

Public Opinion Response to Public Security Crisis

Tian Wan

JiangXi Police Institute, Nanchang, Jiangxi, 330100
1093404970@qq.com

ABSTRACT

There are many reasons for the public security crisis, but in most cases, the public opinion crisis is caused by the problems existing in the new media communication, and the public security crisis public opinion events have brought great influence to the social structure of our country and the security governance of our country.

Keywords: Public security crisis; public opinion

公共安全危机事件中舆情应对

万甜

江西警察学院 南昌 江西 330100
1093404970@qq.com

摘要

会导致公共安全危机事件产生的原因有很多种，但是大部分情况下，舆情危机是新媒体传播中存在的问题所导致的，而公共安全危机舆情事件给我国的社会结构以及我国的安全治理都带来了不小的影响，甚至于多数都是负面影响，公共安全舆情危机如何转危为安，也就是本文的重点，公共安全危机事件中的舆情应对，而通过探索会使得公共安全事件舆情不断升温的路径，改善舆情的应对方式，并且注重新媒体的传播价值。

关键词: 公共安全危机; 舆情

1. 公共安全危机事件中的舆情概念

1.1 新媒体

新媒体是指建立在互联网之上，借助手机或电脑等作为载体传播信息的全新的媒体方式，而新媒体与传统媒体之间的差异也非常大，传统媒体指的就是通过电视、报纸等传播信息的媒体方式，而新媒体和传统媒体的差异并不完全表现在媒体方式的不同，传统媒体和新媒体的本质差异在于传统媒体和新媒体的传播形式不同，新媒体主要通过互联网进行传播，而且新媒体具备非常强的共享性和即时性，在传统媒体背景下，人们想要获取一定的信息往往需要一定的时间，但是在新媒体背景下，人们传播信息和分享信息，都能够做到即时、快速。

1.2 网络舆情

国内有关网络舆情的定义有很多中，但是主要的概念就是，网络舆情是建立在互联网之上的人们对于传播的信息或是事件的较为强烈的看法和意见，而网络舆情中会体现出公共管理者的价值观和社会态度，而如果网络舆情得不到恰当的处理，那么就很容易会产生更加负面的社会影响。

1.3 公共安全事件

公共安全事件指的是对公众的安全和社会秩序造成破坏和恶劣影响的事件，而其中的公共安全指的是社会公众理所应当享有的安全和谐的生活，以及安全和谐的社会环境。但是会造成公共安全事件产生的原因不仅只是社会安全事件又或是事故灾害，还有自然灾害和公共卫生事件。而这四种公共安全事件的产生都会给公众和社会带来极为严重的影响，舆情应对也是公共安全事件产生后一个非常重要的环节。

表 1 公共安全危机事件中的舆情概念

新媒体	网络舆情	公共安全事件
关于新媒体的定义，目前还没有统一认识。通常认为新媒体是一个相对的概念，是指在报刊、广播、电视三大媒体之后，利用数字技术、互联网和移动互联网技术，以电脑和手机终端为载体，为用户提供资讯服务和内容服务的新兴媒体。	网络舆情是由于各种事件的刺激而产生的通过互联网传播的人们对于某事件的所有认知、态度、情感和=行为倾向的集合。	公共安全是指社会公众享有安全和谐的生活和工作环境以及良好的社会秩序，公众的生命财产、身心健康、民主权利和自我发展有安全的保障，最大限度地避免各种灾害的发生。《国家突发事件应急预案》把公共安全事件分为四大类：自然灾害、事故灾害、公共卫生事件以及社会安全事件。

2. 公共危机事件的传播

在如今多媒体信息化的时代发展下，在发生危机的情况下，危机事件会在短时间内通过众多媒体进行传播。而这种只是片面强调公共危机事件的传播，具有单向性特征，并且也已经不再适合当代信息化时代的发展。事物在传播的过程中，往往是以传媒作为载体，以信息化的形式向大家呈现。但是这种传播主体往往过于注重事件的发生，从忽略了公众在传播中的地位，也忽视了多媒体在传播中的巨大影响力。在公共危机发生的全过程当中，是由我国政府、媒体以及相关社会组织之间的信息交流，才导致整个危机事件得以传播。

当公共危机事件发生时，由于人们的好奇心，人们并不会只满足于对危机事件的本身情况，而是会带有更强烈的欲望去深入了解危机事件，这也从另一方面促使了公共危机事件进一步得到了传播。而在当代多媒体信息化的时代当中，由于大量的信息化导致的传播过于混乱。甚至在传播的过程中还有虚假的信息。而这种虚假的信息，通过多媒体的传播可能会导致加强这些虚假信息的破坏力。从而形成新的危机。

3. 公共安全危机的舆情应对

表 2 公共安全危机的舆情应对

集聚	协同	互动	反馈
在网络平台上，人们能够通过情感的表达以及公共讨论形成新的人际关系，因此网络平台不仅仅是一个开放平台、公众平	公共安全事件在经历了网络集聚之后，任何特点都有可能成为舆论的热点，因为网络	网络舆情的互动可从宏观互动和微观互动的角度来看，而新媒体的互动主体主要是网	为了维护社会的安定，以及国家的稳定发展，政府有责任对公共安全事件进行及时反馈，减小公共安全事件的

台，同时也是一个交流平台，而公共安全事件之所以会上升为网络舆情，主要也是因为在网络平台上，公共安全事件会受到人们的公开讨论。	受众会根据公共安全事件的特点，以及公共安全事件中所展现出的各种信息，进行深入的分析思考。	民，通过网民分析公共安全事件的互动情况，就能够分析出网民的看法和态度。	影响。而且如果政府能够正确处理公共安全事件，对公共安全事件做出更加及时合理的解释。
--	--	-------------------------------------	---

3.1 集聚

在网络平台上，人们能够通过情感的表达以及公共讨论形成新的人际关系，因此网络平台不仅仅是一个开放平台、公众平台，同时也是一个交流平台，而公共安全事件之所以会上升为网络舆情，主要也是因为在网络平台上，公共安全事件会受到人们的公开讨论。因为网络平台的开放性很强，所以在讨论过程中，各种各样的观点都有可能存在。而在集聚式的讨论之后，公共安全事件就能够通过新媒体进行传播和共享，公共安全事件的影响力自然也会得到进一步的扩大。而在对公共安全事件所产生的不同看法中，往往都会有 1~2 种看法占据主导，而这些主导的看法，就会吸引更多的网友参与其中。而网络媒体因为是架构在互联网之上的，因此，能够更加快速推动舆情发展，并且能够更加快速地将更多的受众。

3.2 协同

公共安全事件在经历了网络集聚之后，任何特点都有可能成为舆论的热点，因为网络受众会根据公共安全事件的特点，以及公共安全事件中所展现出的各种信息，进行深入的分析思考。这些信息都很有可能成为事件的全新突破点，并且成为热点。而这种爆炸式的信息讨论是传统媒体背景下所难以做到的，只有新媒体能够在最短的时间内，更大范围的扩散信息，并且使信息投入到全民视野中，成为舆论热点。而通过新媒体，也有可能因此而收到社会效益。当前的主要舆论来源都是新媒体，但是新媒体并不能够完全的掌握舆论，新媒体和传统媒体的对接协同才会使舆论更加进一步的发展，带动舆情的升温。因为新媒体更多的将重点聚焦在对公共安全事件的讨论上，但是传统媒体会聚焦在对公共安全事件的真实性的报道上，因此在传统媒体中人们能够得到更多真实的信息。

3.3 互动

网络舆情的互动可从宏观互动和微观互动的角度来看，而新媒体的互动主体主要是网民，通过网民分析公共安全事件的互动情况，就能够分析出网民的看法和

态度。而微观互动是指用语音、图片的形式进行互动，宏观互动则是指在网络平台上或是微博平台上进行互动。

3.4 反馈

在公共安全事件的舆情传播过程中，如果公共安全事件的主体更加及时、准确的反馈信息，那么就能够在一定程度上平复网友的参与热，并且在一定程度上舆情降温。但是如果公共安全事件中的主体反馈不够及时，又或是反馈不够恰当，则会激怒民众，并且使民众对公共安全事件中所呈现出的信息进行怀疑和进一步的分析，也会激发民众参与舆情的积极性，并且导致公共安全事件的影响越来越恶劣，也越来越大。为了维护社会的安定，以及国家的稳定发展，政府有责任对公共安全事件进行及时反馈，减小公共安全事件的影响。而且如果政府能够正确合理的处理公共安全事件，对公共安全事件做出更加及时合理的解释。那么也能够使民众更加安心。

4. 加强能力素养建设 提升应对专业化水平

4.1. 加强舆情应对危机管理能力建设

我国相关政府要加强相关舆情危机工作人员的管理，并且让相关工作人员深入了解到危机管理意识的严重性，而在舆情危机事件发生前，相关工作人员能够想尽一切办法来控制危机的发生，或者尽力缩小舆情危机发生的范围。而相关工作人员在面对危机时的处理能力以及处理思维，都是可以得到后天的培训，并通过不断的模拟培训，来帮助相关工作人员能够很好的处理相关舆情危机事件，帮助他们能够在面对不同的突发危机事件发生时，能够很好的进行防范措施。另一方面，当这些相关工作人员具有危机意识以及能力得到了有效的提升，对于舆情危机的发生时可以有有效的控制。

4.2. 加强舆情应对的语言表达能力

在面对舆情危机的发生时，人们首先都会产生各自的想法，之后随着事态的发展，大部分人的想法都会慢慢偏向于大众化。然而有些相关政府媒体人员会因为面对遇见未知事件的时候，认为明哲保身很重要，认为只要少说就不会出错。另一方面，在面对公共事件突发时，大部分政府媒体相关工作人员在应对舆情危机公关的时候，所应对的话语普遍都太过官方以及过于客套，因此也无法达到有效的压制目的，所以相关政府媒体人员在面对舆情时所做出的应对发言，必须要能够与大众很好的连接起来，并且在发言的时候尽可能的保持言语平淡，情绪不要过于激烈，而且所说的话要让人们听起来更具有亲和力。因此，学会正确的语言表达能力，

可以使人们更愿意聆听，从而能够拉近政府工作人员与民众之间的距离。

5. 结语

总而言之，及时回应公共安全危机事件能够在一定程度上减小公众的参与热情，而如果不及时回应公众，又或是有意敷衍、隐瞒公众，那么反而可能会激发民众的参与热情，并且由于公共安全危机事件对社会所造成的影响太大，所以如果任由舆情升温，会使得公共安全危机事件的影响力进一步扩大，并且使影响更加恶劣。因此有必要对公共安全危机事件中的舆情应对方式进行改善，而同时，在回应网络舆情时，不仅仅要做到及时准确，还应该多角度回应，引导舆情向更好的方向发展。而新媒体固然在公共安全事件舆情应对中能够起到非常好的传播作用，但是传统媒体的价值也不能忽略，只有传统媒体和新媒体协同参与，才能够实现有效的公共安全事件中的舆情应对。

REFERENCES

- [1] Analysis of the Influence of Self-media News Communication on Traditional News Communication [J.] Lu Tao. China Media Technology. 2017(03)
- [2] Self-media News Communication Deconstruction and Reshaping of Traditional News Communication [J.] Li Donghui. New media research. 2017(03)
- [3] Self-media economy how to achieve IP creation and flow realization [J.] Zhang Chao. Computers and networks. 2017(Z1)
- [4] Social Responsibility from Media Communication [J.] Wang Huaidong. Spread southeast. 2017(01)
- [5] A Study on the Relationship between Public Opinion and Social Psychology in Major Public Crisis Events in New Media Context [J.] Ding Boquan. Journal of China University of Geosciences (Social Sciences Edition). 2016(05)
- [6] Strategies for the Crisis of Network Public Opinion in the Media Age [J.] Zhang Zhanyong. People's Forum. 2015(32)