

## 舆情应对的六种“翻车”表现

（本文转载自“浙江宣传”公众号）

在移动互联网高度发达的今天，网友的公共参与意识和利益诉求表达日益强烈，网络热点事件时有发生。如何科学有效地应对网络舆情成为各级党员干部的一道必答题。

实际工作中，因怕担责、怕发酵、怕引火上身，隐瞒实情不发声的有之；因“已读乱回”、答非所问，引发次生舆情的有之；因套话连篇，关键信息避而不答，引发网民反感，导致舆论失焦的也有之……舆情应对失当不仅不利于舆情的平息，严重时还会加剧社会恐慌。为此，笔者梳理了网上舆情应对相对突出的六种“翻车”表现。

### 一、“躲猫猫式”应对

个别地方和单位在应对网络舆情时，习惯于采取逃避拖延的态度，或忙着“捂盖子”“封消息”“删帖子”，以免被上级领导“看见”，影响自己的“乌纱帽”；或心存侥幸，想着舆情可能很快就会被新热点冲淡，直到舆情沸腾才被迫作出回应。

此类案例有不少。比如，某地广告牌事件引发网络上不少讨论，当地政府却上演“拖字诀”，导致话题“滚雪球”般发酵，社交平台上还出现了各种调侃视频、帖文等，网民激愤情绪被点燃，不仅激化了矛盾，还掀起了公众的不满。

刻意隐瞒事实真相，对网民诉求、社会情绪视而不见、充耳不闻，只会导致舆情进一步发酵，把“小事件”拖成“大舆情”。

## 二、“高冷式”应对

舆情回应“翻车”，很多时候与“话术”不当有关。个别地方和单位在回应网络舆情时姿态傲慢，缺乏与网民有效沟通。有的甚至认为，“只要我们合法合规，网民也不能把我们怎么样”。在这种姿态的“支配”下，很容易出现两种倾向：

一种是把舆情回应当作表功的机会，比如，情况通报和信息发布中时常出现“领导很忙体”，领导指示内容占据绝大多数篇幅，而民众关切的实质问题则一笔带过。另一种则是把舆情回应仅仅当作一种“程序”和“动作”，充满套话、陈词滥调，认为“反正我已经回应了，理解不了是你的问题”，这种做法极易引起公众愤慨，从而产生次生舆情。

“真诚永远是必杀技。”舆情应对没有一成不变的模板，但回应是否真诚，网民心中有一杆秤。倘若作高冷姿态，对网民可能出现的情绪反应漠不关心，那么舆情“翻车”也就见怪不怪了。

## 三、“打太极拳式”应对

当热点舆情发生，网民往往迫切希望“挖”出事情的真相，但一些涉事地方和单位却在此时我行我素，和网民打起了“太极”，或选择性公开内容，避重就轻式回应；或模糊应对，“不说假话，但也不说真话”，被网友调侃为“看似什么都说了，又好像什么都没说”。

比如，某地基层粗暴执法引发全网热议，官方致歉却是“越描越黑”，不少网友评论称：“没了？就口头道歉呗，

错了不需要惩处吗……这种道歉不如没有。”之所以出现这种局面，并非网友“得理不饶人”，而是有关部门的回应有网友看来缺乏诚意，仅承认自己存在“急于求成、方法简单粗暴、服务意识淡薄、工作偏失”等不那么严重的差错，以此掩盖其行为的真正问题，以致舆情热度持续走高。

#### 四、“息事宁人式”应对

也有少数地方和单位对待网络舆情“草木皆兵”“杯弓蛇影”，只要有热点舆情发生，不管发生原因和发展趋势如何，不想着从根本上解决实际问题，“天真”地以为只要“快速响应”就能息事宁人。殊不知，一味追求“快”，而忽略了“准”，简单粗暴对待舆情，反而会弄巧成拙。

比如，有的急着“盖棺定论”，未经查实就草率下结论，“舆论反转”后陷入自我“打脸”的困局，公信力也因此遭到重创；有的寻求行政手段介入，或试图用“正在调查”“查清后会进一步通报”等言辞蒙混过关，虽然暂时得以平息，但却容易出现舆情“烂尾”，催生更大的舆情风暴；有的不问是非便仓促致歉、轻率承诺、撤职了事，甚至不惜让受害者“二次受伤”。这种做法不仅难以触达问题本质，更助长了不当行为的气焰。

去年一起乘客怒怼乘务员餐车吃饭而引发争吵的事件，在网上引起轩然大波。铁路方面很快作出回应，表示会对当事列车员进行批评教育，并向乘客致歉。虽然态度极其诚恳，但部分网民并不买账，因为乘客在怒气之下也说出了“服务员没资格在餐车吃饭”等不当言论。不少网友认为“不是谁

发视频谁就有理”。对此，有主流媒体发表评论称“处理矛盾应避免习惯性道歉”。舆情回应看似为了争分夺秒，实则争夺的是民心所向。不能为“快”而“快”，又“快”又“准”、直击要害，才是制胜法宝。五、“强行否认式”应对

在当前的网络环境下，只有直面舆论、直面问题，网络舆情才能得到有效处置。反之，则可能深陷舆论漩涡。在具体实践中，有个别涉事地方和单位，在事件已成为全网关注焦点时，仍不如实公布权威信息，而是与网民玩起了“套路”。

比如2023年的“鼠头鸭脖”事件，最初有关方面各种反复对比、自证清白，咬定饭菜中的“异物”不是“鼠头”而是“鸭脖”，后被联合调查组的调查结果“打脸”。再如，某地一银行员工实名举报原董事长一事在网上引发热议，银行未阐明调查核实情况，就作出“举报不属实”的结论，引发网上舆论炒作，遭到网民质疑。

对待网络舆情，一味强行辟谣或否认，滥用“情况不实”来搪塞公众，结果反使舆情愈演愈烈，难逃“翻车”的命运，对形象和公信力造成伤害。

#### 六、“甩锅式”应对

前不久，某地一“市长信箱”在回复网民问题时出现“文不对题”的情况，当地有关部门很快发布情况说明，表示是“工作人员出现工作错误”“内部审核把关不严”所致。对此，网友纷纷发出“背锅”“甩锅”等质疑，有媒体也随之发表评论称：“工作人员可以依规‘代劳’，但是市长信箱的功能岂能空心化、偏题化？”

当舆情发生时，一些涉事主体首先想到的不是回应关切，而是推脱责任，要么过分强调部门职责、工作“程序”，不从大局着眼、不办实事、不求实效；要么忙于“切割”，“切割”不了就索性找下属或临时工“背锅”。这样的做法看似“聪明”，却会让网民感到涉事主体不仅做错了事，而且缺乏担当，从而激起更加强烈的反弹。

“舆论者，造因之无上乘也，一切事业之母也。”舆情应对“翻车”，不仅容易造成舆论失焦，而且势必加深负面影响，导致涉事地方或单位处于“失语失声失信”等被动局面。

随着移动互联网的蓬勃发展，舆情应对这场“考试”的考题不断革新，我们既要高度重视，又要审慎处之；既要“快发声”，又要“发对声”；既要掌握方法策略，又要把握真诚这个“必杀技”，坦诚、公开、负责回应舆论关切；既要有效应对舆情，更要解决事情。