

新闻媒体在重大网络舆情事件中的角色分析

刘 佳

河北师范大学新闻传播学院, 河北 石家庄

收稿日期: 2023年11月29日; 录用日期: 2024年1月26日; 发布日期: 2024年2月1日

摘 要

在重大网络舆情事件中, 新闻媒体对相关事件的报道以及网络舆论引导应该体现其专业素质、道德素养和社会责任意识。然而, 在实际的宣传报道中, 新闻媒体会出现回避报道、主观报道、报道重心偏移等问题, 导致网络舆情愈演愈烈。本文通过对三起重大网络舆情事件的分析, 总结了新闻媒体在重大网络舆情事件中扮演的角色和影响力, 探讨了其应当具备的职责和作用。

关键词

新闻媒体, 网络舆情事件, 媒体角色, 舆论引导

Analysis of the Role of News Media in Major Online Public Opinion Events

Jia Liu

School of Journalism and Communication, Hebei Normal University, Shijiazhuang Hebei

Received: Nov. 29th, 2023; accepted: Jan. 26th, 2024; published: Feb. 1st, 2024

Abstract

In major online public opinion events, news media should reflect their professional qualities, moral literacy, and social responsibility awareness in reporting on related events and guiding online public opinion. However, in actual propaganda and reporting, news media may encounter problems such as avoiding reporting, subjective reporting, and shifting the focus of reporting, leading to increasingly intense online public opinion. This article analyzes three major online public opinion events, summarizes the role and influence of news media in these events, and explores their responsibilities and roles.

Keywords

News Media, Online Public Opinion Events, Media Roles, Public Opinion Guidance

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

媒体作为信息传播的主渠道，可以对事件进行深入调查和报道，引导舆论。媒体报道的内容和方式直接影响公众对事件的看法和评价。在网络舆情事件中，媒体的作用更为重要，因为网络舆情事件具有传播速度快、影响范围广、信息来源多样等特点，一些负面的、片面的消息会引起公众恐慌，造成社会不稳定。因此，媒体必须本着客观、公正、负责的态度，对事件进行深入调查和报道，引导公众正确认识和评估事件，推动事件的解决和处理。

2. 媒体在重大网络舆情事件中的角色功能

2.1. 提供信息渠道，满足公众知情权

新闻媒体作为人们获取信息的主要渠道，承担着满足公众知情权的重要任务。知情权是受众在新闻传播活动中所享有的一项权利。随着网络媒体的不断发展，现代社会正朝着信息化和市场化的方向迈进，公众的知情权作为一种政治权利和社会效益也越来越突出。重大网络舆情事件的发生，引发了社会公众对其中所涉及的社会现象、问题以及政策等的激烈讨论，反映了事件本身的重要性，同时也暴露出网络舆情事件背后存在的一些问题，这些问题涉及公众对社会道德和人权的看法，关乎大多数人的利益。因此，有效提供信息渠道，不仅要满足受众对于网络舆情事件知晓的权利，全面、完整地通过网络舆情事件进行报道，培养受众对危机的认知，在网络舆情事件不同发展阶段均满足受众的知情权，还要将网络舆情本身所具备的重要性及其与受众之间的关联性为受众所知。

2.2. 构建话语空间，有效引导舆论

新闻媒体是公众舆论的引导者，新闻媒体除了要对重大网络舆情事件进行报道外，还“反映社情民意、表达人民群众愿望与呼声” [1]，为公众提供一个话语表达的空间。网络媒体的发展为新闻媒体拓宽了信息传播渠道，但网络信息的公开性和隐匿性让网民的意见生成了一股强有力的舆论力量。在重大网络舆情事件中，新闻媒体利用传统媒体与新媒体同步跟进事件报道，并将公共领域延伸到网络空间，社会公众的意见在这一过程中实现表达。而此时，普通网民难以对相关信息作出合理全面的分析，在舆情信息相对饱和的情况下，新闻媒体和政府需要通过发布权威的信息来进行舆论疏导，媒体需要对公众的立场和意见通过持续报道的形式进行舆论引导，将权威的、可靠的信息进行整合，形成主要性舆论。因此，媒体应该充分发挥其专业性，对舆论进行正确引导，告知公众孰是孰非，以事实为依据，营造正向的舆论氛围。

2.3. 发挥社会监督功能，维护社会和谐稳定

新闻舆论监督是实现社会监督的重要途径，新闻舆论监督是人民群众通过新闻媒体对国家和社会事务进行监督、评议的重要途径，是社会主义民主的重要形式 [2]。在重大网络舆情事件中，媒体角色的监

督功能贯穿于网络舆情事件发展全过程，及时关注舆情动态，准确把握引导时机，及时对社会问题作出反应。新闻媒体作为党和政府的喉舌，应当承担起肩上的重任以及对社会的责任，遵守职业道德准则，多角度、多侧面地进行引导，促进问题的妥善解决，提倡积极、主动、稳妥，反对炒作、渲染、夸大，凝聚正能量，使舆论引导取得析事明理、解疑释惑的效果。

3. 重大网络舆情事件中媒体传播存在的问题

3.1. 媒体角色失语，在重要事实前回避报道

媒体受到市场化经济的影响，将“利益”作为新闻报道的考虑因素之一，这就导致媒体在一些没有利益的事件中会出现失语的情况。在互联网时代，信息传播进一步加快，人们对于信息的需求量越来越大，尤其是在重大网络舆情事件中，媒体在网络舆情发展期缺少对虚假信息与真实信息的分辨，缺乏对相关事件事实真相的报道，在广大群众欲知、应知而未知的重要事实前选择回避报道，不采访、不发声，或错过最佳时机进行相关报道，浪费新闻资源，缺乏对社会关切的回应，避免或晚挖掘报道价值。

比如“成都四十九中学生在校坠楼”事件，在事件发生之后，引起了社会的热烈关注，一些成都地方媒体却在汹涌舆情发酵时，集体缺位，引发网友对该事件的猜测，这也让谣言的出现和扩散有了可乘之机，而成都地方媒体本应在事件发生的“第一时间”进行报道，却在舆论发酵后才姗姗来迟，不仅错过了事件报道最佳时机，还严重损害了地方媒体的公信力。

3.2. 媒体角色错位，主观造成新闻不实

媒体角色错位，表现为“说”得不到位，比如从“客观者”错位为“主观者”，在网络舆情产生与发展期，媒体的发声尤为重要，在错综复杂的信息中，社会各界更加期待专业的新闻媒体传递真实情况。“引导公众尊重科学、尊重事实、等待科学调查结果，是在自媒体八面来风、乱箭齐发的舆论场上，专业媒体应担负的责任[3]。”在舆情爆发期，新闻媒体应将真相从“噪声”中剥离出来，展现在社会公众面前，成为客观事实的报道者。与此同时澄清不实言论，对谣言进行辟谣。然而，部分媒体却在这一时期错位为“主观者”。

在“鲍毓明事件”中，南风窗在对这一事件的报道中掺杂着主观性，在报道中，南风窗过分站在受害者李星星的立场，发文称《上市高管鲍毓明性侵养女四年》，随即凤凰新闻、澎湃新闻等媒体相继报道，引发了网友的热议，出现了舆论一边倒现象：公众痛骂当事人鲍毓明，对性侵未成年的情节愤怒不已。可最终最高人民检察院的调查结果却是：鲍毓明不构成性侵，李星星年龄造假。在这起事件中，许多媒体都对该事件进行片面的报道，报道内容未经过严密的取证和严谨考究，夸大事实的进行报道，不仅误导舆论，还导致当事人遭受了网络暴力。

3.3. 媒体角色混同，“客观报道者”变“他人评判者”

角色混同是指“角色承担者不遵从特定角色规范要求，将某一角色的行为方式用于充当其他角色”的角色越位行为[4]，重大网络舆情事件中媒体的角色混同表现为媒体角色从自我“客观者”越位为他人“评判者”的角色混同。媒体在新闻报道中混淆“客观者”与“评判者”角色，容易陷入媒介审判误区。

在“庆阳女生跳楼事件”中，一些新闻媒体转移关注焦点，对该女生轻生的原因和围观群众起哄等进行大量的报道，偏离了报道的重心，在案件还没有定论时，媒体和公众就对其作出了审判，一些媒体在没有证据的情况下对其进行片面性报道，并且由于该话题具有争议性，相关报道一经发出，便在网络平台迅速传播，激起了数波舆论浪潮。在情与法的博弈中，坠楼女孩、班主任老师、学校、和双方家长围观路人等都被推至舆论的风口浪尖，不仅对当事人的权益造成了不可挽回的损害，更是对相关部门的

调查和司法审理造成压力和影响。

4. 重大网络舆情事件中新闻媒体有效发挥作用的路径

4.1. 利用先进技术手段监测和分析舆情

随着社交媒体等新兴媒体的发展，新媒体渠道逐渐成为新闻媒体占据舆论的重要阵地。以大数据、算法推荐、机器学习为核心的技术改变了传播格局，深刻改变着网络舆情的生成模式与传播机制[5]。数字媒体时代的到来，使网络舆情的出现和发展呈现出新的特征，与此同时，舆论生态也面临着新的挑战，但在网络舆情治理方面，物联网技术、人工智能技术、大数据技术以其技术优势助力舆论生态的监测、分析和治理。

首先，对网络舆情信息进行实时监测，把握舆情发展的整体态势。利用大数据、云计算、物联网等技术，全面监测网络信息，并进行网络信息的收集和跟踪，形成舆情监测系统 and 风险预警系统，结合情感分析技术以及舆情的发展对舆情的走向进行评估，第一时间抢占舆情应对的主动位置。其次，借助智能化的信息分析技术，对舆情类型、发展阶段、公众情绪、关键节点等进行深度分析，对过往舆情事件进行深度挖掘，借鉴过往经验，生成整合舆情应对新方案。最后，利用数字化技术，助力舆情应对处理。打造数字化舆情互动新产品，生成以算法为基础的智能舆情服务平台，为舆论引导提供强大的技术支持，形成正向的舆论氛围，找到官方舆论场和民间舆论场的契合点。

4.2. 及时准确发布信息，把握舆情事件发展的节奏

重大网络舆情事件的发生比较突然，并且往往成为媒体报道的重要新闻，在事件发生后社会大众急需了解事件发生的情况。面对重大网络舆情事件，媒体要在第一时间发布正确的信息，坚持及时准确、公开透明、正确引导的原则，抢占舆论引导的先机。第一，新闻媒体应在事件发生后，迅速反应，将经过多方核实的准确消息及时报道，主动地发布权威信息，积极回应群众关切。第二，对相关事件的报道遵循持续发布、连续发布和动态发布的原则。在重大网络舆情事件发生后，人们对该事件的讨论会形成舆论，新闻媒体应当按照舆论引发、形成、影响扩大、和影响消退四个阶段，根据相关节点，持续动态的发布信息。把握舆论形成和发展的重要节点，在不同的阶段有不同的主题，不回避重要问题和信息，向大众提供准确权威的信息。

4.3. 正确引导舆论，实现舆论引导科学化、民主化

媒体对社会舆论有非常重要的影响，主流媒体在其中发挥着重要的作用，在重大网络舆情事件中多传播一些真实、正确的信息，正确引导舆论走向。第一，新闻媒体应有效设置议程。新闻媒体对于重大网络舆情事件要有自己的认知和想法，为大众解读时应当秉持当代价值观与正确理念，合理设置议题，引导公众进行理性讨论，帮助他们了解事件的本质和复杂性，提供专业的解读和分析。第二，构建舆论引导的科普机制。在重大网络舆情事件的舆论引导过程中，新闻媒体通过科普宣传、教育等方式，提高公众的信息素养、科学素质，让公众更好地辨别真伪信息，自觉维护网络舆论秩序。第三，加大舆论引导力度。舆论引导作为一种信息传播管理的过程，是各要素之间有机互动的过程，舆论引导要改变单纯依赖政府的传统观念，建立起引导主体间的对话和协同机制，发挥多元主体的协作作用。

4.4. 寻找恰当的时机，建立共情的连接

网络舆情往往是由网络事件和大众的情绪构成。情绪是网络舆情中不可忽略的一个重要因素。全员媒体时代，人人都有麦克风，所有人都可能形成舆情源头，引发舆情的因素空前增加，加之后真相时代，

人们的情绪表达早已超越了对于真相的探求。作为新闻媒体，我们需要关注人们的情绪与情感诉求。

新闻媒体在重大网络舆情处理过程中，应当把握恰当的时机，主动利用新媒体与公众对话。首先，与公众积极互动，打造良好的媒介生态环境。重大网络舆情事件发生后，人们第一时间就能从新媒体平台获取消息，新媒体平台的共享性、个性化、互动性凸显，民众可以互相交流意见，表达看法，迅速形成民意舆论，权威性的官方媒体应及时与民众进行积极互动，遏制谣言的传播，在良好的媒介生态环境下，信息不仅会快速传播，人们的参与度也更高，推动官方舆论场和民间舆论场同频共振。其次，引导大众树立正确的价值观，善待他人，拒绝网络暴力和恶性媒体报道批评等，积极有效进行民众的情绪引导，从重大网络舆情事件中深刻洞察大众的诉求和情绪，主动进行反思和总结。

4.5. 增强社会责任感与专业素养

新媒体时代，多平台的发展使得信息传播的渠道也变得复杂，一些新闻媒体注重追求经济效益和受众注意力，利用受害者的遭遇吸引流量，制造噱头，不仅对当事人造成了伤害，也没有发挥作为新闻媒体应有的功能。媒体在进行相关事件的报道时，尤其是涉及公众敏感点的时间和司法案件时，应该把公众利益和社会责任放在第一位，真实客观地进行新闻报道，最大程度降低对当事人的伤害，不人云亦云，遵守新闻传播伦理道德与法规，对涉案者及其家属保持情感理性，避免对他们的隐私过度挖掘和过多关注。

增强新闻工作者的专业素养，不断学习相关理论，以马克思主义新闻观和新时代习近平新闻舆论思想指导新闻实践工作，学习掌握新技术，与时俱进，增强自身的创新意识，提高新闻工作者的业务水平。

5. 结语

网络舆情事件的不断发生和演化，会对社会发展产生影响。在这个过程中，媒体作为网络舆情事件信息传递的主体之一，扮演着重要的角色。在重大网络舆情事件中，新闻媒体发挥着监督、引导、传播和反馈等多重功能。因此，在重大网络舆情事件中，新闻媒体要及时提供真实有效的事件信息，把握正确的舆论导向，主动利用新媒体，关注大众的诉求与情绪，不断提高自身的业务水平和道德素养，积极承担社会责任，有效发挥媒体在重大网络舆情事件中的作用，促进舆情事件的公开化、透明化和稳定化。

参考文献

- [1] 翁杨. 党政干部不要错误理解媒体的社会角色[J]. 青年记者, 2013(9): 4-5.
- [2] 新闻学概论编写组. 新闻学概论[M]. 北京: 高等教育出版社, 2020: 174.
- [3] 人民网舆情监测室. 网络舆情热点面对面 突发公共事件舆情案例库 2015 [M]. 北京: 新华出版社, 2016: 183.
- [4] 秦启文, 周永康. 角色学导论[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2011: 122.
- [5] 荣婷, 张爽. 人工智能时代网络舆情新特征与新治理[J]. 传媒, 2022(8): 74-76.