

# 论移动互联网时代 涉警负面舆情信息的处置与引导

■ 霍志坚

**摘要** 涉警舆情信息关系公安机关执法公信力和人民警察社会形象，关系人民群众生活安全感和满意度，关系国家政治安全。近年来，涉警负面舆情信息呈现多发频发态势。本文对移动互联网时代涉警负面舆情信息生成的原因、危害及类型、特点进行分析，重点探讨处置与引导此类信息的原则、策略及方法，并就公安机关涉警负面舆情信息处置与引导能力的提升提出对策建议。

**关键词** 移动互联网时代 涉警舆情信息 处置与引导原则

党的十八大以来，习近平总书记站在新时代党和国家事业发展全局高度，就做好意识形态工作和党的新闻舆论工作发表了系列重要讲话，强调“党的新闻舆论工作是党的一项重要工作，是治国理政、定国安邦的大事”。党的二十大报告指出：“牢牢掌握党对意识形态工作领导权，全面落实意识形态工作责任制，巩固壮大奋进新时代的主流思想舆论”，“加强全媒体传播体系建设，塑造主流舆论新格局。健全网络综合治理体系，推动形成良好网络生态”。习近平总书记的重要论述，为认识新闻舆论工作的重要性和紧迫性，进一步筑牢意识形态阵地，维护国家政治安全指明了方向，提供了根本遵循。

近年来，涉警舆情信息，特别是涉警负面舆情信息多发频发，引发社会高度关注。在移动互联网时代，涉警舆情信息呈现出传播速度快、范围广、影响大等特征。新时代公安机关肩负着捍卫政治安全、维护社会安定、保障人民安宁的使命任务，有效做好涉警负面舆情信息的应对、处置与引导工作，对公安机关来说至关重要。如何从源头上阻断负面舆情信息的产生，同时深入研究移动互联网时代涉警负面舆情信息的传播规律，妥善处置与引导，努力塑造人民公安良好、积极的正面形象，维护国家政治安全，提升人民群众生活的安全感和满意度，是公安机关和专家学者面临的重要课题。

作者：人民公安报高级记者，博士

## 一、涉警负面舆情信息的生成原因及社会危害

舆情通常是指舆论生成前公众对其关注的某一社会事件所表现出的态度、情绪等。涉警负面舆情指的是公众对公安机关及办案民警在办理相关案件过程中所表现出的消极态度和负面情绪等。具体表现为公安机关在处置相关敏感性事件时遭遇到空前的执法公信力与执法权威性危机，对公安机关的执法能力、质量及执法程序持怀疑态度。涉警负面舆情信息在一定程度上反映了公众对社会敏感问题的关切，以及对公安机关执法办案工作的疑虑。涉警负面舆情信息的生成原因十分复杂，概括起来主要有以下几方面。

（一）涉警舆情信息新闻性强，社会关注程度较高

涉警舆情信息通常多与犯罪案件相关，新闻性、突发性和冲突性强，易演变成社会热点，甚至发展为舆论焦点。特别是在移动互联网时代，由于自媒体的碎片化解构，网上出现的“刑讯逼供”“警察打人”等涉警负面舆情信息极易引发社会关注。一些媒体或网民为追求轰动效应，极力寻找“卖点”，恶意炒作或随意编造涉警信息，致使负面涉警舆情信息出现多发、频发状况。例如，“江西学生胡某宇事件”发生后，一些网络账号无端猜测胡某宇失踪原因，无底线肆意编造网络谣言，干扰舆论走向，引发群众恐慌，挑唆对立情绪，不但挑战了社会基本道德底线，也违反了相关法律法规要求。

（二）民警执法行为广受监督，社会介入程度较强

公安机关是国家重要的行政执法和刑事司法力量，司法公正是社会公正的最后一道

防线。随着全面依法治国的深入推进和公民监督意识与法治素质的逐步提高，人民群众对公安机关的办案质量、执法水平提出更高要求。公安工作涉及社会生活方方面面，往往成为利益诉求方和矛盾纠纷方关注的焦点，这使得民警执法行为备受关注，广受监督，一旦处理不好，负面舆情信息随时都会引发社会与公众的介入。

（三）网络传播快速便捷，舆情处置难度较大

从相关机构每年发布的中国网络舆情指数年度报告看，涉警形象一度连续数年成为网络舆情中受关注程度最高的问题之一。在当下移动互联网时代，网络传播速度快、范围广，为信息传播带来诸多便利，但也对信息把关造成压力和困难。相对于传统媒体对涉警舆情信息的过滤、核查和把关的能力，社交网络平台的一些使用者往往缺乏信息把关意识，加之有关部门在监管方面存在一定“盲区”，致使网络平台容易出现情绪化表达现象，引发“无直接利益冲突”事件。此外，一些基层民警对舆情缺乏充分认识，应对措施简单乏力，加之阵地和队伍建设不够健全等，也掣肘和影响了涉警负面舆情信息的有效处置。

（四）网络舆论斗争复杂，事关国家政治安全

随着对外开放的不断扩大，我国面临的国际环境愈加复杂严峻，西方敌对势力对我实施“西化”“分化”的政治图谋始终没有改变。他们通过多种传播渠道，在意识形态领域进行渗透，频繁地在网络空间发动舆论攻势，利用热点事件撕裂中国社会，制造对立。另外，国内一些受到过公安机关打击处理的人员也会借机通过网络平台泄愤发难，从而使得涉警舆情愈发复杂化。

## 二、涉警负面舆情信息的类型及特点

分析近年来出现的涉警负面舆情信息，其类型主要有以下几种：

（一）办案民警言行“失范”，执法行为引发负面舆情信息

近些年来新闻媒体曝光的一些涉警负面舆情信息大都与执法民警的行为失范有关。如内蒙古交警随意处罚货车司机、贵州女子骂草包支书跨市被拘、西安一出租车司机猝死车内被贴罚单等事件，都暴露出基层公安机关执法不规范和玩忽职守等问题。在移动互联网时代，媒体及公众对此类事件往往嗅觉敏锐，关注度高，易导致舆情急剧升温。

（二）舆情信息处置“失控”，恶性案件引发负面舆情信息

凡是重大突发事件，特别是一些恶性案件的发生都具有突然性、复杂性特点。因此，任何一个突发事件舆情信息如果管控不力或处置不当，都可能引发舆论风波。近些年来发生的云南昆明孙小果涉黑案、湖南新晃操场埋尸案等重大案件，都被媒体曝光。公众对此类信息负面感明显，极易触发恐慌、恐惧、焦虑、愤怒等情绪，造成不实信息、造假谣言、网络暴力、类案曝光等次生或衍生舆情登场，增加了舆情的复杂性。

（三）执法过程把握“失准”，现场处置引发负面舆情信息

由于警察职业的特殊性，“执法涉枪”和“暴力袭警”等案件在负面舆情信息中的关注度较高。警察依法使用枪支警械是法律赋予的职权，也是国际通行的惯例。当嫌疑人使用枪支等武器行凶时，民警用枪行为几乎不会受到质疑。而当执法对象为公众眼中

的弱势群体，或执法对象使用非致命工具作为武器对抗时，公众对警察用枪行为的非专业、非法律审视会更加严苛，用枪行为产生的后果也更易于引发争议和舆论高度关注。此外，随着“袭警罪”的施行，各地陆续办理了一批袭警案，民警现场处置的尺度把握也易于引发负面舆情信息。

（四）执法人员权力“失守”，贪腐行为引发负面舆情信息

全国公安机关坚决贯彻新时代党的建警治警方针，以前所未有的决心和力度开展教育整顿，以雷霆之势反腐惩恶、正风肃纪，坚决清除政治隐患，严肃惩治害群之马，收到了积极效果。但公安队伍建设和反腐斗争形势依然复杂严峻。这些年揭露出的聂树斌案、呼格吉勒图案等冤案令人触目惊心，有的贪腐案件更是影响恶劣，极易引发抹黑公安队伍的舆论风潮。

## 三、涉警负面舆情信息处置与引导的原则及策略方法

公安机关和执法民警需要坚持以人民为中心的发展思想，及时发现、精准研判、统筹应对、科学回应和有效引导涉警负面舆情信息，要善于厘清“何时说”和“谁来说”的困惑，把握“说什么”和“怎么说”的策略，让公众看到更多阳光下和教科书式的涉警舆情信息的处置效果。

（一）处置与引导的基本原则

坚持尊重客观事实，做到“有力回应”。尊重客观事实，善于“用事实说话”，始终是舆情事件处置中最具说服力的回应方式。涉警负面舆情信息的处置与引导必须坚持事实为依据，要敢于面对舆情事实，不能无视和回避事实，更不能隐瞒、歪曲和编造事

实。信息发布要起到澄清是非、正本清源、去伪存真的作用，尤其要勇于承认执法过程中的失误和错误，坦诚公开事实真相，有力回应社会关切和公众质疑，唯此才可能阻断负面信息的扩散蔓延，有效防范舆情危机。

坚持尊重法律法规，做到“有效表达”。涉警负面舆情信息的处置与引导需要坚持尊重法律法规，严格做到以法律为准绳。在处置与引导涉警负面舆情信息的过程中，要做好相关舆情事件的现场管控，灵活运用准确的法律语言发布，对可能引发争议的执法行为确立正确、积极的舆论基调，防止由于缺乏法律依据的信息传播导致严重舆情危机。在处置与引导过程中还须做到不泄露个人隐私、不搞“媒体审判”，尤其要避免顾此失彼。

坚持尊重办案程序，做到“有序释放”。涉警负面舆情信息的处置与引导还需要坚持尊重办案程序，依法依规有序释放相关信息。公安机关和执法民警要尊重办案规律及程序，不要被舆论特别是网络舆论所“绑架”。对一些拿不准的涉警重要舆情信息，该等的等，不要在没有弄清的情况下匆忙发布。另一方面，则需精准把握每个阶段和每个环节的社会反响、公众心态，抓住舆情处置与引导的“窗口期”，把案件侦破和舆论引导工作同步部署，采取“波次发布”和引入“第三方”发声等方式，有序释放释疑增信，牢牢掌握舆情信息发展的“方向盘”。

坚持尊重传播规律，做到“有质推送”。坚持尊重信息传播规律，确保高质量的舆情信息传播，做到有质推送，是实现处置与引导涉警负面舆情信息良好效果的必然选择。公安机关和执法民警需要在把握信息传播的“时度效”规律上多下功夫。

快速反应，抓住舆情信息处理的“时”。涉警负面舆情信息的处置与引导，首先需

要做到“快速核查、快速处理、快速通报”。这就需要相关人员及时对事件作出快捷、真实、权威的回应。如果有关部门习惯按照事件调查的节奏，让媒体发通稿、发声明，往往背离了在网络时代及时化解舆情、控制舆情走向的初衷。例如2021年5月29日，江苏省南京市新街口闹市区发生了一起嫌疑人因感情问题驾车撞人并持刀捅伤多人的恶性案件，南京警方以最快速度通报案情，赢得了公众的信任。

巧设议题，抓住舆情处理的“度”。涉警负面舆情信息的处置与引导，需牢牢把握主动权，根据事态及舆情发展的需要，围绕受众的关注点科学、适“度”地设置恰当议题，组织有效传播，适时引导舆情朝着预先设置的议题方向聚集、推进，而不是“被带节奏”。对哪些信息可以传播或不宣传，哪些需要控制传播或低调传播，哪些议题需要视情变化作出及时调整等等，均须拿捏有“度”，适时作出准确判断与回应，在动态过程中打好主动仗。

精准推送，抓住舆情处理的“效”。涉警负面舆情信息的处置与引导，需要科学研判不同媒体特点和不同目标受众习惯，综合运用传播规律与技巧采用“组合拳”方式实行分众化、差异化传播，以实现舆情引导效度的最大化。同时，还要善于运用短视频、VR和H5等新的媒介形式和传播手段精准推送，力求形成全方位、多样性、一体化联动传播的最佳效应。

## （二）处置与引导的策略及方法

对涉警负面舆情信息，公安机关和执法民警需掌握正确的策略及方法，这是做好涉警负面舆情信息处置与引导的前提保障。梳理和分析近些年来各地公安机关和民警在涉警负面舆情信息处置与引导方面的做法及成

效，还存在一些问题与教训，需要认真总结。

忌“失声”，宜主动发声。面对负面舆情信息，往往越是众声喧哗越是要增强政治定力，提高政治敏锐性和判断力。公安机关对已经出现的涉警负面舆情信息要主动发声、敢于说话，切忌“失声”和“哑语”。积以往之经验，“早说、多说、细说”，不失为一种有效方法。

“早说”，是指要尽快说话。在移动互联网时代，对于突发事件如果不能在“黄金四小时”之内及时发布信息，就会失去主动权。因此，公安机关在确保相关事件信息真实的前提下，须尽快抢占信息发布制高点，争取在第一时间和第一落点发布信息，及时说明事件的发生过程、处置情况及应对措施，表明态度。考虑事件刚刚发生，有些情况尚未完全清晰，因此要留有回旋余地，可采取“简说事实慎说原因”的方式作简单通报。

“多说”，是指要连续说话。由于许多事件情况复杂，调查取证要有个过程，因此需要根据事件演变和调查的进展，以及媒体及网民在舆情发展各个阶段的关注点持续披露相关情况，作好答疑解惑工作。

“细说”，是指要把话说细讲明白。信息发布要注意针对社会关切和公众质疑，对事件的来龙去脉和前因后果作详细说明，特别要注意说清楚事件的定性结论及处理措施等，并提供相关政策及法律依据，防止一些媒体和网民主观猜疑、猜测，以及误读、误解。

忌“禁声”，宜积极应对。舆情处置与引导能力是公安机关执法能力和管理能力的重要组成部分。出现涉警负面舆情信息后，公安机关切忌运用自身拥有的舆情监控力采取“封、堵、捂、压”等“禁声”办法，强行消除网上出现的“杂音”，同时切忌以“五毛水军”的口吻机械引导，引发“溃坝效应”。

通常负面舆情信息被网络媒体传播之后，一些网络意见领袖往往会借机刻意地片面放大，公安机关如果处置不当会由此陷入“塔西佗陷阱”。此时切忌“禁声不语”，更不该搞“封堵捂压”。如果自身有错误，要主动认错道歉，如果有误解，则须及时澄清，对一些纯粹情绪性的言论采取冷处理的方式化解，尽可能依法与涉及舆情的当事人及其家属沟通，有效消解并阻断舆情源头。2022年6月10日，河北唐山四名女子遭暴力殴打事件中，虽然唐山警方连续发布了五次警情信息通报，但没有达到公众的预期，导致网上滋生蔓延大量谣言，给问题处理和舆情危机的平息带来困难。

忌“妄声”，宜客观准确。涉警负面舆情信息出现后，公安机关要保持高度敏感与警觉，迅速分析和研判事态发展情况，精心准备客观准确的新闻通稿及相关信息发布材料，快速落实审批手续，妥当选择发布时机和回应节奏，切忌妄声乱语。

在热点舆情事件中，公安机关和执法民警说的每句话，都有可能成为媒体报道和网络发声的内容，因此要尽可能避免出现用词争议、定性争议、法律认知差异以及态度失当等问题，防止引发舆情危机。一些基层公安民警由于没有受过专门训练，不了解信息传播和舆论引导的特点及规律胡乱表态，言语失当，进而引爆“次生舆情”，这方面的教训很多，需要认真总结。

忌“硬声”，宜通俗人文。公安工作讲求权威性和严肃性，但在涉警负面舆情信息的处置与引导过程中，公安机关和执法民警要处理好“法理”与“情理”的融合与协调问题，尽可能做到既讲法说理，又通情贴心。公安民警要自觉涵养人民情怀，尽可能用群众乐于接受和易于理解的通俗语言说话，切

忌居高临下、态度生硬，用简单的法律语言对付、搪塞，甚至训斥群众，导致不良后果。

#### 四、提升涉警负面舆情信息处置与引导能力的对策建议

在移动互联网时代，公安机关的社会形象传播迎来新的发展机遇和严峻挑战。面对多发频发的涉警负面舆情信息，公安机关要不断提高思想认识，把握信息传播、舆情发展和舆论引导规律，创新工作方法，有效掌握舆情应对、处置与引导的主导权，有效阻断负面舆情信息的生成。

一是提高媒介素养。必须大力提高全警特别是领导干部媒介素养，引导其学会同媒体打交道的能力，掌握网络信息传播的客观规律，树立“舆情即是警情”的理念，培养舆情危机意识，真正做到知网懂网用网，加强与宣传和网信等部门沟通协调，使自己成为舆情风向的高超引领者。

二是加强队伍建设。必须倾力加强阵地建设和全媒人才队伍建设，努力促成“一地有事、万警发声、有效引导”的良好局面。同时，要组建有专业权威和社会影响力的法学、心理学、医学和新闻学、传播学等方面的专家队伍，从专业角度发声、释疑解惑。另外还须注意培养专业人员，建立高素质的网评员队伍。

三是强化监测研判。必须充分研发舆情研判处置平台，运用大数据实时监测分析舆情传播源头、走向趋势及媒体和网民观点，通过关口前移、源头治理，完善流程，从容应对，增强回应舆情关切的针对性和有效性。

四是加大宣传力度。必须及时召开新闻宣传策划会和舆情引导研判会，开展澄清事

实真相、普及政策法律、批驳错误观点、疏导心理情绪等工作，挤压负面舆情信息的生存空间。此外，还须大力宣传公安机关在打击犯罪、服务人民工作中所取得的成效，适时推出亲民爱民、执法为民的先进典型和先进事迹，以使舆情应对和处置从危机公关升级到形象塑造、从被动应对升级到主动引导，积极构筑起网上网下的同心圆。

五是拓展传播网络。必须努力构建多元传播格局中的舆情处置与引导体系和机制，创新传播手段和技巧，加强与主流媒体和平台的合作，积极搭建并拓展全域传播网络，建立警方新媒体矩阵。

六是完善保障机制。必须尽快成立由主要领导担任组长的涉警负面舆情处置与引导工作领导小组，进一步规范舆情层级处理流程，必要时提级处理。同时，强化实战训练、沙盘演练、考评激励。

七是打击网络水军。必须有力整治“网络水军”，努力促成平台、网民以及立法、执法和监管等各方形成合力，齐抓共管，提高网管网水平，确保网络空间良性发展。

八是坚持从严治警。从经验看，要全力阻断涉警负面舆情信息的生成与传播，其关键还在于依法从严治警。公安机关须大力提升公安民警的整体素质，提升公安机关的执法公信力，维护民警的社会形象，把互联网这个“最大变量”转化成公安事业发展的“最大增量”。

#### 参考文献：

- [1]习近平. 提高党的新闻舆论传播力引导力影响力公信力[G]. 习近平谈治国理政第二卷
- [2]张光、魏永忠. 国家治理与公安改革[G]. 中国人民公安大学出版社. 2015

责任编辑 张树彦