

网络环境下政府危机公关对策研究

——以红黄蓝幼儿园事件为例

杨佳豪

(中南财经政法大学 法学院, 武汉 430073)

摘要:在总结网络媒介传播特点的基础上,以红黄蓝幼儿园事件为研究案例,应用 TF-IDF 等技术对其中关键词进行了提取和处理,分析了网络舆情,并指出政府在应对危机中存在的问题。为了增强政府的危机公关能力,文章从快速应对公共危机、积极实行网络参政议政、建立网络舆情监控机制与有效疏导网民情绪四个方面给出了政府危机公关的策略。

关键词:网络环境;舆情危机;政府公关

中图分类号:D630.8 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-349X(2019)05-0099-10

DOI:10.16160/j.cnki.tsxyxb.2019.05.016

Study on the Countermeasures of Government Crisis Management Under the Network Environment: “Red, Yellow and Blue Kindergarten Affair” as an Example

YANG Jia-hao

(School of Law, Zhongnan University of Economics and Law, Wuhan 430073, China)

Abstract: After summarizing the characteristics of network media communication, this paper applies technology like the TF-IDF to extract and process the key words in the Red Yellow Blue Kindergarten incident, and analyzes the internet public opinions. Then the problems in the crisis management for the government are pointed out. In order to improve the government crisis management capacity, the paper puts forward crisis management strategies from the following four aspects: quick response to public crises, actively promoting the political participation through network, online public opinion monitoring mechanism and effective relief of netizens' emotions.

Key Words: network environment; crisis of public opinion; government public relations

2018 年 1 月发布的《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至当前,我国共有 7.72 亿人上网,网络普及率为 55.8%^[1]。互联网依靠

高速即时的信息传播优势,成为了汇集各种思想观点的交流平台,各大互联网提供商也提供了便捷的搜索和交互服务,鼓励网民发表自己

基金项目:中南财经政法大学研究生科研创新项目(201910638)

作者简介:杨佳豪(1996—),男,江苏南京人,硕士研究生,主要从事行政法学、应急法学与应急管理研究。

的看法,使得一些社会舆论在网上发酵并迅速传播。如今,全面深化改革成为了社会主旋律,在内部矛盾和外部环境变化的双重作用下,各类突发公共事件频发,对社会经济的发展造成了严重危害。与普通信息相比,这些“危机”信息自带“爆炸性”,容易在网络环境中迅速传播,而互联网的匿名性又增加了谣言传播和信息失真的可能性,使得一旦出现公共安全事件,政府进行危机公关变得极为困难^[2]。因此,如何在网络环境下有效地应对危机事件,成为了政府管理中亟待解决的问题。

为了更好地帮助政府应对危机,提升治理水平,不少学者对政府危机公关展开了研究。喻发胜等人重点研究了微博在政府公关中的作用,并提出了多种进行政府危机公关的方法^[3];孙发锋分析了当前政府危机公关的认识误区,并从提升政府公信力和建立健全网络发言人制度两个方面对政府危机公关进行了研究^[4];窦东杰以新媒体时代的不实信息作为研究对象,详细分析了政府对待公共事件谣言的处置方法^[5];张仲涛等人分析了大数据条件下政府进行危机公关应该采用的应对策略^[6]。

从相关材料看,当前研究定性分析较多,缺乏对网络中的留言和评论的定量分析。为此,本文从总结网络媒介传播的特点入手,以红黄蓝幼儿园事件为典型案例,定性和定量结合,分析此事件的网络舆情及政府在处理危机中存在的问题,进而探索网络环境下政府危机公关的可行之路。

一、政府危机公关概述

由于危机内涵的外延较为广阔,使得学者们对于危机有着各种认识。本文研究的对象主要是政府危机公关,因此采用 Rosenthal 等人对危机下的定义^[7],他认为:“危机就是在压力和不确定性很高的情况下,威胁社会基本价值观和行为准则的事件。”与其他事件相比,对危机事件必须尽快做出决策,以防止事件变得更糟。

政府危机公关分为狭义和广义两种。其

中,狭义政府危机公关是指政府遇到信任危机或者工作失误时,通过一系列的公关活动来获得大众的谅解,以达到降低影响的作用。狭义政府危机公关对危机事件类型有所限定,只重视政府危机发生后的处理,而并不关心危机的监测和预防工作。而广义政府危机公关可以从两个方面解释,一方面是指政府对于危机事件的预防、控制以及处理的全过程;另一方面,也是政府协调运用各种社会资源来实现政府目标的系统行为。

总的来说,政府危机公关是指政府为了维护广大人民的根本利益,在面对可能发生或者已经发生的危机事件时,所采取的一系列预防或者减少社会生命财产损失的措施,并且在实施过程中尽可能保持政府的正面形象。

二、网络媒介传播的特点

(一)信息传播效率高且具有不可控性

在传统媒体时代,小部分社会精英掌握着大量的媒体资源,一旦发生公共危机事件,他们可以控制大众传媒,延迟或选择性报道甚至是不予报道事件相关消息。但是,随着互联网的发展,网络的传播范围和速度大大增加,传播成本迅速下降,使得政府难以控制公共危机事件的谣言传播,这严重威胁政府危机公关能力。例如藏独、疆独和港独分子就经常利用电脑和手机等通讯工具,在网络上散播谣言,聚拢群众上街游行,其结果很容易酿成骚乱。

(二)受众范围广且互动性强

信息技术的高速发展,使得网络平台和移动互联网应用做的越来越“傻瓜式”,即使学历水平不高的人也能轻松使用互联网发表自己的观点,而移动互联网的深入发展又使得我国互联网的规模和网民数量不断增长,这为网络舆情的产生和发酵提供了土壤,从而加大了政府危机公关的难度。

与网络媒介相比,传统媒介可以看成是一种单方面传播信息的方式,例如电视、报纸和杂志等,人们只能从中被动地获取信息,而无法发

表自己的观点和看法。但是网络媒介彻底改变了这种情况,随着互联网向 web 3.0 模式蓬勃发展,网民在网络媒介上不仅是信息的接受者,更是信息的发布者,在开发的网络空间中,每个人都可以自由地获取信息和发布信息。

(三)网络传播主体表现为匿名性

Kling 曾提出现实社会中个人身份识别的七大要素,分别是姓名、住址、可追踪的假名、不可追踪的假名、行为方式、社会属性以及身份识别物^[8]。然而在网上,这七大身份识别要素都可以用各种方式隐藏,使得网络具有相当程度的匿名性,人们利用网络空间的匿名性来随意地表达自己对某件事的观点、看法,而不担心被其他人认出来^[9]。

由于网络传播主体具有一定程度的匿名性,使得网络中更加容易暴露人性中的恶。在现实生活中,由于平时交流的人相互之间认识,那么人们在交流过程中会相互体谅,展现自己好的一面。然而网上发表言论的主体难以确定,有些人将现实生活中的不满,通过网络进行谩骂宣泄。如果有公共安全事件发生,那么这些负面情绪极有可能倾泻到“政府”这个庞大的实体中。而网民素质的参差不齐,使得网络交流平台很容易变成群体宣泄的场所,而且情绪化的言论相互之间容易感染,从而形成针对政府部门的群体行动。

(四)网络传播影响群体化倾向

在社会心理学中,群体极化(Group Polarization)是指群体决策比个体决策更容易走向极端^[10]。随着手机互联网的高速发展和自媒体时代的来临,群体极化现象在网络上得以迅速蔓延,而网络的匿名性使得人们毫无顾忌地发表自己的看法,更是加剧了群体极化的程度。

随着网络普及程度的加深,各种不同职业和年龄段的人都加入到网络讨论中,相互交流着各自的观点和看法。发生公共安全危机后,这些人也可能变成信息的发布者和传播者,使得网络舆情不是政府负责发布信息、民众接收

信息,而是变成了政府发布信息后,人们对信息进行加工、解读,然后再传播出去。这种“二次加工”的方式会被别有用心的人利用,变成对政府无端的攻击,而相关主体又隐藏在网络背后,这使得政府应对互联网舆情事件的环境变得更加恶劣。

当今社会,互联网已经成为汇聚各种思想和观点的平台,普通的社会舆论在各方观点碰撞的过程中很容易被放大。因此,互联网在给人们的生活提供便利的同时,其传播的便利和高速极大地改变了政治生态环境。一方面,政府可以利用网络向广大民众及时地发布信息,同时能够最广泛地收集人们的意见和建议,民众则可以方便地对政府公共部门进行监督;另一方面,网络的匿名性,使得造谣和传播成本变得异常低廉,政府面对的各种不实言论和各方质疑会导致危机公关难度加大,政府危机公关面临新的挑战。

三、典型案例分析——以“红黄蓝事件”中的政府回应为例

《2017 年中国互联网舆情研究报告》指出,“红黄蓝事件”的影响力位居第一,成为 2017 年名副其实的“一号舆情”^[11]。“红黄蓝事件”以幼儿园虐童为导火索,而后该事件的各种传闻在互联网上迅速发酵,包括北京市教委、北京市公安局和“老虎团”在内的政府部门和军队均受到严重波及,对政府监管不力和军队可能涉及猥亵的谴责不断,并且有大量网友质疑北京市公安局给出的“监控硬盘损坏”的通告的真实性。从该事件的性质可以看出,这属于典型的社会负面影响和社会恐慌的危机,其中还包含有对北京市公安局的信任危机。因此,本文选取该事件进行研究。

(一)事件回顾

2017 年 11 月 22 日晚,十余名幼儿家长反映朝阳区管庄红黄蓝幼儿园国际小二班的幼儿遭遇老师扎针、喂不明白色药片的情况,并向媒体提供了孩子身上出现针眼的照片。11 月 23

日晚,各大社交平台出现大量关于此事件的图文和视频,除了虐童以外,有人将该事件毫无依据地与解放军“老虎团”进行了关联。由于涉事对象均为幼童,大量不明真相的网民轻信谣言并开始传播,负面舆论对政府及军队的形象产生了极大的冲击。

11月24日下午,军方发表文章《“老虎团”政委冯俊峰就涉及部队传闻答记者问》,就谣言内容进行澄清,并正面回答了网友关注的热点问题。11月26日晚,北京警方简要通报了该事件,涉嫌虐童的幼儿教师刘某某被刑拘。11月28日晚,北京警方对红黄蓝幼儿园事件调查完毕,通报了整个事件过程。11月29日,红黄蓝教育机构向全社会发布道歉信。

(二) 样本选择与数据获取

本文选择知乎网上关于红黄蓝幼儿园事件的回答进行分析。知乎网(<https://www.zhihu.com/>)是中国最大的社交化问答社区,注册用户数超过1亿。用户相互之间通过“提问”和“回答”的方式分享自己的知识和见解。针对每个回答,用户阅读之后可以通过点击“赞同”和“反对”表达自己对该回答的认可程度,知乎网依靠这些信息调整回答的排序。与微博、微信等平台相比,知乎网上回答的氛围相对理性,更能反映普通用户真实的想法。

截至2018年3月,在知乎网以“红黄蓝幼儿园”为关键词进行搜索,得到回答数最多的问题是“如何看待红黄蓝幼儿园发生的虐童事件”,共有约23 000个回答,如图1所示。本文以该问题下所有的回答作为样本进行分析。



图1 知乎网上回答数最多的相关问题

在数据获取和处理方面,本文采用 Python 编写的网络爬虫获取知乎网回答数据,数据处理则采用 Microsoft 公司的 Excel 2013 进行。Python 作为一门解释性高级编程语言,适用性广,并且具有大量易用的模块和库适合处理各类问题,包括数据挖掘、机器学习、网络分析和爬虫等^[12]。我们主要采用 Python 的第三方模块 requests 进行数据定向爬取,由于知乎网必须登录才能获取所有回答信息,因此首先利用 chrome 浏览器登录知乎网,然后保存对应的 cookie 信息,在 requests 进行爬取网页时,带上已有的 cookie 信息,使知乎服务器认为我们是已经登录的用户,从而获取所有的回答信息。Excel 2013 作为 Microsoft 公司重量级办公套件中的一员,具有强大的功能和直观的操作性,并且可以通过嵌入 VB 语言实现自定义编程,适合轻量级的数据处理。

(三) 网络舆论分析

1. 事件关注度分析

对于知乎网中的问题,回答数量的多少能够直观显示用户对于该话题的关注程度。按天统计在“如何看待红黄蓝幼儿园发生的虐童事件?”问题下的回答数量,如图2所示。

从回答数量可以看出,该问题是11月23日创建的,11月24日回答数达到12 371个,随后开始回落,在11月29日又有一个小高峰,之后回答数迅速减少。为了更加显著地看到不同日期的变化情况,将回答数目取以10为底的对数,得到更细致的曲线图,如图3所示。

从图3中能更清晰地看到,事件11月23日关注度很高,11月24日关注度到达顶峰,然后迅速回落,而11月29日关注度又增加了一波,然后再次下降,从12月2日开始,回答数每日低于100。

关注度与事件进展联系紧密,11月23—24日涉军谣言传播事件刚刚开始,是澄清的关键节点,尤其是24日“老虎团”政委冯俊峰直面谣言进行辟谣,因此关注度达到顶峰。而11月

28日晚22时北京警方对整个事件调查完毕后进行情况通报,导致11月29日该事件的关注度又有一定量的提升,之后关注度迅速降低。

从网络关注度变化可以看到,初始的公共

事件、爆炸性的谣言和重要的官方通报是导致网络大量关注的原因。但即使是红黄蓝幼儿园事件这种爆炸性的新闻,其关注度也会随着时间的变化急剧下降,热度维持一般不会超过3天。

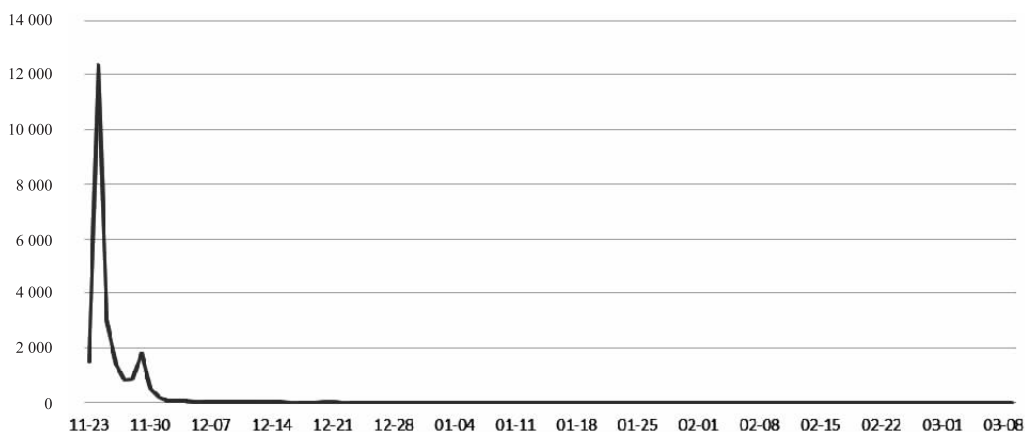


图2 知乎网每天回答数量的变化情况

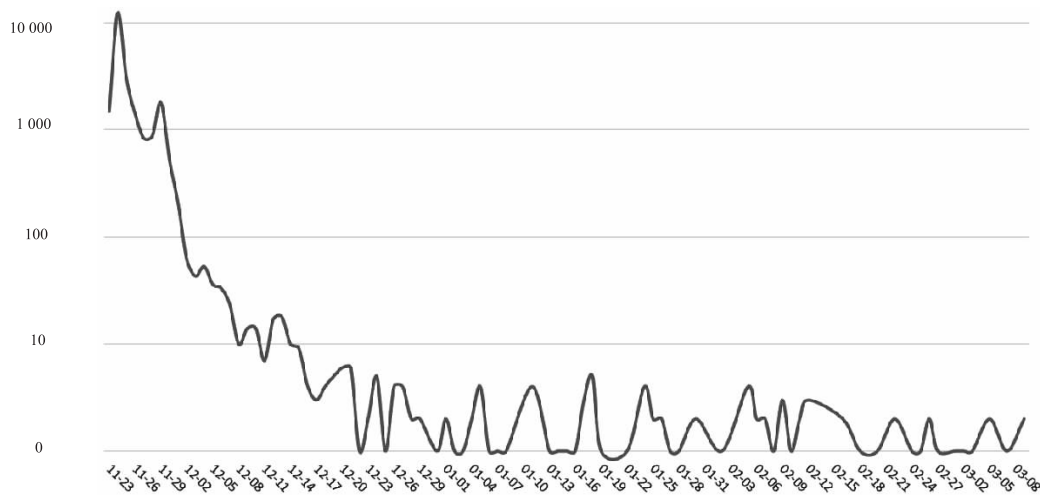


图3 知乎网每天回答数量取对数的变化情况

2. 典型回答分析

评论数量能代表网络关注度的高低,评论内容能反映大量用户的关注点和情绪。本文采用 TF-IDF 提取知乎网上关于红黄蓝幼儿园事件回答中的关键词。TF-IDF (Term Frequency-Inverse Document Frequency, 词频—逆向文件频率) 是一种信息检索与数据挖掘的常用加权技术^[13],主要用于统计每个文档中的关键词。其计算公式如下:

$$TF-IDF = f_{ik} \times \log\left(\frac{N}{n_i}\right)。$$

其中, f_{ik} 是求词语 i 在文档 k 中的词频大小,通常用词语出现的次数除以该文件的总词语数获得。 $\log\left(\frac{N}{n_i}\right)$ 是求词语 i 的逆向文件频率, N 代表所有文档的词数, n_i 代表词语 i 在多少个文档中出现过,其主要思想为:①如果一个词在大多数文档中都有出现,则这个词越不能区分文档;②如果一个词在同一个文档中出现次数越多,则与文本的主题越相关。

为了更好地应用 TF-IDF 进行关键词提取,要先对所有的回答进行预处理。预处理包

实、详细地公布了调查结果,也使得辟谣效果大大提高。而且网络媒体迅速跟进,使真实消息被朋友圈、微博、各新闻媒体等大范围转发,使涉军谣言的热度迅速下降,取得了较好的效果。

2. 警方回应

从事件回顾中可以看出,北京警方针对该事件共进行了两次回应,首先是11月26日,警方简要通报该事件,涉嫌虐童的幼师刘某某被刑拘。然后,11月28日,警方详细通报了整个事件,并拘留了编造“老虎团”人员集体猥亵幼儿虚假信息的刘某。

从时间上来说,警方回应的速度很慢,使得网上针对警方的舆论发酵很快。11月22日晚事件出现,到26日第一次通报,中间相隔近4天时间。客观上看这也与警方的调查任务很重相关联,例如对受害儿童的检查、涉事人员的口供和证据搜集、整个幼儿园情况的摸查,等等。因此相较于军方,警方的回应时间太晚,使得网民对于警方可能的包庇和怀疑加剧。不仅如此,在28日公布的详细情况通报中,警方表示幼儿园的视频监控硬盘损坏,未能获取所有的视频监控信息,由此引起了网友的普遍质疑,导致网络中出现对警方的不信任危机。

3. 教育部门回应

由于幼儿园归属政府的教育部门管理,因此事件发酵之后网友对教育部门的质疑和批评声络绎不绝。11月24日“老虎团”澄清了事实之后,此日北京市教委和国家教育部也对该事件进行了回应。其中,北京市教委要求区、园积极配合公安机关做好相关事件的调查和依法依规处理工作,并在全市范围内进行幼儿园安全隐患大排查。与此同时,教育部也做出回应,部署开展幼儿园办园行为专项督查,要求各地教育部门对此类事件一定要引以为戒,规范办园行为,加大监管督查力度。

从时间上来说,教育部门的回应早于警方回应,离事发仅两天,时间并不晚。而且从回应的内容来看,教育部门已经开始进行处理和防

范工作,也能得到部分网民的理解。因此,从应对效果来说,教育部门的回应并没有引起太多的不信任。

四、网络环境下政府危机公关的对策

(一)快速应对公共危机

互联网可以实时大范围传播消息的特性,使得政府危机公关的处理时间显著减少,危机处理变得越来越困难。在这种情况下,简单的事件就有可能导致公众大范围恐慌。2011年3月,日本福岛核电站发生事故,有关碘盐被辐射污染的消息不胫而走,导致我国大部地区出现抢购食盐的恐慌,等到政府部门以及有关专家进行辟谣时,大部分商店的食盐已经被抢购一空。

由于网络传播的即时性,具有“引爆点”的公共危机一旦爆发,就会在互联网上迅速传播。在这种情况下,如果政府不能在第一时间采取适当的措施控制危机发展,那么很容易产生严重的社会危害,甚至导致生命和财产损失。因此,政府机构在面对公共危机时需要尽早介入。

首先,政府机构需在第一时间利用传媒,公开权威准确的信息,尽可能消除民众的疑虑。这里所说的传媒是指信息传播的载体,采用的方法主要有召开新闻发布会或是以政府部门的身份发布通告等。我国政府部门的一些领导习惯遵循“言多必失”的古训,导致不敢直面媒体,担心说错话要负责任,从而出现“失语”现象。殊不知,在网络环境下,这种“无可奉告”的态度更会激起公众的义愤和不信任。网络时代,要求政府在第一时间将事实传播出去,这样才能最大限度消解公众的疑虑,从而减小危机造成的危害。

其次,政府部门还要学习如何跟网民沟通,例如当年“躲猫猫事件”“新余干部出国旅游清单事件”等热点事件曾通过网络被迅速放大,相关政府部门就及时地设立了网络新闻发言人制度,与网民进行“零距离”的沟通,此种尝试体现了公权力的包容、开放的态度,以及公权力对网络民意的尊重。因此,建立和完善网络发言人

制度应该成为当下政府危机公关的必要工作。

(二) 积极实行网络参政议政

网络平台给民众创造了一个绝佳的表达意见的场所,人们可以在上面针对各种社会问题或者热点事件进行评论。但是,这对于政府来说直接带来了两方面的挑战,一方面,网络的存在使得人们参与社会事务的热情大大高涨,但有可能因为民众的关心而转化成公共危机;另一方面,危机发生后,网民无端地指责以及无限度地怀疑政府,会感染其他的民众,从而使事态迅速恶化。

哈贝马斯曾经指出,公共舆论是社会秩序基础上共同公开反思的结果。公众舆论是对社会秩序的概括,虽然没有统治力量,但开明的统治者必定会遵循其中的真知灼见^[15]。网络信息时代带来的巨大压力会加速政府建立一种行政问责与大众媒体之间新的互动模式,以保障政府与社会之间的有效交流。政府部门通过互联网了解民情、综合人民智慧,从而实现科学民主决策,这就是网络参政议政。

面对网络舆论形成的挑战,政府可以积极开展网络参政议政,公开相关信息,营造透明化的政府形象。这样公众也可以利用网络平台,直接向政府决策层表达自己的意见,参与政府决策过程,由此政府的决定他们也会更加理解和支持,从而形成网络中的理性声音。开展网络参政议政,有利于发扬基层民主,可以有效地将公众对网络舆论的关心转移到对政府决策的关注上,从而加快基层民主化建设的进程。这种网络参政议政平台中最著名的当属中央人民政府网站推出的“我向总理说句话”栏目(<http://www.gov.cn/hudong/xzlwh.htm>),人们对政府工作的意见建议可以通过这个窗口传达给中央政府,这是政府深入了解社情民意的重要途径,平台页面如图 5 所示。

让公民使用网络参政议政平台发表意见,不仅可以避免一些公共危机,而且使得政府和民众之间的距离进一步拉近。这种“双赢”的舆

论环境更能促进政府工作的进一步透明化。



图 5 “我向总理说句话”平台页面

(三) 建立网络舆情监控机制

网络的匿名性,使得危机发生后,部分网民可能会根据自己的道听途说或者无端揣测,不负责任地发布一些不实信息,但是这些不实信息大规模传播会导致政府部门形象受损,造成信誉危机。例如在红黄蓝幼儿园事件中,行为人刘某通过微博平台,编造“老虎团”集体猥亵幼儿的虚假信息,被网民大规模转发,给军队声誉造成了极其严重的影响。由于网络中每个人都能肆意地发表自己的观点,情绪化严重时,很容易形成群体极化效应,而这些言论会随着网络的传播不断被加工和修改。如果单凭传统方法来对事件进行调查和回应会错失应对谣言的“黄金期”,因此政府需要设立网络舆情监控机制,及时研判网络舆情动向,将可能的危机消除在萌芽状态。具体措施如下。

首先,网络平台需要进行实名制认证。为了促进网民在平台中理性交流,发言能够更加克制和负责,可以要求网络平台在注册时采用实名。不过硬性的实名制认证容易被公众抵制,因此现在最好的办法是使用手机号注册。手机号注册的好处在于:第一,用户可以使用手机号快速方便地找回密码,方便登录;第二,因为我国对电话强制要求实名制登记,因此平台可以将用户与手机号进行强关联,达到实名制登记的目的。

其次,要加强互联网信息的内容审查和传播监控。政府主管部门要加强对手机、网络电

视的内容审核和监管,及时跟踪和发现有害信息。近年来,很多网络平台为了自身利益,纵容各种低俗、暴力甚至是反社会的内容,例如,“快手”“火山小视频”直播平台曾传播涉及未成年人的低俗不良信息,被国家网信办约谈;“今日头条”下属的“内涵段子”存在导向不正、格调低俗等突出问题,被广播电视总局永久关停;极大危害儿童身心健康的“儿童邪典视频”在视频网站中传播,被共青团中央曝光。从这些事件可以看出,因为追求盈利,所属负责人本身并没有决心或者是动力纠正网络平台存在的问题,这就需要政府部门加强管理,强制要求网络平台加大信息审查力度,以维护社会稳定。

最后,要支持和鼓励公众参与监督。积极开展新时期的“互联网+”群众路线工作,完善网络文明志愿者、网络社会监督工作者等公众参与制度,着力凝聚广大爱国爱党网民的力量。网民在上网过程中,往往能最早发现网络空间的违法信息与行径,能第一时间在网上对造谣传谣、煽动蛊惑的言行进行批评驳斥,能及时将网上的信息传播动态向管理部门报告,并对少数网民的违法违规行为进行举报。网民群众的参与和配合,能极大提高政府管理部门对网络舆情监督治理的有效性和及时性,且无需付出更多的运行成本,是全面提升网络空间治理水平现代化的重要方向,需要重视与支持。

(四)有效疏导网民情绪

互联网的传播优势,给现实生活中分散的网民个体造就了便捷、低成本的聚集机会,而且网络空间中信息传播的强互动性,也大大提高了网民的参与意识,导致与政府危机没有直接关联的网民也会参与“围观”并进行讨论,如果遇到网民对信息偏向性选择,或者有网络意见领袖的推动,舆论就会迅速发酵,使得网络群体极化现象变得更为突出,给政府应对危机造成巨大的压力。例如在“泸县中学生死亡事件”“陕西榆林产妇坠楼事件”中,在当地警方还在对事件展开调查时,众多网民就已经开始发表许多针对政府部门偏激的、不理性的言论,从而导致了舆情危机。因此,为了避免这种情况的

发生,政府危机公关中的重要任务应该包括适当引导网络民众的情绪。

首先,政府在回应网民的质疑时,需要提供准确客观的信息,以免再次产生网络舆情。在表明决策立场时,需要设身处地地站在广大民众的角度上,说明原因和理由,尽可能得到民众的理解和支持。

其次,要适当规范网民的行为。“无规矩不成方圆”,政府部门需要制定合适的网络法规,规范网民的行为,保障言论自由以及其他人的合法权益,使他们树立起责任意识,在网络上参与事务的讨论时言论更加理智。

最后,要发挥网络意见领袖的作用。网络意见领袖是指在网络平台上掌握着重要信息源,并能影响多数人态度倾向的少数人,例如微博中的“大V”和明星、微信平台中的热门公众号等。一旦危机发生,导致政府遭受质疑、失去信任时,政府应当主动与网络意见领袖合作,取得他们的信任和支持,邀请一些具有专业知识和较强表达能力的网络意见领袖,对危机事件的起因、经过进行全面深入的解释和说明,讲清政府的应急处理措施,从而起到澄清事实真相、正确引导公众舆论、实现辟谣的目的。

五、结论

我们正处在第三次科技革命当中,互联网技术日新月异,越来越多的民众使用互联网表达自己的观点和看法。而随着我国民主化建设的不断推进,越来越多的网民利用网络平台行使自己的权利,监督政府及其工作人员的行为。在这种情况下,如果政府部门还是利用传统的政府危机公关方式来应对,则不仅达不到效果,而且还会引起网民的反感,产生对政府部门的不信任感。因此,政府部门应该重视网络舆论的影响,对网民保持必要的尊重,这样才能处理好网络环境下的危机。

政府的危机公关能力的提高不单单是政府单方面的诉求,更是广大公众的诉求。从本质上来说,政府和公众的根本要求具有天然的一致性,都是为了解决问题,让人民的生活更加美好。因此,政府必须正确全面地认识网络时代

信息传播的特点和网络舆论的作用,主动调整危机公关的政策和手段,维护和塑造政府的形象,全面推进治理体系和治理能力现代化,为我国构建和谐社会打造稳定、健康的舆论环境。

参考文献:

- [1] 中国互联网络信息中心. 中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. (2018-01-31). http://www.cac.gov.cn/2018-01/31/c_1122346138.htm.
- [2] 张静敏. 网络环境下政府危机公关研究[D]. 长沙:湖南师范大学,2011.
- [3] 喻发胜,黄海燕. 微博与政府危机公关[J]. 中国广播电视学刊,2011(6):53-54.
- [4] 孙发锋. 网络时代政府危机公关的路径选择[J]. 领导科学,2011(2):23-25.
- [5] 窦东杰. 新媒体时代政府危机公关的应对和处置[J]. 新闻爱好者,2009(22):15-16.
- [6] 张仲涛,宋卫佳. 大数据背景下政府舆论危机公关问题研究综述[J]. 学习论坛,2017,33(12):52-57.
- [7] ROSENTHAL U, CHARLES M T. Coping with crises: the management of disasters, riots and terrorism[M]. Springfield, Illinois: Charles C. Thomas Publisher Ltd,1989.
- [8] KLING R, LEE Y C, TEICH A, et al. Assessing anonymous communication on the Internet: policy deliberations[J]. Information Society,1999,15(2):79-90.
- [9] 唐喜亮. 我国突发公共事件的网络舆情研究[D]. 成都:电子科技大学,2008.
- [10] ARONSON E. Social psychology[M]. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2010:273.
- [11] 伍策,高峰. 2017 年中国 20 大舆情:红黄蓝幼儿园虐童居榜首[EB/OL]. (2018-01-06). http://travel.china.com.cn/txt/2018-01/06/content_50197823.htm.
- [12] PEDREGOSA F, VAROQUAUX G, GRAMFORT A, et al. Scikit-learn: machine learning in Python[J]. Journal of Machine Learning Research, 2012, 12(10):2825-2830.
- [13] LESKOVEC J, RAJARAMAN A, ULLMAN J D. Mining of massive datasets[M]. Cambridge: Cambridge University Press,2011:1-17.
- [14] HALVEY M, KEANE M T. An assessment of tag presentation techniques[C]. Banff, Alberta: Proceedings of the 16th International Conference on World Wide Web,2007:1313-1314.
- [15] 孙忠良. 从权力反腐败走向制度反腐败[D]. 厦门:华侨大学,2005.

(责任编辑:李秀荣)