

公共危机管理

负面影响防范和舆情管理

目录

- 9.1 负面影响的机理和防范要求
- 9.2 公共危机的舆情分析和负面影响评估
- 9.3 公共危机的舆论引导

9.1 负面影响的机理和防范要求

- 9.1.1 负面影响的机理
- 9.1.1.1 负面影响的界定
- 公共危机的负面影响（**Negative Influence**）是指，在相关主体责任和公共危机舆情的共同作用下，由于公共危机事件本身所导致、或公共危机管理不善所引发的社会恐慌、过度防卫、维权纠纷、造谣传谣、扰乱秩序、甚至损坏公信等社会面负面影响类的问题。

9.1.1.2 负面影响的来源

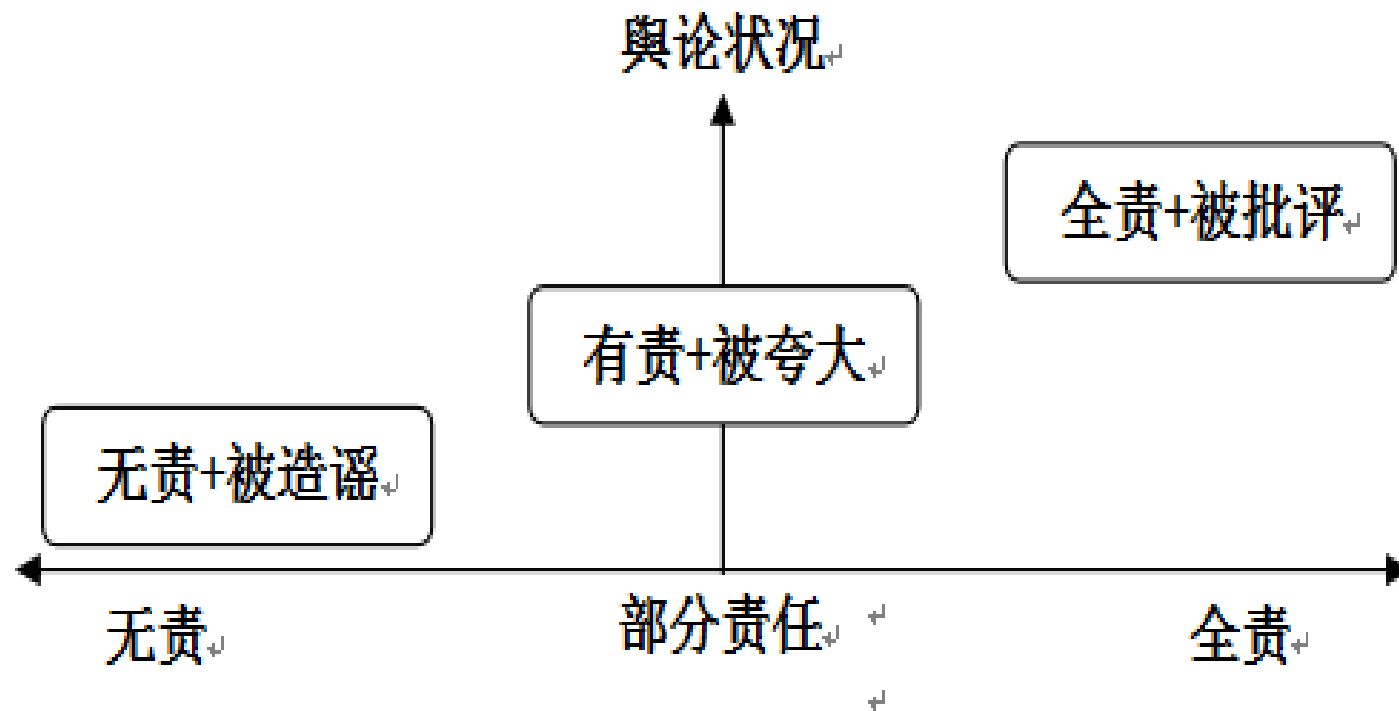


图 1·负面影响的来源和情形示意图

9.1.1.3 负面影响的“推手”

- 1. 责任事故对负面影响的“助推效应”机理
- 2. 网络谣言对负面影响的“助推效应”
- 对公共危机负面影响产生“助推效应”的网络谣言，不仅带来负面影响，还将产生威胁公共安全、导致人财损失、形成负面标杆、激化社会矛盾、恶化社会环境，损害社会信任等后果。网络谣言由三类因素共同导致：一是大数据时代权威信息缺位导致信息不对称，二是利益诉求复杂导致造谣传谣具有动机，三是社会治理欠完善催生信谣来“求真相”或“求安全”的社会心态。

9.1.2 负面影响防范的作用和要求

- 9.1.2.1 负面影响防范的三重功能
- 负面影响防范具备三重社会功能：
- 回应社会关切、
- 治理网络谣言、
- 展示官方态度。

- 9.1.2.2 负面影响防范的总体要求
- 负面影响防范应立足于负面影响的机理，
- 一方面，对负面影响的两个“推手”责任事故和网络谣言进行处理；
- 另一方面，同步做好现场和舆论场的公共危机管理，尤其是舆情管理，具体应做到：

- 9.1.2.3 处理负面影响类责任事故的相关要求
- 当前，党纪条例和法律法规对导致负面影响的责任事故处理予以严格要求，强调造成“社会影响恶劣”的事件（或事故）要依法追究主要负责人的法律责任、依法从严惩处。

- 9.1.2.4 治理负面影响类网络谣言的相关要求
- 对于导致负面影响的网络谣言，我国正在建立健全并严格执行相关的法律法规和政策制度，对网络谣言的性质、责任认定、损害赔偿以及管理的主体、程序、监督等给予明确的界定，同时切实加大行政法、刑法等对网络谣言的规制，进一步增强现有法律法规的可操作性。

9.1.3 舆情管理是负面影响防范的关键

- 舆情是负面影响的最直接的表现形式；基于此，负面影响防范的关键是舆情管理。
- 9.1.3.1 舆情是负面影响的直接表现
- 公共危机的舆情（**Public Sentiment**）是指，公共危机事件相关的新闻报道、网民意见、媒体评论，及其映射的群众对于危机管理主体及其工作“满不满意、高不高兴、答不答应”的社会心态。基于当前所处的信息化时代，舆情已逐渐脱离纸媒宣传和人口相传的传统场域，转向互联网空间作为其重点场域；同时，由于互联网的开放性特征和全球化趋势，舆情的物理空间常常从某一地区，拓展至全国乃至全球。

9.1.3.2 輿情管理的相关要求

表 3 輿情管理的相关要求¹⁷²

相关法律和政策 ¹⁷²	輿情管理的具体要求 ¹⁷²
《国家突发公共事件总体应急预案》 ¹⁷²	突发公共事件的信息发布应当及时、准确、客观、全面。所谓及时，就是要在事件发生的第一时间向社会发布简要信息，随后发布初步核实情况、政府应对措施和公众防范措施等，并根据事件处置情况做好后续发布工作 ¹⁷²
《突发事件应对法》 ¹⁷²	履行统一领导职责或者组织处置突发事件的人民政府，应当按照有关规定统一、准确、及时发布有关突发事件事态发展和应急处置工作的信息 ¹⁷²
《政府信息公开条例》 ¹⁷²	行政机关应当及时、准确地公开政府信息。行政机关发现影响或者可能影响社会稳定、扰乱社会管理秩序的虚假或者不完整信息的，应当在其职责范围内发布准确的政府信息予以澄清 ¹⁷²
《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》 ¹⁷³	建立健全輿情收集、研判和回应机制，密切关注重要政务相关輿情，加大网络輿情监测工作力度，重要輿情形成监测报告，建立重大政务輿情会商联席会议制度，建立政务信息发布和輿情处置联动机制，妥善制定重大政务信息公开发布和传播方案，共同做好政务信息发布和輿论引导工作 ¹⁷³
《关于全面推进政务公开工作的意见》 ¹⁷⁴	建立健全政务輿情收集、研判、处置和回应机制，加强重大政务輿情回应督办工作，开展效果评估。对涉及本地区本部门的重要政务輿情、媒体关切、突发事件等热点问题，要按程序及时发布权威信息，讲清事实真相、政策措施以及处置结果等，认真回应关切 ¹⁷⁴
《关于在政务公开工作中进一步做好政务輿情回应的通知》 ¹⁷⁵	进一步明确政务輿情回应责任；把握需重点回应的政务輿情标准；提高政务輿情回应实效；加强督促检查和业务培训；建立政务輿情回应激励约束机制。 ¹⁷⁵
《〈关于全面推进政务公开工作的意见〉实施细则》 ¹⁷⁶	明确輿情回应责任；突出輿情收集重点；做好輿情研判处置；提升輿情回应效果。 ¹⁷⁶

（注：根据网络公开资料整理，截止 2018 年 8 月，为不完全统计）¹⁷²

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/468022040037007004>