

重大突发舆情事件 网络话语的失序及治理

——由一起故意伤害案舆情事件引发的思考

■ 乔 雷

摘 要 网络话语失序，是指网民在网络表达中出现违背传统语言规范、道德规范、法律规范等引起的混乱现象。随着信息技术的发展与普及，网络空间成为不同话语主体意见表达的公共场域，其虚拟性和隐匿性使得话语主体的信息行为难以预判，这也导致网络话语失序现象在重大突发舆情事件中尤为突出。基于“东莞一起故意伤害案”舆情处置，结合近年来国内发生的热点舆情事件，分析重大舆情事件中网络话语失序的表现及成因，并尝试提出治理对策。

关键词 舆情事件 网络话语失序 应对与治理

随着互联网等信息技术的发展，网络社交平台突起，自媒体平台众多，网络社会逐渐形成，人们从现实社会走向虚拟社会。不同于过去的纸媒时代，虚拟网络空间逐渐成为不同话语主体意见表达的公共场域，在网络话语权结构建构的过程中，网络社会容易出现网络话语失序的问题，特别是在重大突发舆情事件中，网络话语失序现象乱象丛生，甚至向现实社会传递，严重影响现实社会秩序，损害党和政府形象。如何治理网络话语失序已成为摆在各级党委政府面前一项亟待解决的问题。深刻剖析典型案例，深入总结经验教训，对推进重大突发舆情事

件网络话语的失序及治理具有重要的时代意义。

一、舆情事件发生背景及相关处置效果

2023年初，东莞市发生一宗持刀故意伤害案件，造成3人死亡，犯罪嫌疑人殷某（男，贵州人）被当场抓获。经调查，该案是一起因个人积怨引发的恶性持刀伤害案件。因案发现场有大量围观人员，各种网民评论、群组信息铺天盖地，迅速引起网络炒作，截至当日19时，互联网相关信息达

作者：广东省东莞市副市长、市公安局局长

18.2 万余条,形成第一波舆情高峰。案发后不到半个月,一些别有用心的大 V 和自媒体肆意散播“工厂克扣工资”“讨要工资被打”等虚假信息误导网民,甚至呼吁“贵州老乡到莞声援”,个别律师发表曲解、误读事件言论,加之别有用心之人推波助澜,网络舆情热度再度上升,相关信息多达 10 万余条,形成了第二波舆情高峰。

面对此次突发舆情事件,广东省东莞市公安局严格落实舆情处置相关要求,迅速查明案件真相,于案发 5 个小时内发布警情通报,及时回应群众关切,舆情热度于通报发布后呈断崖式下降,但个别相关网络媒体并没有真正回归理性,而是继续编造虚假信息,企图再度制造热点。当第二波网络舆情涌起时,广东、贵州两省主要领导高度重视,推动部省市镇四级联动,政法、宣传、网信、人社、公安等职能部门跨部门协同,加大对恶意炒作、造谣传谣者治理力度,强化网络平台监管,有效引导网络话语秩序回归正常。

二、网络话语失序引发舆情现象的主要特点

以该案为例,结合近年国内发生的诸多重大网络舆情事件分析可以看出,网络话语失序引起的舆情现象可以归纳为以下特点。

(一)“情绪化”表达扭曲舆论

在重大突发舆情事件的网络发酵过程中,公众情绪往往凌驾于事实和真相之上,进而扭曲舆论导向。该案本身与劳务纠纷无任何关联,但某些网络大 V 和自媒体有意煽动公众情绪,将舆论聚焦于劳务话题,导致该案引发的讨论中涉及劳务用工的话题占了该事件网络信息总量的 83%,且意见

表达中包含着大量情绪化的宣泄,如“黑中介确实可恶”等。当大量同质化信息构成“信息茧房”,大多数网民被错误信息引导或在情绪化氛围影响时,极易引发“群体极化”效应,主流观点朝着一个方向发展并不断自我强化,事件真实情况往往被淡化。

(二)谣言“趁乱起势”制造舆论混乱

网络谣言往往是“次生灾害”的罪魁祸首。造谣者或假冒“知情人”,利用官方调查的信息空窗期,传播似是而非的虚假信息;或打着“公平正义”等幌子,调转矛头指向,有意利用热点敏感事件,指责官方不作为,以“批评”的名义煽动民怨;或利用“网络水军”恶意炒作相关案事件,实施大规模的有偿发帖、删帖等行为,刷量控评甚至形成网络暴力,引起网络话语的失序。

(三)官方“鸵鸟思想”纵容舆论乱象

面对重大突发舆情,一些单位抱有“鸵鸟思想”,或遮遮掩掩,如贵州 12 岁女孩遭村书记强奸案中,当地政府在仅有的一次情况通报中未提及受害人年龄、嫌疑人身份及案发地址等关键信息;或蒙骗过关,如江西一所职业技术学院“鼠头鸭脖”事件,涉事学院罔顾事实发表虚假声明;或多头发声,如唐山打人事件的初始阶段,派出所民警、政法委书记、妇联干部、市委书记先后表态,但缺乏权威、统一渠道发声,造成舆情热度居高不下。

(四)主流媒体“以正视听”明显缺位

突发舆情事件发生后,相较于自媒体的沸沸扬扬,主流媒体却容易“集体失声”,没有发挥权威优势,以真实信息引导网民。如丰县生育八孩女子事件舆情发酵前期,正面报道严重滞后,群众关切得不到回应。部分主流媒体甚至未探清事件真相,用大量笔墨描述道听途说的内容,加剧舆论失焦,

如胡某宇失踪事件中，红星新闻在微博号中发布“胡某宇购买录音笔数据删除后无法恢复”的信息内容，存在无中生有、节外生枝、混淆视听的嫌疑，造成谣言四起。

三、舆情事件发生的原因分析

（一）网络市场主体逐利竞争

我国网民规模已达 10.67 亿，市场规模和从业群体巨大，网络空间竞争规则也已转向流量竞争。在竞争压力和经济利益驱使下，一些网站平台不积极遵守《互联网信息服务管理规定》《网络短视频内容审核标准细则》，忽视市场主体和规制主体的双重主体责任，凭借其大规模用户数据、技术和资本优势，滥用市场优势地位，以商业利益最大化为主要追求，主导舆论导向。网红大 V、自媒体等各类网络市场主体为了获取更多流量，不惜将公平正义、公序良俗等正向价值观抛之脑后，试图以无中生有、移花接木、违规转载、刷量控评等方式博取关注，造成网络话语秩序混乱。

（二）网民媒介素养参差不齐

一是个体思想表达随意。在重大突发舆情事件中，网民出于猎奇或恐慌心理，表现出极强的信息渴求欲，个人观点表达活跃随意，甚至作出散布谣言、网络暴力等失范行为。二是情绪管控能力明显不足。部分网民视网络为法外之地，采取随意吐槽、肆意谩骂等方式宣泄主观情绪。三是理性甄别判断能力较弱。面对良莠不齐的碎片化、海量信息，网民很难集中注意力去把握突发舆情事件的全貌并快速作出理性判断，极易受到舆论操控，沦为网络谣言的信众与深度传播者。

（三）政府部门网络引导能力不足

一是舆情处置理念滞后。由于怕“舆情”、怕“关注”，以及怕“争议”、怕“问责”，导致存在“鸵鸟思想”，忽视线上线下同步推进工作，而采用封、堵、删等习惯性手段，非但不能消弭舆情，反而会使事态恶化，损害自身的公信力。二是统筹协调不足。重大突发舆情事件的处置，往往需要跨部门、跨层级甚至跨地区的联动协同，在现场处置、事件调查、通报口径、舆情监测、善后处理等多个环节高效统筹应对。实践中，任何一个环节出现纰漏，均可能“功亏一篑”。三是技术处置手段不足。在舆情的监测、研判和处置方面，不少地方仍停留于传统手段，缺少大数据支撑，不适应网站平台交互性传播特点，在信息发现上滞后，在情报研判上单一，在事件处置上被动。

（四）管网治网体系不够全面

一是综合治理格局尚待完善。各级政府部门监测发现协同、研判协同、应急协同等网络舆情处置协同机制尚未普遍建立，管网用网治网联动机制不够健全，网上网下同职同责需要理顺。各领域、多层级、跨区域协调机制尚未健全，政府主导、媒体协作、网站平台和网络用户等多元主体共同参与的协同治理格局仍需完善。二是法律法规不够完备。尽管国家层面相继出台了一些法律规定，但明显滞后于互联网的发展，且存在落地难、执行难等问题。如对于网络造谣行为，不仅认定难、取证难，而且在实际工作中开展处罚的主要依据为《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国治安管理处罚法》中与“散布谣言故意扰乱公共秩序”的有关条款，缺少对网络谣言认定、辨别依据的具体规定，在法律适用时容易模糊不清，导致网络谣言违法犯罪成本低，屡禁不止。

四、针对网络话语失序治理的建议

(一) 建立健全网络舆情治理工作体系

一是构建共治格局。加强党对网络舆情治理工作的领导,将网络舆情治理作为推动社会治理创新的有效抓手,构建“党委领导、政府管理、企业履责、社会监督、网民自律”共治格局。建立健全一体化合成作战机制,强化部省市县四级联动、跨省市地方联动、职能部门联动,解决舆情治理工作跨层级、跨地区、跨部门等现实困难,形成工作合力,打造问题联治、工作联动、治理联创的良好局面。二是健全责任评价体系。将舆情治理纳入意识形态考核评价体系,明晰各部门权责,细化责任分工,做到舆情治理权责可追可溯,特别是造成严重负面影响的重大舆情事件,加大督导和倒查追责力度,确保各项工作严格落实。三是充实基层网信工作力量。进一步强化网络舆情处置工作的人员、技术、资金保障,鼓励通过吸纳基层优秀媒体人才、强化与互联网企业合作等形式,不断充实网信工作力量,提升专业化水平,确保人员配备、业务能力、配套经费等条件与形势需要相适应。

(二) 提升网络话语失序应对能力

一是强化协同机制建设。一旦发生重大舆情事件,迅速按照指定一名领导负责、组建一个处置应对专班、一套标准化应对办法、拟定一个新闻发布口径的要求,“一盘棋”开展监测、研判、应对工作,最短时间内把握舆情主导权。二是强化舆情态势研判。积极适应网络技术新发展新趋势,不断强化基层部门网络舆情信息的监测、收集、分析等能力,推动出台基层重大事项舆情风险评估制度,有效强化网络舆情风险研判工作。三是统一口径发声。健全新闻发言人制

度,积极打造权威发声平台,探索构建政务新媒体传播矩阵,确保在遇到突发网络舆情事件时,能第一时间拟定新闻口径、发布权威信息、及时公开辟谣,引导网民理性围观。四是开展事后复盘和培训。每次重大舆情事件结束后,及时开展全面复盘,总结经验教训,特别是广泛收集省内外典型案例,完善编写实操性强的舆情应对指引,并建立“口径库”“人才库”“政策库”“网媒库”,做到打一仗进一步。开展舆情监测、研判、处置专题讲座,组织核心骨干队伍业务比武和演练,不断提高舆情应对的理论与实操能力。

(三) 持续打击整治净化网络空间

一是以“推动形成良好网络生态”为工作目标,依托“清朗”系列专项行动,将制约管网治网的难点瓶颈问题纳入重点问题清单,逐一解决。二是重拳整治网络谣言、操纵网络水军、断章取义蹭流量等突出问题,深入治理重点流量环节传播失序、短视频信息导向不良、网络戾气弥漫、自媒体乱象等网络生态顽疾,做到一抓到底、标本兼治。三是强化网络执法震慑,推进跨领域跨部门联合执法,完善网络执法协调工作机制,加大基层网络执法队伍建设力度,严厉打击网络违法违规行为。

(四) 健全网络话语秩序维护的法规体系

一是推动出台体系完备、可操作性强的法律法规,明晰政府、媒体、网站平台、网民等参与者的法律责任。二是加大打击整治的立法支撑力度,持续探索研究相关立法,在实体法律保障上提高违法犯罪成本,在程序法律上出台对网络违法行为取证、认定的可操作性强的具体法规,切实解决打击治理工作落地难、执行难等问题。三是引入行政许可制度,建立跨平台数据共享机制,加强

行业资格管理，要求粉丝量或主营收入达到一定规模的网络大V、网红、经纪公司等一律“持证上岗”，一旦查实存在违法失德、“饭圈”乱象、败坏行业形象等问题，行政主管部门可采用警告、罚款、吊销许可证等约束手段。

（五）压实网站平台主体责任

网站平台是信息内容管理的第一责任主体。一方面，建议建立跨平台间合作机制和恶意话题熔断机制，严防网络暴力、网络谣言、恶意炒作等不良网络信息传播扩散，特别是针对网络暴力行为，健全受害人实时保护机制，强化“一键防护”等应急保护措施，畅通快速取证和举报通道；另一方面，对造成恶劣影响的“自媒体”予以关闭，纳入平台黑名单账号数据库并上报网信部门，定期发布违规“自媒体”典型案例，警示“自媒体”加强自我管理。

（六）强化主流媒体担当

一是坚持正面报道。各级主流媒体应借力融媒体传播矩阵，坚持以正面报道为主，及时发布权威信息，持续丰富网上正能量内容供给，壮大主流思想舆论，把社会主义核心价值观体现到互联网信息服务全过程。二是主动引导议题。强化网上重要议题设置，

加大新闻把关和辟谣力度，及时发现并纠正虚假信息，进一步强化舆论引导，既要规避“火上浇油”的放大效应，又要因势利导减少舆论偏差。三是及时回应网民需求。推动权威信息轻量化、动态化、碎片化传播，垂直化传递信息，建构全媒体、全天候、全方位的立体报道格局，有效满足网民信息需求。

（七）加快提升网民媒介素养

一是严格落实党中央关于加强网络文明建设部署要求，积极培育和践行社会主义核心价值观，实施争做中国好网民工程、网络公益工程、网络文明伙伴行动，推动网络文明理念深入人心。二是推动“八五”普法规划贯穿于依法治网全过程，将老年人、青少年和互联网行业从业人员网络法治宣传教育作为工作重点，通过发布网络法治典型案例事例、集中开展以案释法等方式，推动形成全网全社会尊法学法守法用法的良好氛围。三是加强网络信息素养教育，教育引导网民科学掌握网络应用知识和技能，培养对网络信息的思辨性反应思维，强化网民道德教育，减少非理性话语表达，健康用网、理性用网、自律上网，切实维护网络健康环境。

责任编辑 李 坤