

论网络舆情对群体性事件的影响及其治理

席琳¹, 崔燕²

(1. 东北师范大学 政法学院, 吉林 长春 130032; 2. 长春师范学院 政法学院, 吉林长春 130032)

[摘要] 在网络信息技术飞速发展的今天, 网络舆情贯穿着群体性事件发展的始终。为了有效地处理群体性事件, 政府应该加强对网络舆情的控制和疏导, 建立公开透明的网络信息发布体系, 联合媒体加强网民道德教育, 共同治理群体性事件。

[关键词] 网络舆情; 群体性事件; 政府控制

[中图分类号] D631.43 [文献标识码] A [文章编号] 1008-178X (2013) 01-0008-02

当代中国社会中, 群体性事件的爆发呈现出一个快速上升的趋势, 俨然成为了我国社会管理机制中严重的不和谐隐患。随着网络信息时代的降临, 网络在公共治理过程中的作用日渐明显。对于我国社会管理体制来说, 一方面网络可以快速、便捷地传递政府管理部门的各项决策和方针; 但另一方面, 伴随着人民日益增长的物质文化需求同落后生产力之间的矛盾更多地体现在网络中, 网络也同时成为人民大众参与政治活动、提出诉求、宣泄不满的平台, 很多群体性事件都在网络上传播开来, 可以说群体性事件的网络治理环节给我国的社会管理机制带来了前所未有的挑战。

一、网络舆情与群体性事件的关系

国家行政学院对群体性事件的界定是“由人民内部矛盾和纠纷所引起的部分公众参与的对社会秩序和社会基本价值产生严重威胁的事件。”网络舆情是以网络为载体, 以事件为核心, 广大网民情感、态度、意见、观点的表达、传播与互动, 以及后续影响力的集合, 其具有直接性、突发性、偏差性等特点。

根据网络互动性强、传播性广、开放性大等特点, 任何组织和个人不受过多限制就可以在网络上自由地交流信息、发表意见, 让网民随时随地地了解社会动态, 无论事件的好坏, 都会马上传递到每个人的信息渠道中, 形成了网络舆情。与此同时, 某些网民利用社会大众对网络的关注度来发泄不满, 提出一些政治偏见以刺激网民与之相呼应, 极有可能演变成一场性质恶劣的群体性事件, 并通过网络传播性强的特点使参与人数不断壮大。由于现在政府对网络的管理还不够完善, 一旦爆发群体性事件, 虚假的信息和煽动性的言论更容易误导网民, 致使矛盾激化。另外, 网络舆情的蔓延不受地域和时间限制, 更容易加速群体性事件的发展, 加大群体性事件的处理难度。

二、政府对网络舆情的管理

(一) 政府对网络舆情的管理现状

我国的社会管理体系中, 网络治理一直是薄弱环节。在爆发群体性事件之后, 如果能及时有效地控制网络舆情的发展和走向, 将会大大缓解群体性事件带给社会的压力。人民是社会的主体, 他们的呼声才是这个国家的声音。由于人民群众的种种论调难以在政府部门的运作中有所体现, 所以才会造成在群体性事件爆发后, 我国政府部门经常受到网络舆情冲击的局面。目前, 我国政府部门还缺乏心理、技术以及经验上的准备, 造成网络上群众情绪失控、苛责谩骂等情况的发生。因此, 加强群体性事件网络舆情的控制成了我国政府部门治理群体性事件问题的重中之重。

网络虽然不直接损害社会秩序, 但却损害政府的形象与公信力, 老一套的“封、堵、禁”在网络信息

[收稿日期] 2012-10-29

[作者简介] 席琳 (1988-), 男, 吉林长春人, 东北师范大学政法学院硕士研究生, 从事行政管理研究。

极其发达的今天行不通的。我国利益代表机制与参与制度的不完善，促使人民大众将网络变成了表达诉求、监督政府的首要选择。卢梭曾说过：公意永远是公正的，公意只着眼于公共利益且永远以公共利益为依归，公意若要真正成为公意，就应该在它的目的上以及在它的本质上都是公意的^[1]。也就是说，只有真正切实有效地维护人民群众的利益，保证社会运转的公平与公正，才是老百姓最关心的，而网络上的种种论调往往源自于此。

（二）政府对群体性事件中网络舆情的疏导

1. 及时公布事态的发展状况、处理过程

在处理群体性事件的同时，建立起相关的信息发布体系，让网民了解最真实的动态，解除他们心中的疑惑，可以大大降低网络舆情所造成的不和谐因素的可能性。

2. 树立危机意识，建立群体性事件网络预警机制

我们的政府部门目前还缺乏一种危机意识，那些“看得见、摸得着”的因素并不是政府部门所要关注的全部，真正的危机往往潜伏在事件的表象之下。所以，建立群体性事件网络预警机制，及时把握网络舆论动态，对于敏感话题、社会焦点以及其他一些舆论加以关注，将信息加以分析过滤，并按照一定危机等级加以划分区别，拟出适当的处理办法，不仅可以将一些事件从伊始就平息下去，更会节约更多的政府资源，加大社会稳定系数。

3. 加强对舆论的监督和控制在，及时掌握大众的情绪发展和舆论导向

对于网络中言论所表现出来的非理性、非均衡性，政府部门要去粗存精、去伪存真，加强建设网络民意的研判机制，使网络管理多元化，无论是信息的采集、整编、引导还是控制都要规范起来；对网络中的积极信息进行宣扬，对恶意信息进行惩戒。

（三）政府对网络舆情管理的具体措施

1. 掌握话语权

2012年1月6日的《第29次中国互联网发展状况统计报告》显示，我国的网民规模已经达到了5.13亿人，如此庞大的群体是社会不可忽视的力量。在群体性事件发生以后，政府在敏感问题上一味失语、妄语、诳语甚至想要完全遏制网民的呼声和意见是不可能的。唯有第一时间站出来，将真实信息公之于众，掌握话语权，先入为主，才能主导群体性事件的发展趋势^[2]。

2. 控制群体性事件的范围

近些年来，很多群体性事件的爆发都是由于民众的个人利益得不到满足或保障才引起的，所以政府要将群体性事件的爆发控制在一定的区域内、一定的时间段里，尽量在网络平台上与网民就事论事，将群体性事件的爆发原因与国家政治分离开来，这样不仅能降低群体性事件的敏感度，更有利于找到解决的办法，缓解矛盾。

3. 明确责任

在群体性事件爆发之后，面对媒体的质问和网民的指责，政府一定要明确责任，不要模糊界限、混淆视听。哪个部门出的问题，就要明确指出。在追究责任的同时，要向广大民众显示出政府的决心，给广大网民一个交代。

4. 与网络媒体加强合作

政府在处理群体性事件的过程中，不要一味地靠国家主流媒体来报道和公布，更要和网络中人气度颇高的各大网站合作，共同报道事实的真相，毕竟在网民心中，各大网站的可信度颇高。通过网络媒体与网民沟通和交流，引导网民理解政府在处理群体性事件的困难和苦衷，可以缓解网民的不满情绪，同时还能加强针对网络舆情的真伪研判和应对能力。

群体性事件的治理要从人民群众入手，社会管理体制要以人为本，所以在加强网络治理的同时，更要加强人民群众辨析是非的意识和能力。虚拟世界中，群众很容易受到许多别有用心的人的误导、煽动或蛊惑，因此政府部门要加大对大众的教育，在网络中与媒体和大众直接对话，开诚布公地交换意见及心声。创立网络互动机制，让大众真正有一个有话能说、有苦能诉的平台。也可以培育、扶持一些百姓创建的非正式组织，在很多状况下，正是这些社会群体在群体性事件中扮演着重要角色。如果将这些民众的意见有序、有效地集中起来，政府部门在处理群体性事件时将事半功倍。

【参考文献】

[1] 卢梭. 社会契约论[M]. 湖南: 湖南文艺出版社, 2011.

[2] 姜胜洪. 我国网络舆情的现状及其引导[J]. 广西社会科学, 2009 (1).