

从江西鼠头事件看舆情处置的第一原则

□ 鸿清 徐颖哲

点 睛
在层出不穷的政务类舆情事件中,政府官员的数字素养集中表现为处置能力的高低。在舆情处置的实践操作中,形成了如黄金24小时法则、客观真实准则、情感共鸣法则等诸多操作准则和原则。

笔者以为,在诸多处理原则中,第一原则则是责任判断,即处置舆情的首要任务并非调查清楚事件,而是迅速判断该事件中监管责任和直接责任,并采取不同的策略。江西鼠头事件恰恰成为该原则的反面典型案例。
2023年6月1日,江西工业职业技术学院学生爆料在食堂吃出异物,疑似老鼠头,舆论不断窜热。校方与南昌市市场监督管理局先后发布通报称该异物为“鸭脖”,但并未提供充分的证据,导致舆论话题进一步扩散,学校与地方政府陷入舆论漩涡。直至江西省以省一级层面成立联合调查组,在调查多日后公布了“反转”结果,确认异物为鼠头,同时对涉事学校、餐饮企业进行了顶格处罚,负面舆情逐渐消散。
从整个事件的过程看,该舆情之所以爆发,与职能部门处理有直接的关联。在视频较为清晰且公众对事物有普遍认知的前提下,人们更容易“眼见为实”,鼠头和鸭脖在日常生活中可被轻易分辨,在学生最初发布的视频中,可见异物有“牙”和“须毛”

等特征,此时公众心中对事件或已形成初步“定论”。但涉事学校、市监局起初仅以文字回应确认异物为鸭脖,并未进行解释分析或呈现完整的证据链条,“离谱结论”挑战了公众对常见事物的认知,关键信息的缺失留给公众了无尽的想象与猜疑。此外,学生发布改口视频及网传校方组织控评事件发酵后,“官方的不自信”“压制对立观点”等想象和言论难以避免,故在多方回应鼠头为鸭脖后,舆情持续扩大。
由此可见,这是一起典型的由于职能部门工作人员缺乏舆情意识和处置能力而“自食苦果”。最后只能由上级调查组进行纠正,以应民心。
抛开该事件背后可能的腐败、地方保护等因素不谈,单从事件初期的处置看,市场监督管理局的工作人员哪里出现问题了呢?根源在于违背了事件处理的第一原则:将监管责任变成了直接责任。原本市场监管部门仅仅是监管责任,展开调查即可,甚至不出具相应的调查结果,此事都可以平息。但当地部门迅速地出具了与公众认知不同的调查结果,就必须对调查结果

负直接责任。
那么如何使用第一原则呢?首先做好初级研判,舆情事件发生后,政府相关领导必须判断其中的责任问题—监管责任或直接责任;(监管责任即在辖区或管理范围内,被管理者自己的行为导致的;直接责任即政府行为、政策直接导致的)其次,不同的责任采取不同的处理方式。监管责任,职能部门要做好裁判员,做到公平公正、客观真实即可;直接责任,职能部门要呈现认真、负责、有担当的形象,承担该承担的责任即可。最后,选择合理的传播形式和渠道,将处理结果呈现。监管责任课选择接受第三方媒体采访,凸显公正性;直接责任,选择官方通报凸显权威性,同时避免不必要的断章取义。



A一周声音

■严禁偷窥大好河山?“围栏挡景”到底在挡什么

祖国大好河山的美景怎么就要挡起来?近期,多地景区出现“围栏挡景”现象并引发争议。目前,有景区已经拆除遮挡物,但背后的旅游权益等问题仍有待厘清。
(7月5日 中新网)
微评:面对争议,景区或景区所在地政府的回应总是十分体面,为了安全,为了当地群众利益,为了……总之,不是为了“严禁祖国人民偷窥大好河山”。
不过,既然产生了不良后果,主观意愿便不那么重要了。没人关心你是周公还是司马昭,人们看到的只有围墙——挡住风景的围墙,挡住人心的围墙,挡住发展之路的围墙。什么?拆掉围墙?众所周知,现实里的墙很好拆,人心里的墙堵墙难拆。

■福建一派出所所有间妈祖评理室,有负责人称“效果不错”

近日,有网友发现,福建莆田一派出所所有间妈祖评理室。7月5日,极目新闻记者梳理发现,在莆田多地都设有妈祖评理室,一位负责人介绍称,莆田是妈祖文化的发祥地,设置妈祖评理室是把妈祖文化与实际工作相结合,“效果不错”。
(7月5日 极目新闻)

微评:众所周知,法律是对人最低的道德要求。中国传统文化对人的要求要更高一些,最低要求是“良心”。摸着良心、凭良心、天地良心……良心虽不如法律那般界限分明,却一样成为约束人们行为的“高压线”。对自己有道德要求的人绝对不会去触碰“线”后的黑暗面。
从这点来看,妈祖评理室之类利用传统文化道德标准建立的基层治理体系,虽然无法代替法律,但是可以成为极佳的辅助。

■郑州回应“花34亿元给河道贴瓷砖”

10日,针对网传“郑州花34亿元给河道贴瓷砖”的消息,郑州市金水河综合整治工程指挥部发布情况通报予以回应。通报称,该工程部分挂贴花岗岩石材的河道长度约108公里,面积约268万平方米,总造价约650万元,占总投资的0.2%,挂贴石材位于人行步道外侧。
(7月10日 中新网)

微评:首先,“花34亿给河道贴瓷砖”的说法是错误的——既没有花那么多钱,也不是在河道,贴的更不是瓷砖。真实情况是花了650万元装饰了亲水步道的外侧墙面。
试想一下,政府为市民建设一个公园时,为对长达十公里的步道进行美化,花了几百万元,也算不上多么奢侈的行为吧?更何况,装饰了亲水步道的外侧墙面也不算郑州首创,为什么郑州做这件事会引发如此多的争议呢?以事后诸葛亮的视角来看,在于之前当地很多相关的公告和报道,没有详细清楚地介绍整治工程具体项目的规模和内容,才是产生所谓“误读”和“误传”的根本原因。为民办事,不仅要办好,还要和人民群众沟通好、解释好,不然很容易办出争议来。
何飞 点评

A画中有话

请尊重女孩 中考742分报考师范!

□ 殷建光



A大珠小珠 据白鹿视频报道,近日,江苏盐城,妈妈晒出女儿中考成绩742分,拿到盐城幼儿师范高等专科学校录取通知书,引发网友热议。女孩妈妈称,孩子考的七年贯通培养师范定向生是有编制的,出来直接当小学老师。女孩的第一志愿也是当一名老师,家里也不缺钱,只希望姐弟俩以后生活轻松快乐。

之所以引起网友热议,大概是因为许多网友认为很可惜,因为中考这么高的分,上了高中,也一定差不了,将来可以考211、985,有更多的选择。网友热议,可以理解,但不应该非议,还是尊重尊重女孩中考742分报考师范为好!

首先,报考怎样的学校,选择怎样的职业,是人家女孩的自由,别人无权干涉,况且“女孩的第一志愿也是当一名老师”,可见,人家女孩子有这样的理想,这当然很好。为何要引导所有人都指向211、985高校呢?

报考怎样的学校,家庭和谐,最重要。女孩妈妈说,孩子考的七年贯通培养师范定向生是有编制的。妈妈的说法,可以理解。“只希望姐弟俩以后生活轻松快乐。”这是美好的期盼、梦想,无可非议,孩子的成才路千万条,只要快乐,只要对社会有用就好。

而且,小学老师需要优秀人才的加入。小学教育是中国教育的基础部分,对人生的一生长成,至关重要,优秀人才的加入,不仅对孩子成长输入美好滋养,而且,对整个小学教育都能释放正能量,何乐而不为呢?

现在,网友议论纷纷,有的认为家长目光短浅,笔者不敢苟同,为何上七年一贯制就目光短浅呢?难道所有的人都都要在高考之路竞争才目光远大吗;也有网友认为人各有志,就业稳定能兜底也挺好,这个“认为”理性温馨,接地气。总之,作为网友,首先要做的是尊重女孩中考742分报考师范,不应该自以为是,高高在上,说三道四。

人生的路千万条,选择自己喜欢的是正确一条,人家女孩愿意当老师,而且家庭也期盼,我们就应该尊重!千万不要拿世俗的眼光肆意评判。

今年,我国高校毕业生人数达到1076万,毕业生就业形势严峻,人才培养结构与社会需求脱节而造成的结构性就业难,是重要原因之一。现在,能够通过初中七年一贯制直接解决就业问题,有什么不好呢?

导游不准游客睡觉要往深了查

□ 苑广阔

此事经网络曝光以后,引发了网友热议。游客因为在旅游大巴上睡觉,被导游批评不尊重她,甚至让大巴车司机停车,扬言等这名游客睡醒了再走,威胁的意味十分明显,自然招致了游客的不满。一些网友也对导游的奇葩言行感到难以理解:现在游客外出旅游都这么卑微了吗?在车上睡个觉都要被导游指责?

如果仅仅是表面上来看,导游的不满似乎也有一些道理:我在这里辛辛苦苦给大家讲解,你们却在一边睡觉,这不是对我劳动的不尊重吗?但问题的关键就在于,游客出门旅游,不同于学生在教室上课,如果老师在讲台上大讲特讲,学生却趴在课桌上睡觉,这确实是对老师劳动的一种不尊重,但是导游在讲解,游客在睡觉,也未必就是不尊重。

一方面,导游讲解的东西,可能游客根本不感兴趣,那么不如趁着开车的功夫好好睡一觉,等到了目的地才有精神好好地玩;另一方面,一些导游所谓的讲解,不是对风景名胜的讲解,而是在向游客推销各种旅游收费项目,或者是推销当地的各种商品等等,那么游客睡觉,也就睡得更理直气壮了。

所以我们说,这件事的本质,根本不是尊重

不尊重的问题,而极有可能涉及到近年来备受诟病的“零负团费”问题。在女导游和游客因为睡觉发生争执的过程中,女导游说了一句话大有深意,她走到睡觉游客的身边,宣称:“你们报团的时候,是不是没有跟你说是什么团。你要学会相互尊重,我昨天对你们好不好,尊重你们没有”。

女导游这么问,背后的深意,十有八九指的是游客报的是一个低价旅游团,甚至是“零负团费”的旅游团,而导游和旅行社,最终只能靠诱导乃至强制游客购物来赚钱。在这种情况下,导游在卖力推销各种旅游收费项目,或者是推销各种当地特产、旅游纪念品,而游客却在呼呼大睡,那么导游自然会不高兴了。

随着事件在网络上持续发酵,丽江文旅部门已经介入调查。既然是调查,就要真调查,还要深调查,查查导游不准游客睡觉的背后,是否存在政府已经三令五申叫停的低价团费乃至“零负团费”问题,是否存在导游诱导或强制游客购物的问题。目前,全国旅游市场已经进入了旺季,为了维护游客合法权益,保障旅游市场秩序的健康稳定,全国各地的文旅部门、市场监管部门,都要加强对旅游市场的监管力度。

实施长江“十年禁渔” 坚决做到“四清四无”