

# 为何有些“情况通报”成了“新情况”

文章转载自微信公众号“安徽时评”

遭遇舆情，最怕的就是反转，一波未平一波又起。

在这个热点秒换、情绪沸腾的互联网空间，一些人甚至不信通报，只等反转。许多事件的引爆点，并非事件本身，而是事后那份姗姗来迟或言不及义的官方通报。

一份好的通报，能化解危机、凝聚共识；一份糟糕的通报，则无异于火上浇油，不仅无法平息事态，反而会制造出新的“槽点”。

—

近期的广西“亮证姐”事件，便是一个典型案例。

它本是一起简单的会车纠纷，却因当事一方“亮证”而初步发酵。真正将事件推向“高热不退”的，是一系列后续操作：先是派出所被指连夜登门要求“删帖道歉”，后是官方在舆论沸腾后，发布了一份辟谣声明。

最近几天，在万众期待的调查结果中，通报又有些扬汤止沸的感觉。其中最受争议的细节，莫过于用“表亲关系”来解读“平头哥”个人信息被精准获取的问题。平心而论，到了这一步，官方没有必要编造如此拙劣谎言的动机，毕竟要为这个“亲戚说”圆谎难度极大。这背后，可能是在巨大压力之下，试图将公共冲突“家事化”、以求尽快降温的一种尝试。

然而，这种“解围”方式，非但未能换来理解，反而显

得“此地无银三百两”。紧接着，新通报中对一方匿名、对另一方实名的“双标”行为，又激发网民新的质疑。这一系列操作，与其说是恶意，不如说暴露了某些单位在面对汹涌舆情时的手足无措。

至此，舆情彻底溢出，从对个体行为的讨论，转向对公权力是否被滥用的质疑。“亮证”演变成一个全网疯传的、关于特权的黑色幽默梗，至今余波未了。

## 二

复盘近年来的“翻车”案例，失败的舆情通报，往往都踩中了几个“雷区”：

**一是急于平事，前后矛盾。**有些单位为求尽快“灭火”，操作上习惯于“否认-淡化-转移”三部曲。先是言之凿凿“辟谣”通报，强调“绝无此事”；当事实证据浮现，又改口称“问题不大，正在处理”；眼看无法回避，便开始顾左右而言他。直到无可辩驳的“反转”出现，才被迫出台一份“打脸”最初说法的新通报。在被动应对的过程中，矛盾的焦点也就从最初的肇事者转移到了调查者身上。

**二是不说人话，惯讲官话。**公众最关心的是核心事实与责任归属，得到的却是“高度重视、成立专班、深入调查”的“三件套”。这些话术看似严谨，实则空洞，没有提供有效信息，回避了核心问题——你以为在稳妥发声，公众只听见“在说废话”。

**三是自我中心，逻辑混乱。**“亮证姐”事件中，由于缺少换位思考，一方面以“保护隐私”为由对涉事者匿名，另

一方面却又将受害者姓名公之于众。这种“薛定谔的隐私权”，在保护谁，又在暴露谁，给受众留下揣摩空间。它非但不能服众，反而以“朴实”的方式，亲手坐实了“内外有别、看人下菜”的指控。

**四是甩锅推诿，失去信任。**许多通报急于撇清自身责任，或将责任归咎于“临时工”“个人行为”，或摆出冷冰冰的法条，完全无视公众在事件中积压的愤怒、失望或恐惧等情绪。殊不知，一份没有温度的通报，不可能换来有温度的信任。

**五是投机取巧，避实就虚。**有些通报看似高明，实则投机。它们善于将具体的责任问题，巧妙地包装、上升为宏大的行业倡议或发展愿景，将“道歉书”写成了“宣传稿”，将本应低头认错的事儿，扭转为高调的自我宣传。看似赢了格局，实则输了人心。这种做法并不鲜见，近期网络热议的“理想对撞重卡”，便是一个典型。理想汽车官方兜兜转转，最终抛出一系列看似诚恳、实则公关的“道歉”。网友对此并不买账，群嘲依旧。

舆情通报是一场开卷考试，以往的教训历历在目。是非曲直、公众诉求，这些“参考答案”其实都明摆着，那为什么总有人搞砸？

这背后，是一种“拧巴”的拉扯。

情况通报不好写。对于调查部门，事情不是自己挑起的，却要由自己来解释；面对汹涌的民意和内部的压力，常常动辄得咎。调查需要时间，事实认定需要证据，措辞需要反复

推敲。许多通报不得不在“满足公众期待”和“严守内部纪律”中寻求平衡。于是，“不说错”压倒了“说真话”，选择最安全、最模糊、最“滴水不漏”的套路，似乎成了救命稻草。

然而，这种拉扯风险很大。因为，舆情处置本质上是一场关于价值选择的公开展示。每一份“情况通报”，都是一次公开的称量，展示出在决策者心中，最重的“砝码”究竟是什么——“事实与公正”，还是“单位的面子”？

不要低估任何一个屏幕前的受众，在信息洪流的冲刷下，网民早已练就火眼金睛，一时的情绪或许会蒙蔽双眼，但潮水退去，谁在裸泳，一目了然。

### 三

舆情汹涌，所有人都想快。网民希望第一时间看到结果，媒体追逐时效，而官方更渴望尽快平息事态，让事件翻篇。

舆情的解决，需要智慧，需要勇气，更需要冷静。急于求成的通报，往往会事实不清、逻辑不畅，不仅无法平息质疑，反而制造出新的舆情。

一份能解决问题的好通报，该是什么样子？

有“揭丑”的勇气，用真诚换得信任。发得快固然好，但更重要的是发得准。公众想知道什么，就回答什么，不绕弯子、不兜圈子。在信息不完整时，可以坦诚告知“我们知道什么，我们还不清楚什么”。与其用完美的辞令掩盖粗糙的事实，不如用诚实的“不确定”换取宝贵的“可能性”。最忌讳的就是上来拍胸脯保证调查清楚了，号称“经得起检

验”，结果后来反转，不得不又拍屁股离场。

有“共情”的温度，看见并回应情绪。在陈述事实之前，先用有温度的语言，承认公众的情绪。一句“我们理解您的愤怒与不安”，或“我们对受害者的遭遇感同身受”，远比公文辞令更能拉近人心，并为理性的回归创造可能。反之，看不见公众的情绪，公众自然也看不见你的诚意。

有“解题”的行动，用承诺代替描述。许多通报滥用“程序性描述”，但“正在调查”不是免死金牌，而是倒计时的起点。公众对“正在调查”已经审美疲劳，更有效的是宣布具体的、可验证的行动。明确的时间表和路线图，是唯一能斩断猜疑链的利剑。

有“断腕”的决心，用问责表达立场。敢于“刀刃向内”，对失职人员进行追责，是平息舆论、重塑公信力的重要武器。它传递的信号是，我们不仅要解决这次问题，更要建立一个不再让问题发生的机制。倘若问责不到位，便无法警示后来者，更无法杜绝“新情况”再次发生，还得继续“提级处理”，让一些人养成“个人搞砸、集体买单”的惯性依赖。

真相不是逼出来的，是调查出来的。公信力更不是写出来的，是一点一点挣出来的。

公道自在人心。每一次通报，都是在公开称量自己的良心与担当。要想让舆论的天平稳定，唯有把最重的砝码，永远放在人民这一边。