

网络突发事件舆情应对的经验与反思

骆正林

(南京师范大学 新闻与传播学院, 南京 210097)

摘 要: 随着社交媒体的不断发展、网络社区的逐渐形成,公共舆论已经成为公共管理的重要对象。文章以案例研究的方法,对近年发生的网络突发事件进行研究,探讨了网络舆情应对的经验与反思。研究指出:公共管理部门要正视网络引发的中国式的揭丑运动,要防止公权力跌入“塔西佗陷阱”,要在危机事件中及时打开道德窗口,要在突发事件处理中谨防出现危机漂移。在突发事件的舆情应对中,政府部门只有加强对危机管理的策略和技巧的学习,才能更好地带领人民走出公共危机。

关键词: 突发事件; 网络舆情; 进步运动; “塔西佗陷阱”; 危机漂移

中图分类号: G124

文献标识码: A

文章编号: 1009-3060(2014)01-0068-08

在社交媒体快速发展的时代,公众的社会热情突然爆发,人们不仅关注传统社区的公共事件,而且超越时空为更多的人、更多的事牵肠挂肚。当网络舆论深深影响到现实社会生活时,公共管理部门需要投入更多的精力应对网络舆情。然而,由于受到传统行政惯性的影响,一些部门或机构对网络舆论认识不足、重视不够,经常在突发事件中陷入网络舆论的漩涡,政府的权威性和公信力因此大受伤害。本文以近年发生的网络突发事件为研究对象,探讨公共管理部门在网络舆情应对中的经验和教训。这里提到的网络突发事件主要分两大类:一类是在网络空间内酝酿、生成的突发事件,如郭美美事件、卢美美事件、天价烟事件等;一类是因现实世界发生的突发事件而起,在网络空间内形成的舆论交锋,如温州动车撞车事件、小悦悦事件等。当前现实生活中发生的稍大一点的事件,都会在网络社区内引发讨论,因此近年发生的几乎所有的较大规模的公共事件,都可以纳入网络突发事件研究的范畴。

一、公共管理部门需要正视中国式的“揭丑运动”

传媒、电信、交通的发展,正在深刻地改变着人类的生活方式、生产方式和交往方式。“网络的发展和网民的增加,使网络充分社会化,初步形成了一个网络社会,一些现实中的事件、现象、规律、行为规则、语言方式、治理过程等在网络中也能充分呈现和有效复制。”^①人们在现实的交往中,因为有身份壁垒、道德制约和制度限制,多数人只能成为公共事件的“局外人”或“旁观者”。网络环境能够部分或全部隐匿网民的社会身份,并给草根群体提供一个畅所欲言的舞台。因为人们感觉在虚拟环境下的交往具有较高的安全性,所以他们在表达自己的观点时少了很多顾忌,网络舆论能够更加真实地反映公众的意见。群众的眼睛是雪亮的。当公民能够最大限度地展示个体的情感、思想和信念时,网络舆论对公共权力、社会生活的监督就变得更加频繁和随时,一场中国式的“揭丑运动”在转型期的中国方兴未艾。

“揭丑运动”是美国近代史上一个重要的社会运动。南北战争后,美国由一个农业国快速向工业国

收稿日期: 2013-06-10

基金项目: 江苏省高校哲学社会科学研究重点项目“社会舆论引导与政府行政能力建设研究”(项目编号: 2012ZDIXM035)的阶段性成果。

作者简介: 骆正林(1969—),男,安徽繁昌人,南京师范大学新闻与传播学院副教授。

① 方付建、王国华:《现实群体性事件与网络群体性事件比较》,载《岭南学刊》,2010年第2期,第15页。

转变,“到1900年,工业国的框架已经形成:南北战争后开始的经济发展、人口的增长和全国大片丰富自然资源的迅速开发、人们的发明创造才能以及政治文化的进步,所有这一切都为新兴世界大国的未来提供了保证。”^①然而,工业化道路并非是一条没有代价的光明前途,随着资本在经济生活、社会生活中的地位得到强化,社会财富越来越向少数人手里集中,中下阶层的人民生活更加困难。“许多城市由于国外移民、本国倒闭农场里的难民、长期无业无家的游民而日益膨胀,于是开始了美国社会问题的新时代。纽约、波士顿、芝加哥等等大城市,饱受政治腐败、管理无能的折磨,毫无能力处理各色居民的需求。”^②面对工业化、城市化、移民潮带来的一系列问题,在19世纪末20世纪初美国掀起了一场全国规模的进步运动,人民要求对美国的政治、经济、文化与生活等诸多方面进行广泛的调整和改革。在美国进步运动过程中,报刊担负着极其重要的作用,他们以“人民的斗士”形象直接推动了进步运动的发展。在20世纪最初10年,以《麦克卢尔》(McClure's Magazine)为首的一些杂志掀起了揭丑运动。那些揭露阴暗面的记者们被西奥多·罗斯福(Theodore Roosevelt)贬称为“扒粪者”(muckrakers),罗斯福认为那些煽情的作者是“不仰头看天国的王冠,而只顾扒集污物的‘带粪扒的人’”^③。新闻界并没有被罗斯福的指责所激怒,他们欣然接受了“扒粪者”这顶帽子,继续让社会角落中的阴暗暴露在阳光下。美国的揭丑运动推动了商界和政界的改革,是美国进步运动的主要推动力。进步运动被美国人认为是“二次建国”,它不仅扫除了政治、经济领域的腐败行为,而且奠定了美国作为现代国家的制度基础,它导致了30年代的美国新政和二战后美国社会的全面进步。

传统媒体是“点对面”的传播,把关人只要将“点”(报社、电台、电视台的编辑部)控制住了,就等于关上了自来水龙头的总阀门,任何不同的观点都难以“滴洒”出来。新媒体让每个公民都有机会成为突发事件的在场者、报道者、评论者,原先被忽视的、卑微的个体意见、私人观点,在新媒体搭建的“观点的公开市场”上自由碰撞,能够在短时间内形成强大的网络舆论。当前我国处在社会转型期、改革攻坚期,网络舆论更加聚焦公共权力、公共事件、突发事件,一个具有中国特色的“揭丑运动”正在到来。美国的“揭丑运动”不是一个负面词汇,而是美国历史上重要的社会运动。当中国式的“揭丑运动”兴起时,我国的公共管理部门也应理性对待它,在坚持以人为本、科学发展的基础上,合理回应社会舆论,完善社会的基本制度建设。近年来,很多突发事件、公共事件因网民的热议而成为社会的焦点事件,当各级党委和政府积极回应社会的质疑和呼声的时候,网络突发事件实际上是推动、加快了我国社会各个领域的制度建设。如奶制品污染事件促进了食品检验检疫标准的科学化与《食品安全法》的立法进度,“唐福珍事件”、“宜黄拆迁事件”等促进了新拆迁条例的出台,“郭美美事件”、“卢美美事件”推动了中国红十字会的改革,“小悦悦事件”促进七部委联合出台《关于加强见义勇为人员权益保护的意见》等等。应该说,在很多事件中传统媒体和新兴媒体相互配合,才使舆论监督的力量变得更加强大。由网络带动的所谓“揭丑”,对公共权力的使用形成了有效的监督,一定程度上促进了公共政策走向规范化、法制化。当然,网络监督的作用是有限的,网络舆论更是有许多非理性的成分,网络揭丑仅仅是发现问题、讨论社会问题,真正解决社会问题还得靠党和政府的积极回应、制度跟进。

二、公共管理部门需要防止跌入“塔西佗陷阱”

在美国工业化早期,大企业信奉的信条是:公众知道得越少,企业的效率和利润就越高。在“公众该死”的思想指导下,大资本家疯狂榨取剩余价值和自然资源。然而,当弱势群体从边缘中觉醒时,抗议和改革的呼声就随之而来。在“揭丑运动”中扮演“人民斗士”角色的报刊,“把公众中扩散开的反感

①③ [美]迈克尔·埃默里、埃德温·埃默里:《美国新闻史》,展江、殷文主译,北京:新华出版社,2001年,第241、259页。

② 孙云畴等编译:《美国史话》(上),桂林:广西师范大学出版社,2002年,第364页。

带进了人们关注的焦点”,^①让贪婪的资本和官僚的政府受到舆论的强烈鞭挞。公众的抗议和舆论的讨伐,使美国商界和政界开始注重自身形象的塑造,公共关系由此走上了职业化的发展道路。美国石油大王洛克菲勒曾经是个铁公鸡,后来在公共关系代理人的指导下,转身成为当时世界上最大的慈善家。公共关系是社会资本的投入和交换,更是社会资本的兑现和再生。在媒介化的时代,任何组织都需要塑造良好的组织形象,这样才能得到更多的社会关注,赢得更多的社会资源。经济学上有个经典的说法:如果一场大火将可口可乐公司的所有资产化为灰烬,那么可口可乐公司还可以凭借良好的无形资产,从金融机构进行融资,再造一个可口可乐公司。这就是形象的力量,无形资产的价值。英国的洛克、法国的卢梭都曾认为人类最早的夫妻社会、家庭社会,都是建立在自愿、互利契约基础上的社会。由此他们认为公民社会、民主国家同样需要遵守社会契约。过度迷恋奴役权、不考虑人民感受的统治者,不可能把人民组织成一个牢固的政治实体。“这样的一个人(指帝国的统治者),即便奴役了世界上半的人口,也只是孤家寡人;他的利益与他人的利益总是格格不入,所以永远都属于个人利益的范畴。他一旦命赴黄泉,他遗留下的帝国就会失去凝聚力,很快便会分崩离析,就像一颗橡树被火焚烧,轰然倒地化为灰烬一样。”^②帝国时代需要尊重人民的利益诉求,现代政府更应该考虑公共舆论的影响。在人类民主化的潮流面前,任何政府都应该考虑到人民的切身感受,“公众的冷漠和忽视是政府最大的敌人。”^③

在西方民选领导人的国家,政府官员特别注重政府和官员的媒体形象,通过各种“作秀”的方式窃取群众的信任。从20世纪60年代以来,国际公共管理领域开始推行“新公民参与运动”,政府在制定和实施公共政策的过程中,将公民参与摆在十分重要的位置。“如果在公共政策执行中缺乏公民参与,那么,这些政府提供的服务可能是毫无意义的,”^④公众对“公共政策”的态度也将是十分落寞、麻木不仁,甚至是强烈反对。我国是社会主义国家,政府部门和领导干部应该脚踏实地干实事,一心一意地为人民谋福利。但是,在新媒体环境下,领导干部不仅要埋头做事,也要学会在做事的时候与民协商,坦荡地接受群众的随时监督。然而,少数领导干部显然对时代背景缺乏深入了解,更缺乏基本的媒介素养和舆论应对技巧。他们习惯于“闷着头干活”,认为只要自己出发点是好的,就可以按照自己的意愿做事。这种无视公民参政议政的要求,不能正视民意、回应民意的做法,往往会疏远党和政府与人民群众的感情,甚至会严重伤害党和政府的权威性和公信力。民革中央办公厅副主任蔡永飞在《人民论坛》撰文指出,“一段时期以来,食品安全事件、司法不公正问题、贪污腐败、暴力拆迁、官员承诺难兑现等,销蚀着中国民众对个别地方政府的信任,部分百姓在谣言面前,宁可相信谣言而不相信政府。于是,面对热点事件,只要是涉官、涉权的都会出现‘不信——不信——就是不信’的怪圈,部分老百姓成了‘老不信’。”^⑤蔡永飞的文章建议:“政府制定和实施政策一定要照顾社会各方面的利益诉求,照顾各方面社会成员的感受和心理需求。一旦有公众表达了不信任、不相信政府的意见,政府就应该看作是一个危险的信号:自己的工作出问题了。就应当立即深刻检讨自己、查找自己工作中的问题、承担自己的责任,并努力解决自己的问题。”^⑥

公众对公权力的信任,是社会和谐的重要指标,也是国家未来发展的精神动力。政治学上有个名词叫“塔西佗陷阱”,它是因古罗马历史学家塔西佗而得名的。塔西佗陷阱指出:当公权力遭遇公信力危机的时候,无论说真话还是说假话、做好事还是做坏事,公众都会认为是说假话、做坏事。在全球一体化时代,世界的联系更加紧密,任何一个地方出现的事情都可能经过网络放大,产生蝴蝶效应,瞬间

①③ [美]Scott M. Cutlip等:《公共关系教程》,明安香译,北京:华夏出版社,2001年,第92页、第391页。

② [法]卢梭:《社会契约论》(英汉对照),方华文编译,西安:陕西人民出版社,2006年,第23—25页。

④ [美]约翰·克莱顿·托马斯:《公共决策中的公民参与》,孙柏瑛等译,北京:中国人民大学出版社,2005年,第6—7页。

⑤⑥ 蔡永飞:《公众“老不信”的心态分析》,载《南京日报》,2012年6月20日。

酿成重大的危机事件。公共管理部门如果失去了公众的信任,不尊重公民的朴素情感,就可能陷入“塔西佗陷阱”。2011年“郭美美事件”、“卢美美事件”起因都是美女炫富,但结果却给中国慈善事业带来重创。在事件发展过程中,中国红十字会曾经发表过系列申明、进行过系列危机公关,但均未解决公众“老不信”问题,中国慈善事业因此跌入了最低谷。“据民政部中民慈善捐助信息中心检测数据显示,2011年3至5月,全国慈善组织共接收捐款62.6亿元;‘郭美美事件’发生后的6至8月,全国慈善组织只接收捐款8.4亿元,降幅达86.6%。”^①从下表可以看出,“郭美美事件”中,中国红十字会做了大量的公关工作,但是公众的质疑声不减反升。有网友质疑红十字会没有放下身段,红十字会进行的是“你问我答式”的公关、狡辩,网友甚至跟踪追逃司局领导配豪车、红基会开发房地产、中小學生被要求入会等问题。

公共管理部门既是公共危机的主体,也是公共危机的承担者。网络可以让公众宣泄现实的苦闷,寄托理想的感情。如果公共管理部门的言行不能取信于民,网民就会在突发事件中借机“起哄”,网络舆论中非理性的成分就会放大。良好的声誉和健康的形象是护身的“光环”,它能在危机时刻保护组织免受伤害。面对中国式的“揭丑运动”,各级政府部门要珍惜自身形象,通过日常的公共行政重塑政府的权威性和公信力,防止跌入“塔西佗陷阱”。

三、公共管理部门在危机处理中要及时打开“道德窗口”

公众在第一时间内获得的信息、形成的观念,决定着社会舆论的形成和传播方向,因此,传统的危机管理有“黄金24小时原则”之说。即危机发生后的24小时内被人们认为是“道德窗口”,媒体和公众从中可以看出危机处理者的道德诚意和问责决心。在这段时间内,如果危机处理者的应对不当,公众就会对事件的原因产生怀疑,认为公共管理部门没有解决问题的诚意,通过欲盖弥彰来掩饰幕后的交易。一旦公众对危机处理部门产生诚信危机,危机处理的难度会增加,风险会进一步放大。近年来,网络、手机成为信息和意见传播的重要载体,尤其是手机已经成为公众上网的“第一终端”。随着信息、意见传播速度的不断加快,危机管理研究者将“黄金24小时原则”修正为“黄金4小时原则”、“黄金1小时原则”。即在突发事件出现后的1小时内,是政府部门影响舆论、引导舆论的最佳时刻。政府只有抢在流言、谣言产生之前,积极主动地发布权威的、真实的信息,才能成为信息的首要界定者(Primacy Definers)。

在危机发生后的第一时间打开“道德窗口”,是公众在危机事件中的社会心理决定的。社会心理学研究早就证明了首因效应(Primacy Effect)的重要性。即公众往往认为最早听到的意见是正确的,最早接受的信息是大脑加工后来信息的基础。1940年拉扎斯菲尔德在伊里县调查中发现:在选举活动或其他政治决策中,人们原有的政治倾向起决定作用,政治宣传和媒体传播的作用是有限的;人的既有观点轻易难以改变,媒体宣传只能强化公众的既有观点,但却难以改变公众的观点。当公共危机刚刚发生的时候,人们对事件的前因后果一无所知,此时一旦有消息传出,公众“宁愿信其有,不愿信其无”。最早出现的信息容易成为既有观点的素材,而一旦既有观点形成,外部力量就难以轻易地把“它”从公众的头脑中拿走。正因为既有观点、首因效应的重要性,公共管理部门“在发生谣言时,需要在第一时间对外发布信息,用尽可能详细、清晰的事实证据阐释事件的来龙去脉,澄清迷惑,取信于民。”^②

然而,少数领导干部对网络舆情认识不足,他们习惯性地认为:在事件真相没有查清的情况下,媒体不能发布危机信息;他们担心媒体的跟踪报道,会影响当地政府的政绩,对地方稳定构成威胁。在“负面新闻”的心理阴影下,他们总是封堵危机信息的传播,害怕媒体添乱,担心公众恐慌。在传统媒

① 徐隽:《慈善,信息公开是信任的基石》,载《人民日报》,2012年6月20日,第18版。

② 张贺:《认清网络谣言的社会危害》,载《人民日报》,2012年4月20日,第7版。

体环境下,地方政府的信息封锁策略常常奏效,很多负面新闻能够被把关人“压”下来。然而,在新媒体环境下公众意见表达平台拓宽,“公众议程”不再追随“政治议程”,社会舆论呈现出复杂、多元的状态。在信息传播渠道极度放大的情况下,“越是怕影响不好、越是想隐瞒,越会适得其反;越是不公开,反而越会惹人怀疑、招来炒作。”^①无数危机教训反复证明,隐瞒危机事件的关键信息没有任何好处:“一方面,互联网、传统媒体的透明度已经相当大,几乎不存在隐瞒消息或化大为小的空间。另一方面,上级部门没有和当地共同隐瞒的意愿。公共事件本身的责任是可以评估和判断的,但造假隐瞒的后果几乎是无限的。任何造假被公之于众,对地方发展和声誉的影响也无可挽回。”^②在多元信息交互传递的环境下,缄默不言等于拱手出让了舆论阵地。传统媒体是职业人群从事的职业活动,但在目前严格的媒体管理体制下,传统媒体经常会在突发事件中整体失语,这等于给流言、谣言腾出了舆论阵地。等到网络、手机抢先发布、竞相炒作后,政府部门再花高昂的代价去解释、澄清、辟谣,危机的处理成本急剧增加。

没有正版,盗版就会泛滥。政府要想让公众看到解决问题的诚意,必须要在第一时间公布准确、权威的信息。“公开突发事件的相关信息,公开政府的相关行为,这是满足公众知情权的基本要求。”^③在网络环境下,公众的随机发言具有碎片化、情绪化的特征,“浩如烟海的信息如果不能及时清除泡沫,结果就是鱼龙混杂、真伪难辨;众声喧哗的表达如果不经过程性沉淀,很可能变成人云亦云、三人成虎。”^④因此,政府部门在突发事件中的发言必须准确、清晰、一贯,避免不同部门、不同声音导致公众的怀疑和猜测。政府新闻发言人制度的建设,一方面可以向公众及时通报重要的公共信息,另一方面也可以通过权威的声音引导社会舆论。新闻发言人具有制度性身份,他们“是政府或部门的喉舌或代言人,理所当然,回答问题时是不能随自己的心愿信口开河。原则上,他发表的任何意见或所做的任何评论都应该按照有关部门提供的口径或口径的精神表态,绝不能与精神相违背。”^⑤但是发言人并非只是传声筒,只会照本宣科,合格的发言人还应该在制度的框架内合理展示自己的个性。“吴建民说,做一个发言人,要做一个聪明的发言人,做一个有魅力的发言人。政府给我们的政策界限,大体上是清楚的。发言人完全可以在这个范围里充分发挥他的聪明才智。”^⑥优秀的新闻发言人要学会用公众习惯的概念、语言来表达政府观点,能够根据不同群体的心理特征选择不同的表达方式和手段。在重大危机事件中,新闻发言人要能够放低身段,富有同情心和亲和力,能够最大限度地争取公众的谅解,促进危机事件向良性方向发展。

目前,我国的一些新闻发言人缺乏个人魅力,本能地把自己看成是“官员”,不能够放低姿态和公众沟通,语言生硬、呆板。2011年7月23日,甬温线动车追尾事件发生26小时后,铁道部官方新闻发布会才在温州举行。在本次新闻发布会上,因为发言人王勇平的姿态过高,导致这次迟到的发布会成为了“史上最混乱的一次发布会”。当记者追问“为何救援宣告结束后仍发现一名生还儿童”时王勇平回答:“这只能说是生命的奇迹”。当被问到为何要掩埋车头时,王勇平回答:“关于掩埋,后来他们(接机的同志)做这样的解释。因为当时在现场抢险的情况,环境非常复杂,下面是一个泥潭施展开来很不方便,所以把那个车头埋在下面盖上土,主要是便于抢险。目前他的解释理由是这样,至于你信不信,我反正信了。”王勇平的回答,遭到了网民的严厉批评和猛烈抨击,网民将其说话的方式称为“王勇平体”,并以该体写出了大量的讽刺性民谣。

危机事件发生后,政府必须要敢于面对媒体、面对公众。“坐等传言自我净化、质疑自然消解,传言

① 覃军:《“后把关人”时代,传媒管制政策的误区》,载《青年记者》,2012年4月(上),第4页。

② 张颐武:《政府说真话,成本比说假话低》,载《南京日报》,2012年7月12日,第A15版。

③ 孙多勇:《突发事件与行为决策》,北京:社会科学文献出版社,2007年,第356页。

④ 范正伟:《主流媒体要发挥“稳压功能”》,载《人民日报》,2012年2月27日,第4版。

⑤⑥ 邹建华:《走近外交部发言人》,北京:中共中央党校出版社,2011年,第26页、第27—28页。

就会发展甚至以假乱真,最终导致社会的恐慌、对立和不信任。”^①无数危机事件的经验教训告诉我们,在网络危机事件发生后,政府部门必须要在第一时间内打开道德窗口,给公众提供及时、准确、权威的信息,争取公众的谅解。

四、公共管理部门在处理危机时要谨防“危机漂移”

在现代舆论环境下,公众意见传播的路径是随机的,社会心理的耦合也是随机的,因此社会舆论的演变方向更加难以预测。公共管理部门如果不了解网络舆情,不能采取合适的方式、方法应对危机,就可能出现“危机漂移”,即现有危机牵连出更大、更多的危机。德国的两位政治学者曾在他们的专著《国际管理》中提出过“跨国冲突漂移”的概念,他们认为随着跨国公司业务、市场、影响力的国际化,其面临的危机、矛盾、冲突和反对者群体也开始全球化。业务和冲突的全球化导致的结果是:“发生于一个国家的问题或危机,可以随着信息的全球传播,而‘漂移’到并不直接相关的其他国家和地区,并造成连带伤害和损失。”^②“跨国冲突漂移”虽然针对的是跨国公司的国际管理,但对我们应对危机事件同样适用。在信息无边界流动的背景下,公共管理部门如果应对危机事件不当,同样可以出现“冲突漂移”、“危机漂移”的现象,即危机最终的表现形态与最初的突发事件的性质相比,发生了重要的、本质性的变化,甚至出现越公关越危机的现象。如果危机漂移现象频繁出现,很容易催生社会不良心态,导致社会道德失范,影响社会的和谐与稳定。

最离奇的危机漂移当属 2011 年的故宫门事件。2011 年 5 月 8 日,香港两依藏博物馆在故宫内办展览,期间两件展品离奇失踪,网友称其为“失窃门”。紧接着,因为故宫公关的失策和网友的死缠烂打,故宫陷入了一系列的危机事件(如表 1 所示)。

表 1 故宫失窃引发的系列危机事件

5 月 10 日	失窃门	网友微博爆料:5 月 8 日晚至 9 日凌晨,故宫被“凿墙盗宝”,被盗物品为现代工艺品展上的部分展品。
5 月 11 日、12 日	会所门	央视名嘴芮成钢微博爆料:故宫建福宫被改造成全球顶级富豪独享的私人会所。
5 月 13 日	错字门	故宫为感谢警方神速破案,向北京市公安局赠送锦旗,旗上书“撼祖国强盛”,网友指出“撼”应为“捍”。
5 月 19 日	解雇门	建福宫管理方怀疑会所门事件中是内鬼泄密,北京故宫宫廷文化发展有限公司决定开除所有员工。
7 月 30 日	哥窑门	网友“龙灿”爆料:故宫一件宋代哥窑瓷器(国家一级文物)被工作人员失手摔碎,秘而不宣。
8 月 2 日	瞒报门	网友“龙灿”爆料:故宫近年发生 4 起文物人为损坏事件,事发后故宫未向主管部门上报。
8 月 5 日	拍卖门	《中国青年报》报道:故宫 1997 年拍得 5 件北宋珍贵书札,2005 年以超过购入价两倍多的价格私自拍出。
8 月 9 日	屏风门	财新网报道,由故宫宫廷部负责保管的清宫旧藏木质屏风,在进行修复时被水浸泡,故宫隐瞒不报。
8 月 9 日	封口门	财新网报道,2009 年,故宫发生内部人士自导自演的私分票款案,败露后被勒索 10 万元“封口费”。

危机漂移虽然频繁发生,但危机漂移背后的舆论规律却很清晰:第一步,危机最早总是起源于某个突发事件,出现危机的部门总想大事化小,掩盖事件的真实情况。第二步,网友出于好奇心集体行动,共同探究事件背后的真相;传统媒体积极跟踪网络舆论,形成舆论的整体互动效应。第三步,危机主体在强大的舆论攻势下被迫公关,结果因为态度、策略等问题,暴露出更多的管理或行为漏洞;舆论因此顺藤摸瓜,牵出更多的违规操作和幕后丑闻。第四步,社会舆论在危机漂移中走向终点:关注权钱交易、社会腐败、道德失信等根本的社会问题。故宫事件暴露了故宫多年的管理不善,出现危机时不能真诚道歉、及时整改,甚至通过官方微博反击舆论,期望自证清明、洗清污点、尽快脱身,结果却在网民的质疑声中,一步步滑进舆论的深渊。在整个事件中,舆论核心最初是探讨偷盗的“技术问题”,随后探讨

① 范正伟:《面对质疑,更需要提升“回应能力”》,载《人民日报》,2012 年 8 月 30 日,第 20 版。
② 吴旭:《为世界打造“中国梦”》,北京:新华出版社,2009 年,第 218 页。

的是故宫的“管理问题”,最后落脚点却是对现实的“价值判断”。“2011 年的一系列慈善社会问责事件,公众舆论无不指向‘官办’慈善机构的透明度和公信力,在一定程度上也让政府形象受到了损害。”^①

从数学分析模型和社会管理科学角度看,世界是整体的、系统的、混沌的、复杂的,但在纷繁复杂的现象世界背后,各种运动变化自有它的方向性和规律性。通常情况下,突发事件、危机事件是由一系列环环相扣的事件组成,随着事件的发展,相关因素的联动,危机的能量会越积越多,事件迅速从“秩序”状态转变为“混沌”状态。此时,如果不采取积极的危机应对措施,事件最终会演变到“完全失控”的状态。错误本身并不一定成为真正的危机,对错误的失败应对往往是危机漂移的根本动力。在现代媒体环境下,正确的舆论公关能够产生四两拨千斤的效果,失当的危机应对只会造成“一粒老鼠屎坏了一锅汤”的结果。2011 年 8 月 3 日,著名经济学者郎咸平在宁夏卫视《解码财商》中专访郭氏母女,被舆论认为是一次非常不成功的危机公关。节目播出当天,“郎咸平对话郭美美”就成为网络中最热门的争议话题,有网友甚至讽刺“郎咸平才是郭美美的生父!”凤凰卫视记者闫丘露薇在其博客中指出,这次节目是主持人失败的案例,值得新闻系学生研究。更有网民猜测:“狼教授”拿人 200 万,干“替人消灾”的事情。也许郎咸平最初动机是给郭美美事件降降温,但一不小心危机出现了漂移,自己成了危机事件的主角。郎教授毕竟久经沙场、经验丰富,关键时刻他向中国红十字会提出尖刻的“三问”:一问红十字会滥用红会招牌,红会管理对不对?二问血站获得巨额的爱心善款,钱去了哪里?三问红基会涉足房地产,开发资金是否挪用了善款?三剂猛药转移了公众的注意力,化解了网民的部分疑虑,郎教授也凭此从郭美美事件中“抽身而退”。在这次事件中,如果郎咸平在替人公关,这种公关无疑是失败的;但郎咸平在与郭美美事件做切割的时候,无疑显示出自己的老练和果断,给自己做了一次算是成功的公关。

危机漂移现象对公共管理部门有很多启示:首先公共管理部门要秉公守法、勤政为民,在为人民服务的过程中赢得公众的信任;其次,在危机事件中要坦诚面对民意,勇于承担应该承担的责任,争取公众的理解和支持;再次,危机公关中要诚实守信,不能编织谎言蒙蔽公众。掩盖一种真相可能要编好几句瞎话,现在的网民都很精明,一旦谎言被识破,纵使你有成千上万张嘴都难以辩驳。

五、公共管理部门需要学习危机管理的策略和技巧

公共管理部门的主要任务是运用公共权力对人类的社会生活进行管理,公共管理的领域涉及政治、经济、文化以及其他社会公共事务的各个方面。从根本上说,公共管理的对象就是“公民”,因此,公共管理需要考虑“人民的感受”。过去,受传统的执政思维的影响,我国的公共管理部门习惯于“低着头做事”,对人民的感受和呼声回应不够。当全球性的公民时代向我们走来时,如何回应民意已经成为公共管理的重要内容。公共危机往往就是公众对政府的信任危机。美国危机管理学会的研究发现:只有 14% 的危机是真正突如其来的,剩余 86% 的危机都是“慢火煎熬”,不断升级、恶化的。舆论是民情、民意和民心,在突发事件中舆论宜疏不宜堵,政府只有学会回应民意、引导舆论的技巧,才能更好地带领人民走出公共危机。

应对公共危机是“标”,消除危机根源是“本”,危机公关的最终目的是“治本”而非“治标”。近年发生的突发事件虽然原因各不相同,但事件扩大为危机往往都与社会心理、政府行政有关。因为少数基层政府或领导在处理问题时不注意群众的感受,导致基层群众对政府或领导产生天然的抵触情绪,一有风吹草动就将舆论矛头对准基层政府或官员,官员生活中的不检点一再成为舆论的触发点。网络上有人归纳出“中国官场的新十大警示”,即:接受采访不讲胡话,开会发言不抽名烟,商务应酬不戴名表,公务活动不开名车,与人约会不发微博,寻花问柳不写日记,灾难发生不露笑容,突发事件不当新闻发言人。网络官场警示有娱乐的成分,但也从一个侧面提醒基层官员必须注意自身的行政作风和廉政形

^① 徐隽:《慈善,信息公开是信任的基石》,载《人民日报》,2012 年 6 月 20 日,第 18 版。

象。苍蝇不叮无缝的蛋,只有基层政府和官员自身过硬,基层政府和官员才不会经常陷入舆论的漩涡。由于受到政绩考核的影响,很多地方领导总愿把地方利益、部门利益、集团利益、产业利益放在重要位置,经常在突发事件中把经济利益放在人文关怀之上,采取种种措施维护既得利益。如奶粉危机时领导带头喝牛奶、禽流感期间领导带头吃鸡、小龙虾事件中领导带头吃龙虾,这种行为表面上似乎维护了眼前利益,实际上却让权力和法律的威信一损再损。无数网络危机事件反复说明,基层政府或部门必须要坚持以人为本、规范行政,给公众做遵纪守法、正直诚信的表率。突发事件、公共危机中公众需要“精神领袖”。只有洁身自好的政府才不会卷入危机事件,才能赢得公众的信任,扮演好裁判员的角色,带领人民战胜困难、走出危机、回归正常的生活。

在以人为本、遵纪守法、规范行政的基础上,公共管理部门应该要熟悉现代网络环境,建立起一支良好的危机公关队伍,并且在危机学习中不断提高危机处理能力。“互联网的基本功能由海量信息生产、沟通社会成员,转向重构社会关系、组织社会成员。与之相应,虚拟社会不再是现实空间的简单投射和延伸,当人们的思考、言说和行动在‘线上’和‘线下’之间可以自如地穿越,虚拟与现实的边界变得模糊的时候,一个整体性的、崭新的人类生活场域开始形成。这个场域的核心价值在于,它通过改造个体最基本的生活和生命路线图来改造社会,也因此可能在最彻底的意义上影响政治、经济和文化的结构和轨迹。”^①现代是网络化的时代,是公民力量崛起的时代,政府的危机公关要尊重公众的社会心理,要让人民感受到党和政府的温度,不能再像过去那样用高音喇叭喊话,违背科学的传播规律任意拔高宣传内容。传播学上有很多研究传播效果、传播技巧的理论,如一面理两面理、诉诸情感诉诸理智、铺垫效果、议程设置、二级传播等等,突发事件危机处理时要学会领会运用这些理论,用科学的理性的方法引导舆论。网络时代政府宣传需要学会“讲故事”,危机公关需要强调“拉关系”。所谓“讲故事”就是要求政府转变传统的话语风格,用公众能够听得懂、听得进的语言,将自己承担的公共责任、社会职能呈现给公众。所谓“拉关系”就是要和公众站在一起,让公众感觉政府是他们的“自己人”、“贴心人”,只有赢得了公众的信任,公众才会和政府站在一起共同面对危机、战胜危机。

Experience of and Reflections on Network Public Opinion in Emergency

LUO Zheng-Lin

(School of Journalism and Communication, Nanjing Normal University, Nanjing 210097, China)

Abstract: With continuous development of the social media and gradual formation of the network community, the public opinion has become an important subject of public administration. This paper studies the network emergencies that have occurred in recent years by the method of case study and discusses the experience of and reflections on dealing with the network public opinion. Research indicates that public management departments should face up to the network-induced Chinese style progressive movement and prevent public power from falling into the trap of Tacitus, that the moral window must be opened timely in the event of a crisis, and that crisis drifting must be cautiously avoided in handling critical public incidents. Only by strengthening the learning of crisis management strategies and skills in response to public opinion can the government better lead people out of public crisis.

Key words: emergency event; network public opinion; progressive movement; the trap of Tacitus; crisis drifting

(责任编辑:周淑英)

① 胡百精:《健康传播观念创新与范式转换》,载《国际新闻界》,2012年第6期,第6—7页。