,引爆舆情沸点,舆情生命周期长达半年。但在“深圳身份证事件”中,警方主动道歉,舆情事件在一周内便逐渐平息。深圳警方并未作出详细辩解,而是放低姿态,主动道歉,并在事件通报中直接给出对涉事民警的处理结果,同时表态欢迎网民监督,从而消解了“弱者心理共鸣”。实践证明:在涉警舆情危机爆发期,警方“诚恳道歉、及时处理”比“强力解释”更利于缩短事件的生命周期。

## (三) 危机处置

针对塔西佗陷阱,舆情危机应对可引入第三方监察机构作为调查主体。“雷洋案”中,警方在舆情爆发期进行霸屏式强力解释,反而引发网民质疑。检方在事发20日后宣布立案,进一步削弱了警方解释的公信力。针对突发舆情事件,可引入第三方联合监察机构,第三方联合监察机构可由官方监察机构、网络意见领袖、网民代表、媒体代表共同构成,对舆情事件进行客观调查,并及时公布结果。警方应在调查期保持静默,等待第三方调查结果,而非强力辩解。

舆情危机事件在不同区域存在着结构性差

异,危机处理因区域而异。第一,江浙沪区域是中  
性事件最为频发的区域,江浙沪所发生的 31 件事  
件中,警方不存在过错中性事件为 22 件,中性事  
件占比 71%,上海中性事件占比达到 100%。与  
之相适应,在中性事件频发区域,舆情应对策略应  
侧重于信息透明化、即时化、多元化。倡导 3T 原  
则:(1) Tell It Fast(尽快发布事件信息)(2) Tell  
You Own Tale(主动提供信息);(3) Tell It All(提  
供全部客观信息)。<sup>[9]</sup>

在公开透明的基础之上,掌握信息发布主动

权。同时,警方在自媒体时代应尊重与联合意见  
领袖等民间网络力量,借助意见领袖影响力宣传  
警务工作。宣传方式应使用自媒体语法与图文方  
式为网民答疑解惑,以缩短中性事件的生命周期。  
第二,河南省、广东、四川省、河北省是负面舆情事  
件最为频发的区域,四省所发生的 73 件舆情事件  
中,警方存在过错的负面事件为 59 件,占比达到  
81%。在负面舆情事件频发区域,应对策略应更  
侧重于坦率认错、从严治警,以尽快缩短负面事件  
的生命周期。

#### [参考文献]

- [1]胡百精. 互联网、公共危机与社会认同[J]. 山东社会科学, 2016 (4).
- [2]祝华新,潘宇峰.“2015 年互联网舆情分析报告”[A]. 李培林主编. 社会蓝皮书:2016 年中国社会形势分析与预测[M]. 北京:社会科学文献出版社,2016. 52.
- [3]陈向明. 质的研究方法与社会科学研究[M]. 北京:教育科学出版社,2000. 34.
- [4]汪波.“中国网络公共空间:镜像·异化·理性——从公共领域到虚拟公共领域”[J]. 南京农业大学学报,2011 (4).
- [5]Robert Heath. Crisis Management for Managers and Executives[M].

- London: Financial Times,1998. 102.
- [6]W. Timothy Coombs. Ongoing Crisis Communication Planning, Managing, and Responding[M]. New York: Sage Publications. 1999. 142.
- [7]闫利平.“政府网络舆情监测分析及预警”[J]. 现代情报, 2011 (4).
- [8]黄文义.“转型期网络谣言传播过程及政府治理机制探析”[J]. 国家行政学院学报,2014 (3).
- [9][英]迈克尔·里杰斯特. 危机管理[M]. 上海:复旦大学出版社,1995. 6.

## The Development Situation and Response of the Public Opinion Incident of the Individuals: Based on 243 Incidents

ZHAO Dan

(Open University of China, Beijing China 100039)

[责任编辑:王雪炎]