

分类号: C93
密 级: 公开

学校代码: 10363
学 号: 2221110111



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 公安机关应对涉警舆情策略优
化研究——基于多案例分析

论 文 作 者	<u>常 敖</u>
校 内 导 师	<u>李艳丽</u>
校 外 导 师	<u>李 萍</u>
专业学位类别	<u>公共管理</u>
研究方向(领域)	<u>地方政府治理</u>

论文提交日期: 2025 年 5 月 13 日

分类号：C93

密 级：公开

单位代码：10363

学 号：2221110111

题 目 公安机关应对涉警舆情策略优化研究
——基于多案例分析

英文并列

题 目 **RESEARCH ON THE OPTIMIZATION
OF PUBLIC SECURITY ORGANS'
RESPONSE STRATEGIES TO POLICE
RELATED PUBLIC OPINION: BASED
ON MULTIPLE CASE ANALYSIS**

学生姓名： 常 敖

校内导师： 李艳丽

校外导师： 李 萍

专业学位类别： 公共管理

研究方向： 地方政府治理

论文答辩日期： 2025 年 5 月

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：常敬

日期：2025 年 5 月 13 日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：常毅

日期：2015年5月13日

指导教师签名：李艳丽

日期：2015年5月13日

公安机关应对涉警舆情策略优化研究——基于多案例分析

摘 要

身处网络化时代，人人皆非局外人，信息技术的飞速发展引发了深刻的变革，网络已经渗透到人们生活的方方面面，成为不可或缺的一部分，人们通过网络平台倾诉自己的需求与情感，网络也成为传播舆论信息的重要途径。伴随着社会结构的转型，网络舆情应运而生，它具有广泛的影响力、多元化的诉求以及多样化的参与者群体等特点。其中，公安机关与民众的互动最为紧密，在行政服务与执法活动中自然就变成了舆论的中心，这也使得一些与公安机构相关的案件成为社会大众及媒体广泛传播的对象。习近平总书记指出，舆论引导工作应凝聚民心，弘扬积极的主旋律，增强社会正能量。他强调舆情工作应与主流价值观保持一致，紧密联系人民群众，传播积极向上的力量。在当前网络环境下，怎样妥善应对涉警舆情，并正确引导舆论走向，已成为公安机关现阶段的关键任务。

本文以新公共服务理论和角色定位理论为基础，充分运用文献研究法、访谈法、案例研究法，分析和研究公安机关在涉警网络舆情下应对涉警舆情优化策略。首先，将公安机关作为研究对象，研究公安机关处于网络背景下的涉警舆情现状，通过案例编码和案例简述的分析，对多个案例之间呈现的共性展开研究。其次，在分析公安机关现有涉警舆情的现状的基础上展开困境及原因研究，分析发现涉警舆情

困境主要包含：部门间协同不畅、应对舆情人员的专业素养不足、舆情监测和处置引导的机制运行不畅、角色定位不准确等。

最后，针对以上困境提出策略。具体来说，第一，加强部门间协同。在部门联动，形成处置合力的同时，成立多部门协同专案组。第二，提升舆情应对人员的专业素养。加大舆情引导的专业人才培养。增强公安人员的舆情意识，提高媒介素养。第三，建立健全舆情监测和处置引导机制。一方面加强舆情监测、预警机制建设，另一方面增强应急处置引导能力。第四，明晰公安机关应对涉警舆情的角色定位，令公安机关成为“舆情当事人”的理性共情者、“网络好事人员”的谣言攻破者，以及“主流媒体”的接受监督的合作者。

关键词：公安机关，网络舆情，涉警舆情，应对策略，角色定位

RESEARCH ON THE OPTIMIZATION OF PUBLIC
SECURITY ORGANS' RESPONSE STRATEGIES TO
POLICE RELATED PUBLIC OPINION: BASED ON
MULTIPLE CASE ANALYSIS

ABSTRACT

In the era of networking, everyone is not an outsider, the rapid development of information technology has triggered profound changes, the Internet has penetrated into every aspect of people's lives and become an indispensable part of them, and people talk about their needs and emotions through online platforms, and the Internet has become an important way of spreading public opinion information. Along with the transformation of social structure, online public opinion has emerged, which is characterized by wide influence, diversified demands and diverse groups of participants. Among them, public security agencies interact most closely with the public, and naturally become the center of public opinion in their administrative services and law enforcement activities, which makes some cases related to public security agencies become the object of wide dissemination by the public and the media. President Xi Jinping pointed out that public opinion work should rally

people's hearts, promote positive main themes, and enhance positive energy in society. He emphasized that public opinion work should be consistent with mainstream values, closely contact the people, and spread the power of positivity. Under the current network environment, how to properly respond to police-related public opinion and correctly guide the direction of public opinion has become a key task for public security organs at this stage.

Based on the new public service theory and role positioning theory, this thesis fully utilizes the literature research method, interview method, and case study method to analyze and study the role positioning of public security organs in police-related online public opinion. First, the public security organs are taken as the object of study, and the current situation of public security organs' police-related public opinion in the context of the Internet is examined, and the commonalities presented among multiple cases are examined through the analysis of case coding and brief description of the cases. Secondly, we analyze the current situation of police-related public opinion in the public security organs and conduct a dilemma study. We find that the dilemmas of police-related public opinion mainly include: poor interdepartmental coordination, insufficient professionalism of the personnel who deal with public opinion, lack of institutional mechanisms for monitoring and handling and guiding of public opinion, and inaccurate role positioning, etc. Finally, we propose

strategies to deal with the above dilemmas.

Finally, strategies are proposed to address the above dilemmas. Specifically, first, strengthen inter-departmental coordination. While the departments link up to form a synergy of disposal, a multi-departmental coordinated task force is set up. Second, enhance the professionalism of opinion responders. Increase the training of professionals in public opinion guidance. Enhance the public opinion awareness of public security personnel and improve media literacy. Third, establish a sound institutional mechanism for public opinion monitoring and guidance. On the one hand, strengthen the construction of public opinion monitoring and early warning mechanisms, and on the other hand, enhance the capacity for emergency handling and guidance. Fourth, clarify the role of public security organs in dealing with police-related public opinion, so that public security organs can fully become rational empathizers of “public opinion parties,” rumor busters of “network good guys,” and cooperators of “mainstream media” in accepting supervision. “and the mainstream media.

KEY WORDS: public security organs, police related public opinion, Guide public opinion, role, positioning Strategy

目 录

摘 要.....	I
ABSTRACT.....	III
目 录.....	VI
第一章 绪论.....	1
1.1 研究背景和意义.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	2
1.2 相关研究综述.....	3
1.2.1 国外研究综述.....	3
1.2.2 国内研究综述.....	5
1.2.3 国内外研究述评.....	9
1.3 研究思路与方法.....	9
1.3.1 研究思路.....	9
1.3.2 研究方法.....	10
1.4 可能的创新与不足.....	11
第二章 基本概念和理论基础.....	12
2.1 基本概念.....	12
2.1.1 涉警网络舆情.....	12
2.1.2 涉警网络舆情危机.....	13
2.2 理论基础.....	13
2.2.1 新公共服务理论.....	13
2.2.2 角色理论.....	14
第三章 现阶段公安机关涉警舆情应对现状分析.....	16
3.1 案例编码.....	16
3.1.1 开放式编码.....	16
3.1.2 主轴编码.....	20
3.1.3 选择性编码.....	22
3.2 现阶段影响公安机关处置引导涉警舆情效果的核心因素.....	22
3.2.1 外部环境压力.....	22
3.2.2 内部舆情特征.....	23
3.2.3 公安机关回应.....	25
3.2.4 公众参与.....	26

3.2.5 媒体导向.....	27
3.3 现阶段公安机关应对涉警舆情主要策略.....	28
第四章 现阶段公安机关应对涉警舆情困境及成因.....	33
4.1 现有困境.....	33
4.1.1 部门间协同不畅.....	33
4.1.2 应对舆情人员的专业素养不足.....	34
4.1.3 舆情监测和处置引导的机制运行不畅.....	36
4.1.4 角色定位不准确.....	37
4.2 原因分析.....	38
4.2.1 缺乏整体性思维.....	38
4.2.2 重视程度不足.....	38
4.2.3 权责界定不清，缺乏机制保障.....	39
4.2.4 缺乏角色转变的思维.....	40
第五章 公安机关应对涉警舆情优化策略.....	42
5.1 加强部门间协同.....	42
5.1.1 部门联动，形成处置合力.....	42
5.1.2 成立多部门协同专案组.....	43
5.2 提升舆情应对人员的专业素养.....	43
5.2.1 加大舆情引导的专业人才培养.....	43
5.2.2 增强公安人员的舆情意识，提高媒介素养.....	44
5.3 建立健全舆情监测和处置引导机制.....	45
5.3.1 加强舆情监测、预警机制建设.....	45
5.3.2 增强应急处置引导能力.....	46
5.4 明晰公安机关应对涉警舆情的角色定位.....	47
5.4.1 公安机关是“舆情当事人”的理性共情者.....	47
5.4.2 公安机关是“网络好事人员”的谣言攻破者.....	50
5.4.3 公安机关是“主流媒体”的接受监督的合作者.....	50
结论与展望.....	53
参考文献.....	54
附录.....	58

第一章 绪论

1.1 研究背景和意义

1.1.1 研究背景

根据第 55 届中国互联网发展状况调查报告所披露的数据，截至 2025 年 1 月，国内互联网用户占总人口的比例和网民规模分别达到了 78.6%和 11.08 亿人，短视频用户，网络视频和即时通信的规模分别达到了 10.4，10.7 和 10.81 亿人。用户的使用率分别占网民规模的 93.9%，96.5%和 97.5%^[1]。人人都有一部手机，因此人人都是自媒体，人人都能够在网络中发声，人们希望能够通过在网络上发声获得他人的关注，并引起其他网民的围观，而其他网民围观的这一过程中也成为了监督力量，使得网络舆论给公共治理带来压力。与此同时，社会的转型和升级导致社会矛盾日益激化，不断出现有关正义和公平的定义化冲突。公安机关具有敏感性和特殊性，因此常常被推到舆论的风口浪尖^[2]。无论是个人的行为还是公共权力的使用，都有可能在网络这一放大镜的作用下被扭曲和无限的放大，不利于公安机关形象的维护和公共权力威信的建立，同时可能会引起各种负面情绪的产生，导致人民群众和公安机关之间形成冲突和对立，甚至可能产生暴力案件。

随着时代发展，涉警舆情展现出明显的变动趋势，原先引发舆情的触发点已从大规模事件逐渐演变为某些警察执法过程中的特定个案，当前的舆论环境具有全时态监控和透明开放的特征，因此，民警在日常的执法活动中，经过网民的爆料，可能无限放大较小的问题，进而诱发成广大人民群众关注的焦点性问题。以上问题的出现，使得民众对公安机关的整体印象出现了明显的倾向性且负面评价超出正面的局面。通过对人民网发布的国内互联网舆情分析报告进行梳理，对过去五年内热点舆情事件的深入剖析显示，涉及警察的舆情案件比重逐年上升，而与警察相关的案件占据了各类舆情的近五分之一，并且涉警舆情往往呈现出传播速度快、影响范围广、对公安机关正面形象能够产生极大负面影响等特点。这表明涉及警方的舆情案件在民众中引起了较大的关注，且易引起强烈的讨论。

因此，目前对公安机关处置涉警舆情的要求越来越高，但目前受限于技术限

制、人员素质、角色定位单一等种种因素，公安机关处置引导涉警舆情往往呈现出一种力不从心的状态。互联网的发展以及基础设施的建设，使公安机关不仅需要关注信息的传播速度、传播范围，更要关注在舆情相关人员的心理需求。公安机关需要在这一环境下对各类舆情危机进行处理，做到临危不乱，寻找机遇。

1.1.2 研究意义

公安机关在日常生活中与人民群众联系密切，作为与大众接触最为广泛的职能部门，它的一言一行都受到了持续活跃在互联网平台上的网民的关注，尤其是处于当前自媒体时代的背景下，涉警言行不断，涉警舆情的应对措施不佳，应对时机不恰当，这些都可能会导致涉警网络舆情的产生，不利于公安机关营造良好的执法环境，不利于构建公安机关与人民群众之间良好的警民关系。因此，开展公安机关处于网络背景下涉警舆情优化策略的研究具有重要价值。

（1）理论意义

当今社会处于网络背景下，涉警舆情频繁发生，公安机关需要进行常态化地应对和处理。涉警舆情出现意味着公安机关需要强化涉警舆情的应对能力，通过合理的应对措施，使舆情恢复平稳，从而减少舆情对公安机关造成的不良影响。本文结合部分公安机关应对涉警网络舆情的典型案例，运用新公共服务理论和角色定位理论，对于各类舆情的应对问题以及产生问题的主要原因进行分析，为新媒体时代背景下公安机关处理涉警舆情提供理论基础。

（2）现实意义

公安机关在突如其来的涉警舆情中会显得被动，舆论的质疑导致公安机关压力倍增。如果公安机关难以快速获得话语权，可能导致回应缺乏力度。同时，在工作秘密和隐私保护的要求下，部分事件的具体细节难以对外公开，导致群众不理解，认为公安机关隐瞒包庇，并将其作为矛盾的发泄点，导致舆论进一步扩大和传播。本研究在分析案例的基础上，对涉警舆情的产生原因和产生逻辑进行概述，探讨在网络背景下，公安机关处于涉警舆情中的角色定位以及具体优化策略，研究舆情当事人、好事者、不明真相的群众以及媒体的不同的心理状态，应当采取不同的策略予以引导，从而使网络背景下的涉警舆情危机被充分化解，重新建立正面的警察形象。

1.2 相关研究综述

1.2.1 国外研究综述

(1) 关于舆情理论的相关研究

美国新闻评论家 Walter Lippmann (沃尔特·李普曼)^[3] (2006) 一直被认为是舆论学研究方面的最权威和最经典的著作, 他提出舆论并不是自然产生的, 而是源于人们脑海中对于世界的认识和对于部分局部观念的认知。他提出传播学的拟态环境和刻板印象的两个重要理论概念, 并对人民群众的刻板成见和非理性要素在舆论诞生和发展过程中的推波助澜作用进行了解释; 德国社会学家 Noelle-Neumann (伊丽莎白·诺尔-诺依曼)^[4] (2013) 系统地解释和提出了沉默的螺旋理论, 他提出, 人会避免持有特殊的观念和态度, 而防止自己被整个社会孤立。由于害怕孤立, 因此普通人不愿意表达自己独特的观点, 并做出假设: 在沉默的螺旋理论和机制的作用下, 被支持的意见会逐渐增强, 而被反对的意见则会丧失声音, 这样沉默的倾向则开始螺旋, 而大众媒介的参与, 则会使螺旋的速度更快和更显著; Eric Louw (P·艾瑞克·洛)^[5] (2010) 运用印象管理理论, 对不同的角色, 包括政党, 政客, 新闻媒体等角色进行了定位, 并提出舆论导向专家和政治公关的相关问题。

(2) 关于舆情对社会影响的相关研究

Walter Lippmann (沃尔特·李普曼)^[6] (1989) 属于最早一批对于舆情和舆情所带来的政治影响二者之间的关系展开研究的学者, 第一次全景化的描述了公众舆论, 并提出在舆情传播的过程中虚拟环境影响深远。Douglas, B, Hindman (道格拉斯·B·辛德曼)^[7] (1996) 提出了虚拟政治和网络民主两个概念, 并且他提出在虚拟社会中, 网民的参与对于民主政治产生了深远影响。美国教授 Cass R. Sunstein (凯斯·R·桑斯坦)^[8] (2003) 指出, 在网络环境中, 群众所受束缚较少, 因为部分群众发言之后无需思考, 甚至不考虑是否会受到法律的制裁。因此, 在网络中随意表达并自由发挥, 出现了群体化的现象。

(3) 关于舆情传播的相关研究

美国著名传播学学者 Everett M. Rogers (E.M. 罗杰斯)^[9] (2005) 明确指出, 在多级传播理论框架下, 舆情传播需关注公众传播媒体的共治属性与主权归属, 同时, 这些传播渠道往往促使舆情扩散展现出多极化的特点。Dongyoung Sohn^[10]

(2014)认为网络舆情传播的过程受到网络平台用户的集体心态及管理层施加的压力的共同作用,并且舆情本身的议题内容和公众对其关注舆情的多寡也会影响舆情传播。Yamir Moreno (亚米尔·莫雷诺)^[11](2004)在研究过程中提出研究的主要视角是公共危机信息的传播,并给出了把关人这一概念,在信息传递的环节中,政府扮演把关人的角色,有权决定在公共危机信息传递路径上的信息来源。Arunima.Krishna(阿鲁尼马·克里希纳)和 Kelly. S. Vibbe(凯利.S.维贝)^[12](2016)通过定量研究和定性研究综合的方法,探究新闻领域的焦点议题,同时持续追踪评论内容,进而清晰揭示公众的诉求焦点及心理倾向。

(4) 关于网民意见表达的相关研究

Ku^[13](2012)在考量评论者信誉的基础上,借助意见表达等多元视角,辨别与评价网络舆论中各评论者的信誉水平。Qiong^[14](2014)在探索中发现,网络用户的行动表现出强烈的突发性与偏向性,在网络舆论中呈现出单向倾斜的趋势。Park (帕克)^[15](2013)指出民众参与的规模会受到意见领袖的影响,意见领袖可以使政治参与被充分扩大,可以使公众积极的参与到舆论的表达中,能够使人们在网络这一渠道中充分表达个人的诉求。Jordi.Xifra (乔迪·希夫拉)和 Huertas (韦尔塔斯)^[16](2008)将博客作为媒介,充分研究网络舆情的传播流程,提出博客是重要渠道,会引导网民参与到传播渠道中。

(5) 关于警务人员处置舆情的相关研究

Dai^[17](2024)在研究中结合情境危机传播理论,深入分析了与我国国情相符的涉警网络舆情应对相关策略。研究收集了国内相关舆情危机的数据,并分析了当前使用的舆情应对策略,提出了“危机情境—危机应对策略”的舆情管理机制,同时还在研究中分析了该机制的应用状况,让警方提升应对舆情危机的工作效率。

Lang 和 Zhu^[18](2024)在研究中分析了涉警网络舆情不同阶段的特征,并将涉警网络舆情处置方面存在的问题进行了探究,剖析了在当前一体化背景下,该如何构建涉警网络舆情预警与处置机制,尽可能地确保公安民警能够有效应对网络舆情,并让后续对网络舆情的治理有更充分的科学理论参考。

1.2.2 国内研究综述

2007 年开始,我国有学者开始了有关网络背景下的国内涉警舆情研究。随

着涉警舆情危机事件的频繁发生,研究也不断深入,并且研究成果颇丰。从研究的内容来看,可将涉警舆情划分为多个部分,具体如下。

(1) 关于涉警舆情概念及特征方面的研究

徐龙伸^[19](2024)表示,在当前信息技术快速发展的背景下,涉警舆情传播的主要区域为网络空间,网络传播的速度较快,很容易直接影响到公安机关的形象。因此引导社交舆情方面,热门平台例如微博、抖音等平台发挥了重要作用。李峰、王艺潼^[20](2024)认为在当前媒体平台快速发展的背景下,涉警舆情也变得更加复杂,警察在执法过程中经常会出现无法应对舆情的情况,容易陷入沉默螺旋效应中,执法规范性不足,缺乏先进的技术作为支撑,一旦出现负面舆情,警队的处理效率往往较差。周洲^[21](2023)研究对涉警网络舆情在新媒体时代下表现的特征进行了分析,认为其来源较为广泛,传播速度较快,能够发挥出较大的影响力,但是负面涉警网络舆情往往会影响到公安机关的警务活动,例如让警察的执法权威受到了负面影响,同时还会让社会矛盾被激发。林雪莹^[22](2023)研究发现信息技术创新速度的加快,让涉警舆情也呈现出了更加独特的变化,热度消退的速度变慢,情绪更容易极端化,这些特征也为涉警舆情的处置提出了新的挑战。

尚继豪^[23](2024)在文中提及,涉警网络舆情在全媒体的背景下出现了新的变化,这让公众能够更方便地参与到政治生活中,但是也会出现新的涉警舆论危机风险,涉警网络舆情的不同阶段特征能够清楚的揭示网络舆情的发展是十分复杂的,对社会有较大影响。凌一鸣^[24](2024)在研究中指出网络舆情在互联网快速发展的背景下,其控制难度越来越大,公安机关当前急需提升涉警网络舆情处理效率,更清楚地了解涉警网络舆情的特征。张鹏等^[25](2025)认为涉警舆情在新媒体平台上的表现会成为网络舆论关注的重点,由于警务部门的特殊性,其传播速度往往会比其他舆情传播得更快,很容易影响到公安部门执法的公信力。干雨楠^[26](2024)认为网络涉警舆情的主要特点是影响力大,极易成为社会关注的焦点。对网络涉警舆情的规范处置,能让新时代公安工作提升公信力,还能有效促进社会稳定发展。王洁^[27](2024)在研究中结合文献计量的方法,收集了2010年至2024年学者们关于涉警网络舆情的相关研究成果。研究指出2017年涉警网

络舆情研究的文献较多，范围较广，大多为网络舆情内涵、涉警网络舆情产生的影响等方面。

（2）关于涉警舆情现存问题及成因方面的研究

肖凯旋、周彬华^[28]（2024）研究发现在当前智能手机快速普及的背景下，信息传播能力也得到了明显提升，公安工作也会受到新媒体时代的广泛影响。公安民警的执法行为和个人生活会受到多元化舆论主体的严密监督，这明显让公安工作行为有了更多的监督主体，向公安人员提出了新的工作要求。滕修攀^[29]（2024）调研发现，公安机关在处理舆情工作中存在较多问题，涉警舆情执法水平较低，新闻媒体往往会负面炒作，社会矛盾会由于涉警网络舆情的特征而发生矛盾转接。此外，民警并没有形成强有力的媒介素养，对于公共形象的塑造缺乏有力态度，整体舆情回应效果较差，这些都是当前公安舆情治理中存在的挑战。刘轶、杨娟^[30]（2023）研究指出公安机关在当前互联网快速发展的背景下，有了更高的涉警舆情处置效果。在实际应对中，公安机关在不同方面都出现了一些缺陷，而出现这种现象的主要原因是当前并未形成完善的涉警舆情处置法律法规，而且运行机制不够灵活，缺乏相应的机构设置，整体管理效果较差。张凤翠^[31]（2024）认为在当前自媒体时代发展速度较快的背景下，信息传播的范围越来越广，而且这些社交网络平台也让公众能够更好地参与到政治活动中，甚至还能够让其宣泄情绪和表达自身态度，这给公安机关涉警网络舆情治理带来了新的挑战。

（3）关于涉警舆情应对的研究

王楠^[36]（2021）提出公安机关处于网络背景下，应当对虚拟社会进行管理，面对涉警舆情要及时进行处理，并加强舆情引导。朱莹莹、张学永^[32]（2024）认为当前涉警事件中群众极端化现象出现较多，而这些问题能够从四个维度进行规避，分别是危机预警常态化建设、公安机关执法规范、提升舆情应对能力以及掌握舆论主导权，从这四个维度制定的相关策略能够为人民群众营造一种更健康的网络生态环境，同时还能提升人民群众对警察的信任度，让公安机关的形象得到维护。赵晶^[33]（2024）指出公安机关在处置舆情时需要提升警员的舆情意识，制定更加健全的联动体系，同时还应当提升处置舆情的团队能力，确保能够正确引导舆论走向，提升处置效率。

岳凯敏^[34]（2023）指出，当前公安机关参与社会矛盾纠纷化解存在着明显的角色定位误区，进而造成角色冲突、角色错位、角色超载现象，进行角色定位及

应对的途径有：扮演好社会矛盾纠纷化解的“事前”预防者、“事中”参与者、“事后”维持者的政治角色，回应角色期望，当好党委和政府的参谋与助手；避免角色错位，发挥公安机关的职能作用；回避角色冲突，依靠法律法规规范矛盾纠纷化解职责；防止角色超载，协调各方面的力量，协助建立多元纠纷化解体系；做好角色培育，提升公安民警化解矛盾纠纷的能力；王龙^[35]（2023）在深入探讨公安机关角色与机制的创新路径中，重点着眼于角色的新定位、机制的创新模式以及角色与机制相协调的整体角度，推动公安机关在新时代背景下的转型与革新，增强其战斗力以更高效地执行职责和任务，发挥其职业功能。

王永旺^[37]（2024）在研究中指出，为了更好地将涉警网络舆情产生的负面影响解决，应当分析涉警网络舆情的实质内容以及其产生的负面影响，让公安机关在应对涉警网络舆情时能够有更多的科学参考，促进社会和谐稳定。欧阳梓华^[38]（2024）认为，应当促进公安工作形成更先进的工作理念，让民警有更高的法律素养，制定规范性制度，提升民警舆情应对处置能力，只有这样才能有效遏制涉警舆情的传播，提升公安机关的公信力。杨致尧^[39]（2024）研究指出，为了更好地让公安机关提升涉警网络舆情处置能力，应当规范民警的执法行为，并构建更健全的短视频舆情处理机制，让网络媒体空间得到净化，维护民众合法权益。

王鑫^[40]（2024）在研究中结合公共治理及危机管理理论，提出为了提升公众对涉警网络舆论的参与热情，公安机关可从以下四个维度着手：需确立以人民为中心的涉警网络舆论引导理念；构建涉警网络舆情引导共同体，让其他公众主体能够参与到涉警网络舆情引导的工作中；引导群众更好地参与其中，发挥其价值；在不同环节都应该积极提升舆情引导效率。

何珍与万月亮^[41]（2024）结合短视频媒介，从三个维度构建了一套针对短视频涉警网络舆论的风险评估框架，融合了多种算法及回归分析方法，对短视频涉警网络舆论的风险程度展开了深入剖析，并指出使用这种融合模型可以更好地剖析涉警网络舆情风险。然后这些学者还对涉警网络舆情的特点以及发展变化进行了深入剖析，提出了相应的解决措施。

（4）涉警网络舆情中公安机关舆情回应的影响因素方面的研究

房欣、马宝成^[42]（2024）指出，涉警舆情具有与其他舆情事件不同的特征，其和警察身份相关，而在演化过程中主要会受到媒介受众以及既存三个框架的复杂影响。媒体框架能够再现现实；而受众框架一般指的是民众会通过自身意义论

释而带入情感；既存框架指的是通过警察原型沉淀的一种信息定位，其也指的是在情感基调下投射的情景。这些因素对于公安机关舆情回应有着重要影响。管雨翔等^[43]（2023）在研究中指出，构建警民关系和塑造警察形象会受到网民情感变化以及涉警网络舆情主题特点的重要影响。学者结合相关算法并对情感进行分析，发现采用该模型和算法相结合的方法能够反映出舆情传播中民众关注的焦点，同时也能了解民众情感变化，这些因素会对公安机关舆情回应的效果产生间接性影响。陈杨等^[44]（2024）认为网络舆情是当前社会舆情治理中的关键要素，其影响范围较广，而且扩散速度极快。涉警网络舆情，由于自身主体较为特殊，因此更容易引发网民不满，严重影响到公安机关正面形象塑造，同时也不利于社会稳定发展。

（5）涉警网络舆情中公安机关舆情回应策略方面的研究

尹艳红、王家璇^[45]（2024）研究指出公安机关当前在应对涉警舆情中已经具备了相应的成功经验，但是仍然存在一定的不足，建议应当提升公安机关高层领导的危机意识，让回应速度更快，同时还应当创新公安微博文本叙事结构，有效引导社会情绪宣发，提升涉警网络舆情处置效率。孟令晨^[46]（2024）认为在当前媒体时代快速发展的背景下，提升公众沟通效率，确保公众能够受到良好的引导，已经成为公安机关重点关注的工作之一。涉警网络舆情的回应会受到公安机关新闻发布速度以及解释水平等要素的重要影响。杨博娟^[47]（2024）研究指出当前必须树立网络治理理念，同时提升警民关系，构建警务网络平台，让公众的社会需求能够更好地被满足，提升公众的法治知识储备，在新媒体快速发展的背景下，培育更好的警察网络形象，营造良好的网络空间。李恒、张学玺^[48]（2024）研究指出公安机关需要提升自身忧患意识，并深入分析舆情危机产生的主要原因，探究现实中存在的问题，创新处置方法，营造更公平透明的执法舆论氛围，让公安机关与群众形成良好的互动关系，塑造公平公正的执法形象。蔡志贤^[49]（2024）认为在后真相时代，民众的意向会受到其情感和信仰的更深入影响。如果涉警舆情分化，而且平息的难度较大，警民之间无法有效沟通，那么就应当构建快速响应机制，提升舆情分析速度，让信息能够更公开透明地传达到民众手中，与新媒体技术相结合，塑造更好的警民关系。李洪亮^[50]（2024）在研究中选择尚志市公

安局作为案例样本，探究了该局网络舆情风险处置情况，并且根据分析结果提出了具体的回应方法。

1.2.3 国内外研究述评

国外学者在公共舆论理论方面开展研究较早，主要集中于理论方面，但在实践层面如何应对网络背景下的涉警舆情案件的分析内容较少。

国内学者从多角度切入对涉警舆情的概念进行了阐述和定义，但基本上在认知方面达到高度一致。从以上国内学者的诸多研究成果可知，在网络化的背景下，涉警舆情的爆发有外部原因，也有内部原因的影响。内部原因是警务人员自身缺乏舆论应对能力，导致社会矛盾被进一步激化，警务工作人员难以意识到公众的态度和意识的变化。传统涉警舆情的处理和网络背景下的涉警舆情的处理方式大有不同，网络舆情存在的特征是伤害高，持续时间长，爆发时间短，爆炸性和覆盖范围广泛等特征。因此，处于网络背景下公安机关的涉警舆情管理存在诸多问题，需要不断优化传统的舆情控制体系。综上所述，我国在管理网络背景下的涉警舆情危机方面，应当从导致舆情危机的外部原因和内部原因入手，积极引导建立恰当、和谐的舆论环境。其次，公安机关应当健全网络背景下的涉警舆情的应对机制，提升反应能力。

1.3 研究思路与方法

1.3.1 研究思路

本文在撰写过程中，首先阐述了与研究内容有关的概念界定，接着简要概括了我国公安机关所处的舆论环境和特殊媒介生态，并结合热点案例和典型案例分析。得出公安机关处于涉警舆情危机下所面临的困境和原因，并运用角色理论和新公共服务理论，从公安机关的角度上分析其舆情的应对和舆论的引导策略。研究思路见图 1-1：

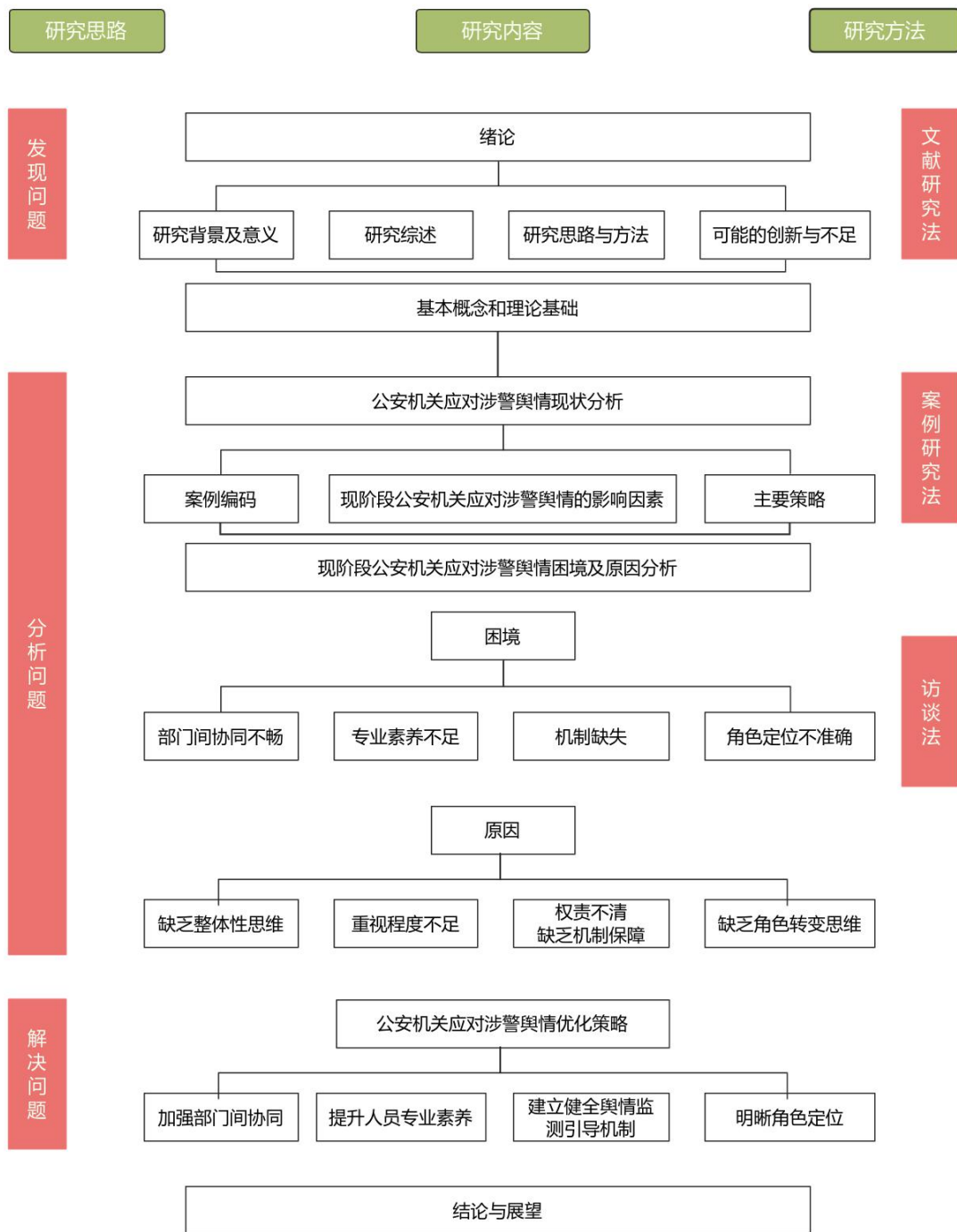


图 1-1 研究思路图

1.3.2 研究方法

此次研究主要采取的方式包含案例研究法，访谈法和文献研究法。

(1) 案例研究法

新华网，人民网等多个门户网站都拥有其独立的舆情监测室，本文搜集了其监测报告及 50 余部相关书籍、杂志，以及公安部、多地公安机关刊发的典型案例集，梳理了网络背景下公安机关应对涉警舆情的 128 个具体案例（案例按时间

+事件类型编码，如 202201-JC01）。希望能够有效总结舆情处理的现状和问题以及处置和应对的内生逻辑，为公安机关提出恰当的设定，舆情的应对措施奠定基础。

（2）访谈法

本研究采用了半结构化访谈的方式，精心设计了访谈提纲，访谈主要针对四类人群，分别为：公安机关负责网络舆情处置引导的警员及相关部门负责人、媒体从业者、利益相关者、普通网民进行深入访谈。访谈形式包括集中讨论与个别单独访谈相结合，旨在从多个维度和不同群体视角出发，全面分析网络背景下涉警舆情的看法与态度。通过这一过程，本文力求捕捉群众的期望与需求，进而为网络背景下的公安机关构建出一套恰当且有效的舆情应对策略。（访谈提纲详见附录）

（3）文献研究法

对国内和国外有关涉警舆情的统计数据，政策文件以及文献材料等进行搜集和处理，并在充分梳理的基础上了解研究现状以及引导和处置涉警舆情的背景和现实问题，以文献分析为基础建立分析模型和研究的理论框架。

1.4 可能的创新与不足

（1）研究观点有一定的创新性

目前，有关涉警舆情的研究多集中在处置策略，处置原则和处置机制上，角色定位属于策略的一种，但目前尚未有学者从角色定位的角度分析公安机关处于网络背景下面对不同群体所做出的涉警舆情的角色定位，因此研究观点具有一定的创新性。

（2）研究对象有一定的创新性

对涉警舆情的有关资料和文献进行综合分析，尚未发现学者对涉警舆情的群体进行划分，因此在研究对象方面具有一定的创新价值。本文细致划分了研究对象，目的是从不同群体入手，参考不同层次的利益需求，从而使公安机关优化策略更加精准。

（3）不足之处

本人工作与公安机关有关，因此能够与涉警舆情的具体引导部门接触，了解公安机关的具体做法，因此容易发现公安机关有关涉警舆情应对的短板和优势，在充分的访谈中获得资料，从而使研究获得相应的数据。本文研究在杂志获得、材料数据的取得，以及政策文件的研读方面有所便利，但是有关案例选择的时间方面可能难以找到网友的真实评价，无法有效还原当时舆论所处的环境。

第二章 基本概念和理论基础

2.1 基本概念

2.1.1 涉警网络舆情

普遍观点认为,2002年,“社会舆论”这一概念由王建龙在其刊登在《瞭望》期刊上的《把握社会舆论》文章中首次明确提出,2004年,王来华等人编著了《舆情研究概论》一书,书中对研究对象、核心术语、研究角度、学科间的关联以及运行原理等多维度内容进行界定和阐述,为现代舆情理论研究奠定了基础,构建了初步的理论框架与知识结构。在字面意义上,“舆情”指的是社会公众的意见和情绪,与之相近的词语还包括“舆论”和“民意”。然而,与舆论和民意有所区别的是,“舆情”涵盖了多样化的情绪、观点和态度,其中包括大众的统一看法,即舆论。舆论中的一种形态是民意,民意仅代表了其中正确与公正的一部分,但舆论与舆情在正误、理性与非理性方面存在区别,且均有可能是人为构建的产物^[51]。刘毅(2007)提出,互联网技术的迅猛进展,为人民群众反馈需求、发表观点打造了一个方便快捷的渠道,特别是微博、微信以及短视频等社交平台已经转变成舆情孕育及扩散的关键领域。可以说,网络舆情是伴随着互联网技术的进步而逐渐形成的一种新型舆情表现形式^[52]。宋全喜等(2018)提出,当政府机构、新闻媒体以及民众对于热门事件和议题所持有的看法、立场、情感等倾向汇聚在一起便构成了网络舆情。与媒体舆情不同,网络舆情具有突出且根本的网络属性,其特点体现为舆论主体的匿名性、舆情发生的突然性、交流环境的虚构性、信息传播的双向互动性以及公众参与公共议题的无障碍性等^[53]。

总体而言,不同研究者对涉警网络舆论的内涵阐述存在差异,但其核心定义却展现出高度的一致性。此次研究以理论的角度切入,认为涉警舆情即公众在网络空间对警方的工作,包括服务、管理及执法等维度的表现所形成的一系列看法与观点。在这种网络环境下,涉警舆论的核心关注点集中在公安机关这一核心主体上,这体现了公安机关在服务与执法的表现和职能,更与公安机关所开展的一系列活动息息相关。

2.1.2 涉警网络舆情危机

涉警网络舆情危机是一个复杂且多维度的概念。陈科（2012）将涉警网络舆情危机视为广大网民在互联网上针对涉警公安机关、警务人员的相关事件、活动或问题表达观点的现象，此类言论有可能对警务活动或公安机关形象造成显著影响，并逐渐汇聚形成带有特定倾向的观点集合。这些倾向性观点往往以网络上的负面报道或不利评论为表现形式^[54]。薛琴（2012）将涉警网络舆情危机定义为在互联网上产生和扩散，并对公安部门的职能运作及公众形象造成或可能造成负面影响的涉及公安工作和队伍建设的舆论危机^[55]。网于龙（2022）认为涉警网络舆论危机通常指在较短的时间框架内，针对某个特定的涉警案例，民众借助多元化的社交平台迅速在网络上激发起广泛的抵触情绪与不满反响，或通过具体案例来表达对现有社会问题的看法的一种紧急状况^[56]。可见，学者们普遍认为，涉警网络舆论危机即在互联网上涌现并迅速扩散，与警方或公安机构有关的负面舆情事件。这类事件对公安机关的形象、办案能力及信誉造成严重影响，甚至可能引发社会不稳定。

综合以上观点，本文界定涉警网络舆情危机为：在互联网平台上，涉警警方或公安机关的负面舆情事件，因其传播速度快、范围广、关注度高以及控制难度大等特点，对公安机关的形象、办案能力及信誉造成严重损害，甚至可能引发社会不稳定和信任危机的现象。

2.2 理论基础

2.2.1 新公共服务理论

新公共服务概念在 1989 年由美国学者戴维罗森布罗姆与特里夏英格拉姆首次提出，1999 年，美国另一位学者保罗莱特发表了新公共服务，并论述了新公共服务的诸多层次，但未系统和从体系的角度上形成新公共服务的理论，在《新公共服务：服务，而非掌舵》一书中，登哈特夫妇开创了标志性的公共服务理论，并对其核心的七个原则进行了详尽阐述，这一理论迅速赢得了学术界的普遍赞同与推崇。该理论强调以公众为核心，既继承又批判了旧的公共管理理论。这一理论的提出，为政府机构带来了超越管理主义的全新视角，同时强调了公共利益和民众利益的重要性。

该理论着重突出民众权益、公共服务、公正性及公众利益等多元化观念，主

张从民众的实际需求出发，向民众提供必要的服务和支援。七大核心原则有力地指引了中西方公共服务的发展，同时也为我国公共服务的研究提供了新的观察角度。

我国在新公共服务理念中汲取的精髓主要涵盖：首先，在服务宗旨上，坚持以人民为中心的根本原则。需要确立人民在政府与人民关系中的协调核心地位，作为公共服务接受者的人民，既拥有决策权也是社会生产能力的来源。接着，在指导原则上，必须清晰确定人民在公共政策的制定与决策过程中发挥主导作用，积极引导人民参与，这样能够有效提高基层治理的水平。最后，要对服务主体的服务意识和责任意识进行强化，明确政府应当主动为人民群众提供服务，而不是服务中的高高在上的掌舵者。

新公共服务理论强调以公民为中心，追求公共利益，重视民主参与、合作，为公安机关在涉警舆情应对中的角色定位提供了坚实的理论基础。在论文框架中，本文明确将新公共服务理论作为指导思想，新公共服务理论应被应用于公安机关应对涉警舆情主要策略中，明确公安机关是人民的服务者、是人民正义的守护者，非人民的对立者和少数利益群体利益的保护者。公安机关在处置引导涉警舆情过程中首先应明确的并应作为最根本的思想的即为“以人民为中心”。本文以新公共服务理论为基础，贯穿于策略优化的具体举措中，该理论对公安机关舆情应对涉警舆情具有不可替代的重要性，为后续的研究提供理论支撑。

2.2.2 角色理论

根据 2010 年奚从清撰写，浙江大学出版社出版的《角色论：个人与社会的互动》一书中可以对探讨角色问题具有参考意义。角色理论并非构成一个系统的理论架构，它实质上是诸多学者在统一称谓之下，汇集了源自各个学科领域、不同生活层面的，围绕“角色”这一中心理念所展开的研究结论及观点。角色理论是一种社会心理学和管理学中的重要理论，强调个体在社会和组织中扮演的角色对其行为、态度和价值观的影响。角色理论认为，每个人在社会和组织中都有一个或多个特定的角色，这些角色赋予了个体特定的职责、权力和期望。角色理论的核心在于理解个体如何根据其所处的社会环境和组织文化来定义和塑造自己的行为。在社会和组织中，个体通常需要根据自己的角色来调整自己的行为，以适应社会和组织的要求。这种调整不仅涉及行为本身，还包括个体的态度、价值

观和信仰等方面。

角色定位理论还指出，个体的角色定位是动态变化的。随着社会和组织的变迁，个体的角色可能会发生变化，这要求个体不断调整自己的行为以适应新的角色要求。同时，个体也可以通过自我认知和自我调整来主动塑造自己的角色定位，从而更好地适应社会和组织的需要。在实际应用中，角色定位理论对于组织管理和个人职业发展具有重要意义。组织可以通过明确组织中每个个体的角色定位来优化资源配置，提高工作效率。同时，组织中的个人也可以通过了解自己的角色定位来明确在组织中定位，明确自己的工作方式和既定目标。

角色理论为本文提供了一种理解和分析个体在社会和组织中行为的方式。在涉警舆情的应对过程中，公安机关作为肩负社会管理重任和执法职责的关键机构，其角色定位对于舆情处理的成效及公众评价具有直接且深远的影响。推动涉警舆情发展的社会群体是多元的，利益诉求可能也并不一致，本文运用角色理论，分析公安机关在面对各群体之中不同的利益诉求时，灵活采取多元化的角色定位，平衡不同群体的利益诉求，有利于采取更加科学、高效的策略来应对涉警舆情，进而维护社会的和谐稳定与公众信赖的基础。

第三章 现阶段公安机关涉警舆情应对现状分析

3.1 案例编码

本文搜集了新华网、人民网等多个门户网站的舆情监测室发布的监测报告及 50 余部相关书籍、杂志，以及公安部、多地公安机关刊发的典型案例集，梳理了网络背景下公安机关应对涉警舆情的 128 个典型案例。在研究构思阶段，利用 NVivo11 软件对挑选出的 128 例涉警网络舆情案件进行了定性分析，并实现了三级编码过程，进而整合了相关节点信息。从而对关键性要素进行归纳和总结，随后串联起主范畴以及核心范畴，实现案例的编码，以求找寻各案例中的共性特征，为研究提供数据支撑。

3.1.1 开放式编码

在 NVivo11 软件的定性研究过程中，首先依据文本资料进行开放式编码，对案例文本内容进行概括和总结，挖掘出高频词汇，从而探索初始概念类别。以研究中所明确的涉警网络舆情案件的原始文本资料为依据，对其进行分析和整合，构建出概念类别，即自由节点。本研究共选取了 128 个案件，通过开放式编码，整理出 310 个参考点，最终归纳出 28 个自由节点，具体内容可参照表格 3-1。

表 3-1 自由节点及参考节点举例表

自由节点	参考点举例	参考来源
公安机关 行动回应	警方已彻底清除与该事件相关的帖子、论坛， 媒体也停止了相关报道	YJ017
	警方采取措施遏制敏感舆论的传播，导致事件讨论 受到阻碍，激起公众的不满情绪	YJ046
公安机关 话语回应	借助官方微博，警方公开发布了案件的详细信息，并与 相关机构深入交流探讨具体事宜，同时警方还积极回应 了民众的疑问，借助官方微博向网民承诺： “我们已经收到相关信息，将尽快采取行动。”	YJ023
		YJ005

回应缓慢	在事件两日之后，警方通过举办新闻发布会的方式， 对外界第一次作出回应	YJ039
	警方未能够迅速反应，事件爆发后两日 警方才对外发布了相关信息	YJ042
快速回应	警方对事件非常重视，且在发生后最短时间内发布， 并且在官微回应，对于微博中的不实消息也及时通报	YJ029
消极被动	事件发生地警方未能够及时回应网络中的质疑与猜测， 导致舆情快速扩展	YJ009
	微博、论坛等舆情持续发展 4 天，但官方 未进行任何回应	YJ031
高度重视	市局等领导非常重视事件的舆情，立刻安排有关人员 进行官方回应	YJ015
	在对舆情态势深入分析后，警方构建舆论应对团队， 并对相关事宜作出恰当反馈	YJ049
部门联动	相关机构迅速采取行动，并与消防、医疗救援等相关部 门前往现场进行处理，同时集中力量实施救援	YJ013
	舆情演变阶段，警方与检察院紧密合作提前参与其中， 以此确保监管作用的落实	YJ034
新闻发言能力	警方发言人就案件情况展开阐述，指出目前案件的具体 成因尚处于调查之中，相关内容已从公布渠道移除	YJ025
	民警回应称，案件超出其管辖权限，相关信息 难以对外公布	YJ002
信息公开能力	受害者亲属请求查看监控视频，警方以存储设备损坏 为由，拒绝亲属请求	YJ044
	新闻发布会仅持续了 5min，未能透露案件的具体情况， 现场出现混乱	YJ020
议程设置能力	警方邀请各大媒体机构及网络意见领袖就情况进行解 释，成功改变了公众舆论的走向	YJ010
	通过媒体的累积性报道，警方将舆论关注引向救人事件	YJ032

利己心理	网民将自身被殴打经历分享到网络上，鼓动网友对警方的不作为进行“攻击”	YJ048
	这一网民表示目前大众只关注自己的生活，能过好自己的日子就不错了	YJ006
舆情反转	当地警方对事件进行了明确说明，舆论趋势发生转变，网友们开始偏向支持警方	YJ012
	有关单位未能及时披露案件信息，导致舆论迅速蔓延，网民纷纷选择站在警方对立的一方	YJ038
现实诱发	警方未能在第一时间妥善处置交通事故，相关情况被网民公之于网络，激发了公众的广泛关注	YJ045
网络诱发	“记者就此事向有关机构提出反馈”在微博上发布，原本趋于平静的事件重新引发关注。	YJ026
	《人民日报》旗下相关媒体进行转载，公众的目光被警方这一发明所吸引	YJ008
网络普及率	截至 2023 年 12 月，国内互联网用户规模达 11.02 亿，同比增长约 2480 万，互联网用户在总人数的比重为 77.5%	YJ041
网络媒体资源介入	微博、微信的技术传媒促使网民在网络中表达观点，热度高的事件快速引起关注	YJ018
上级介入	政府机构应及时且精确地发布事件有关信息	YJ030
	上级机关应增强力度，引导下属单位的网络舆论	YJ022
第三方炒作	该事件一经公布，某些网站便对其进行了包括图文在内的虚假处理，对事实进行了夸大或扭曲	YJ004
	一些媒体蓄意炒作，声称事故发生一个多小时后警方才抵达现场，不明真相的民众堵住警方通道	YJ047
网络大V引导	知名网络博主在社交平台发文：警察与犯罪分子勾结，在小偷面前索问警察的名字和住址，这背后隐藏着何种利益输送	YJ019
	网络大 V 为医务工作者发声，同时明确指出警方存在暴力执法行为	YJ036

传统网络媒体	媒体指出，报社计划运用司法手段捍卫记者们的合法权益	YJ028
	在论坛首次发表，针对该事件的点评迅速吸引了超过 24 万次的浏览量	YJ007
新兴网络媒体	在短短时间内，信息迅速传播，转发量达 77208 次，评论共有 41580 条	YJ040
	微博、微信等平台迅速传播，话题热度攀升，引起大量网民讨论	YJ016
维护正义	“难道缺乏背景就要被欺凌，我们的公正又何在？”	YJ035
	“若警方不履行对孩子的保护职责，又有谁能站出来护卫孩子们的安全？”	YJ027
维护私人利益	记者协会等部门明确指出要保护新闻工作者的合法权利，媒体人士与司法执法部门站在相对的位置	YJ003
	当事人表示所有陈述均为真实内容，必将借助网络维护个人的合法权益	YJ050
寻求真相	网民对于警方公布的视频资料提出疑问，对为何公开的视频是复制版本表示不解，同时要求公布原始视频	YJ021
	为何在紧急救援行动中派出所的救援时间那么长，以及为何未能在最佳时间进行救援	YJ014
仇视心理	腾讯平台网友上留言指出：部分警察违反法律原则，运用手中权力谋私利，他们如何保证社会的治安	YJ037
	众多网友批评其为恶警，同时在网络舆论层面判其“死刑”	YJ043
从众心理	网民大众一直表示当事人应该无罪释放，站队当事人现象明显	YJ024
	大量网友从众跟进转发相关信息，同时还有大量不知内情的民众进行大肆评论	YJ011
利己心理	某网友将自己被殴打经历曝光在网络上，鼓动网友对警方的不作为进行攻击	YJ033

3.1.2 主轴编码

通过开放式编码的二次归纳与分析,得到主轴编码,以此明确新概念之间的相互关系,深入探究不同概念间的内在联系,“主范畴”即指那些能够将各种新概念进行有机结合与联系的范畴,具体编码信息见表 3-2。

表 3-2 主轴编码定义表

主范畴	自由节点	自由节点定义
公安机关回应方式	公安机关话语回应	在官方政务网络平台上,公安部门针对舆情展开解答处理
	公安机关行动回应	通过线下途径,公安机关以具体行动对公众关注的问题作出反应
公安机关回应速度	快速回应	事件爆发后,公安部门迅速作出对舆论动态的反馈处理
	反应迟滞	未能及时把握最佳时机展开回应,应对速度缓慢
公安机关回应态度	高度关注	梳理舆情之后立即向上级报告,及时采取应急措施
	消极被动	公安部门采取缄默态度应对公众舆论,失去了对舆论导向的控制权
公安机关回应能力	部门联动能力	公安部门与有关部门紧密合作构建协同的治理能力
	信息公开能力	公安部门在揭露案件事实或回应网民质疑方面的信息公开能力
	发言人表达能力	公安发言人针对媒体采访时的言语沟通表达能力
	议程设置能力	公安部门拥有引导公众舆论关注新事件的能力
公众诉求目标	伸张正义	公众希望事件以公平正义的方式得到解决
	维护私人利益	公众以捍卫个人权益为核心宗旨的舆论介入
	寻求真相	公众参与舆论场旨在探寻案件的真实情况

公众心理	仇视心理	由于对警方的不满，大众逐渐滋生出了敌意情绪
	从众心理	网络用户受到网络主流观点的影响，产生不稳定、缺乏坚定性的情感态度
	利己心理	网民在舆情中出现的只为了自己的想法以及自我肯定的心理
行政环境压力	上级介入	公安机关所面对的政策压力 或者是上级部门的压力
网络环境压力	网络普及率	体现网络普及程度与网络用户的规模
	网络媒体介入	在网络空间中，网络媒体的传播力量
舆情起源	现实诱发	激发舆论传播的现实原因
	网络诱发	导致舆论蔓延的网络原因
舆情反转	舆情反转	舆论主流方向发生改变
媒体参与方式	第三方炒作	通过添油加醋或者歪曲事实等方式 扩大事件的严重程度
	网络大V引导	网络上具有较大影响力的网民引导
舆论曝光方式	传统网络媒体	资讯、论坛等传统网络媒体
	新兴网络媒体	微信、微博等为代表的网络媒体

基于对众多案例的编码分析得出的关键性要素进行分析，得出目前公安机关所采取的策略可以概括为：同步“网上+网下”双战场策略、运用“三同步”原则策略、落实“第一时间”要求策略。其主要达到的目标为网上、网下同步处理舆情，组织人员在网上积极回应舆情，网下进行案件调查走访、获取第一手信息，将关注舆情动态、案件调查处理、舆情处置、社会面管控等步骤同步进行，压缩处置引导时间，提升引导效果，并且以“第一时间”要求，对舆情的发生、变化迅速反应，以期掌握舆论的主动权。

在处置引导效果较好的案例中可以看出，回应速度快、主动回应社会关切、对舆情重视度高、各部门间联动顺畅、舆情应对部门共情力强、与媒体之间配合顺畅是取得良好效果的共性特征。反之，在舆情应对效果不好的案例中，以上因素也基本是导致不好结果出现的关键点之一，值得注意的是，舆论风口的急转直

下往往会因为某一个关键环节的失误或者延迟而直接出现，例如在 YJ038 案例中，因为没能及时对外披露相关信息，直接导致舆论的迅速蔓延，致使网民选择站在警方对立面，因此，在应对涉警舆情过程中要求对各个环节的处置措施均衡发力，才能取得整体上的良好效果，通过对案例编码分析出的共性原因，可以为本文得出结论提供良好支撑。

3.1.3 选择性编码

本环节借助提取核心编码，形成 12 个主范畴，经过详尽的整合与梳理，最终归纳出以下 5 个影响公安机关处置引导涉警舆情效果的核心因素，通过得出的 5 个核心影响因素，可以对公安机关应对涉警舆情所采取的优化策略提供着重分析点，有利于公安机关采取更加有针对性的举措。具体信息如表 3-3 所示。

表 3-3 选择性编码主范畴表

核心范畴	主范畴
外部环境压力	在行政及互联网领域中，所面临的压力
内部舆情特征	舆论的演变与反转
公安机关回应	事件发生后，公安部门作出反应的速度、方法、态度、能力以及成效
公众参与	民众的心理状态及诉求的方向
媒体导向	媒体介入舆情的方式以及具体的平台

3.2 现阶段影响公安机关处置引导涉警舆情效果的核心因素

3.2.1 外部环境压力

班杜拉提出的三元交互决定论观点指出，个人行为易受环境因素的潜在作用。经过对公安部门在应对舆论危机时的内外部关系进行剖析，得出结论：舆论回应的成效受到多方面因素的共同作用。公安机关作为执行公共权力的核心机构，在处理涉警事务时享有较高的自主决定权，然而能够对其权力运用产生影响的外部环境因素并不多见。依据舆情的内在特点，影响警方回应舆论成效的要素，关键在于上级单位的指令压力与互联网上的舆论压力，这两种外部力量共同对警方的舆情回应成效产生影响。

（1）行政环境压力显著影响公安机关舆情回应效果

在经历社会转型阶段，政府机构面临来自社会各界的压力，加上垂直化管理机制的约束，促使他们对上级的决策作出积极响应。在这一权力架构调整的过程中，运行机制显现出明显的压力特征。上级机关对下级单位施加的行政权力压力较大，因而具备较强的指导能力，进而对下级单位的行为产生显著影响。公安机关作为关键的职能单位，其具备显著的阶级属性，且承担着实施国家决策的责任，所以其在应对舆情上的表现往往受到上级机关的影响。在我国的行政管理体系中，公安机关既要服从同级政府的领导又要遵循上级公安机关的指挥，这两个层级的指令、政策以及责任追究等都会给其带来一定的压力，并且这种压力也会对其处理舆情的成效带来影响。

（2）网络环境压力显著影响公安机关舆情回应效果

案例 YJ026 与 YJ008 都反映了网络诱发造成的网络环境压力对公安部门应对舆论的反应成效产生作用。国内网络自媒体的蓬勃发展，社会舆论依赖于网络实现扩散。法治化进程不断推进，人民的法治思维不断完善，人们已经逐渐开始熟知监督政府及监督行政力量的流程。在涉及警方的网络舆情事件发生后，通常能在较短周期内迅速在网络平台上扩散，导致舆情危机的产生，从而对公安机关的整体形象以及个别警察的形象产生负面影响。除此之外，网络技术的广泛运用、三微一端等发展，都极大地加剧了警方舆情回应的网络环境压力。

访谈中，有受访者表示在 2020 年的安徽某地初中生投河事件中，现场围观群众拍摄的视频被大量传播，引发了网民对公安机关不作为的强烈批判。“网上舆论一边倒的批判警察的不作为。小女孩的家人也认为是警察的渎职才导致年轻的生命的逝去。所以当时公安机关承受了相当大的压力。”（访谈记录：WY-20240706-DYW）

也是在这样的网络环境压力下，官方媒体和国家级相关媒体才相继对舆论进行引导，以平息此次舆论风波。可见，网络环境的压力会迫使公安机关回应舆情。

3.2.2 内部舆情特征

内部舆情特征包含了两个方面，分别是舆情发生的根源、舆情发展与发展的趋势特点。涉警网络舆情的发展主要循着这样的特点：先有媒体报道，随后网民进行评论，而媒体对议题进行呼应，此后公安机关对此进行回应，最后舆情消失。

在舆论的出现和扩散中，外部的环境以及公安机关的回应情况都会干扰其发展，但是舆情的出现、扩散都和舆论的内部因素、发展走向等有着紧密的联系。研究中为了增强结果的客观性与精确度，有必要对网络中涉及警察舆情及其与公安部门应对策略成效之间的关联，从其舆情的起因与反转两个层面展开深入探讨。

（1）舆情起源显著影响公安机关舆情回应效果

关于舆情产生的起点，指的是发生的情形，在多数情况下，涉警事件转化为网络舆情的过程可分为现实激发和网络激发两大类。具体来说，现实激发通常意味着舆情直接源自事件，而网络激发则通常表示舆情源自网络舆论的演变。不过，不管是哪种激发方式其传播都依赖于网络平台的支撑。在涉警网络舆情中，任何涉及公安机关执法、管理及服务等方面的内容均可视作涉警舆情。这些舆情的涌现揭示涉警事件的实质和特征各异，同时也显示了传播途径、应对策略及成效的显著差异，以此对回应成效产生了显著影响。

（2）舆情反转显著影响公安机关舆情回应效果

案例 YJ012 体现了当地警方澄清情况，舆情扭转，网民逐渐“站队”公安机关的情况，说明舆情的舆论观点不同，对应的表达也会出现变化，网民的心理和情绪的改变都会导致主流的舆论方向出现改变。尤其是公布案件有关具体内容，进而引发了舆论反转。这种舆论的反转主要受到网络用户零散阅读习惯和群体跟风心理的驱动，所以呈现出不确定性、即时性和非理性等特征。在众多涉及公安部门的舆论事件中，他们往往不能立即得到准确的信息，但随着事件细节和真相的不断揭露，舆论也开始发生逆转。在公安机关对舆论作出回应的过程中，不可避免地会受到舆论反转的影响，从而使得其回应的效果产生显著差异。

同样以安徽某地初中生投河事件为例，最初舆论一边倒认为是警察渎职造成了严重过失，对于公安机关的回应处理，很是不满和愤怒。“我记得当时官方媒体只是发布了对相关涉事民警的停职接受调查的处理，但是并没给出更加详细的细节披露。这无疑不能消除网民的误会和愤怒。所以舆情风波也越来越大。”（访谈记录：WY-20240706-DYW）

然而，随着对事件的深入报道，更多细节被披露，舆论的风向明显转变，公众对公安机关的批评逐渐减少，转而对事件的复杂性表示理解。“直到新闻联播也开始报道此次事件，呼吁大家要冷静看待。也讲述了很多客观因素，一是正值

寒冬，水温很低，处警民警年龄较大，也不会游泳，贸然下水很可能自身难保。二是小女孩投河的水是当地的活水，表面看上去很平静，但水下流速湍急，从网友发布的视频中也可以看出小女孩投河后，身体很快被水流冲走。也是直到国家级相关媒体开始对舆论进行引导，才逐渐平息此次舆论风波。”（访谈记录：WY-20240706-DEW）

可见，舆情反转对公安机关的舆情回应效果产生了显著影响，最初公安机关因网友所掌握的信息不足而受到批评，但随着真相的披露，舆情方向发生了改变，回应效果也得到优化。

（3）舆情曝光平台显著影响公安机关舆情回应效果

网络舆论事件通常是借助舆情曝光平台从现实世界过渡至网络空间的。目前，许多事件都是在特定渠道下被揭露的。比如，在传统的网络传播体系中，大部分网络用户依赖新闻网站、论坛、贴吧等平台进行传播和转载，进而呈现到大众面前；而如今社会迈入网络自媒体的新纪元，微信、微博、短视频等多种网络传播平台加速了舆论的传播。网络舆论的生成始于网络空间的信息互动与扩散，不同舆情事件的首次曝光路径有所区别，说明舆情产生的起始点各异，公安机关应对方法和回应策略也有着较大的区别，此类途径的不同也会影响公安机关的回应成效。

3.2.3 公安机关回应

（1）回应速度显著影响公安机关舆情回应效果

在 YJ039 案例里，公安机关的反馈速度较为迟缓，舆情处理效果不佳；与案例 YJ029 中公安部门迅速作出反应，网络舆论引导成效显著，与之前形成显著差异。公安部门的反应速度，即在遭遇突然发生的涉警舆论事件时，采取应对措施和处理所需的时间，是最终拥有舆论话语权的直接表现。舆论管理的“黄金四小时”原则就是要在最短的时间内将案情真相公开，并在公众舆论中取得优势来保证舆论可以朝着正确的方向发展，以避免舆情危机的出现。

（2）回应态度对公安机关舆情回应效果影响显著

通过观察公安机关应对网络舆情事件的态度，可以直观地感受到其对此类案件的关注程度。这种态度实际上揭示了公安机关对这一事件的认知性评价，是一种具有评价倾向的情感体验，同时也展现出了公安机关的行为倾向。上级部门若

高度重视涉警网络舆情案件的处理，便能够拉近警民之间的距离，并且能够在一定程度上安抚群众的情绪、提高公信力。网络舆情反映了民众的心声，故而当公安机关发现涉警舆情萌芽时，应持以真诚的态度及时作出回应。

“公安部门与媒体之间，理应构建起合作关系。公安机关查明事实真相；媒体对外发布，让公众知情，应该是这样的关系……公安机关也要保持公平正义，及时公布信息，不要想着可以文过饰非，可以遮丑，也不要想着通过某些人的操作可以让事件不了了之。这样才能共同维护网络环境的清朗、干净。”（访谈记录：MT-20240915-DSW）

可见，公安机关进行舆情回应时，最主要的就是正面回应，以真诚的态度处理涉警舆情。

（3）回应方式对公安机关舆情回应效果影响显著

在网络舆情事件的回应上，公安机关采取主要三种不同的回应方式，分别是行动回应、话语回应、制度回应。其中由于制度回应需要经过多个环节与流程，同时无法直观反映出其和舆论反馈成效的内在联系，因此这一应对手段较少被采纳。在网络舆论的应对上，官方更偏好采取话语和行动进行回应。话语回应表现为公安部门发布正式声明，通过线上交流渠道作出回应，此类回应通常较为正式和规范，体现了公安部门的立场。不同的回应策略，其舆论反馈的成效也有所差异。

（4）回应能力对公安机关舆情回应效果影响显著

公安机关的舆情回应能力包含了多样的含义，展现了公安部门在应对舆论事件时的引导能力和处理问题的技巧。在目前的环境下，公安部门通常会发挥跨部门协作、信息公开、议程设置等能力来处理舆论事件。在这期间，公安部门的舆论回应能力体现了部门整体引导舆论的能力，这对舆论回应的成效有着显著的作用。

3.2.4 公众参与

（1）公众心理对公安机关舆情回应效果影响显著

在舆情中，网民的倾向受到公众心理的影响，这一心理会对网民的行为及决策产生推动效应。在针对选取的研究案例进行定性分析的过程中，观察到涉警网络舆情中，民众主要呈现出首因、从众、焦虑、仇视、利己五种心理。案例 YJ037

中，网友们认为少数警察知法犯法，运用手中权力谋私利，就是一种仇视心理；案例 YJ011 中，大量网友从众跟进转发相关信息，就是一种从众心理。在“SW”传播理论框架下，信息传递者通过媒体渠道向接收者传递信息。在公众应对网络舆论事件时，每次信息内容的变动均会对网民的思想、认知和心理状态造成显著的影响。除此之外，公众的心理状态也会对公安机关回应舆情的方式、时间及态度等产生影响，进而可能左右其舆情回应的成效。

（2）公众诉求目标显著影响公安机关舆情回应效果

网络舆论的影响力日益凸显，舆情如同民众日常生活的风向标，能最直观、最真实地表达人们的意见和要求。大众提出的诉求已不仅限于对基本的衣食住行等方面的需求，而更多地指向了一些重要的社会问题，借助于互联网来增强自身在其中的参与程度和发言影响力。在网络涉警的舆论事件中，网民的需求与目标可大致分为四类：批判揭露、维护正义、探寻真相以及保护个人利益，诉求目标作为网络舆论的核心要素，具有显著的差异性，因此公安机关采取的应对策略也存在差异，从而直接影响了舆情的演变。

在针对利益相关者的访谈中，受访者提及了一起公安机关处理业主与开发商纠纷的例子。该案例中，警察的态度是相对中立的，但是处理过程中，警察没有充分考虑到公众维护自身合法权益的诉求，引发了业主的不满和网络舆论的批评。受访者表示：“公安机关在普通群众眼中就应该是公平正义的化身，我们作为普通百姓，也并不是需要警察对我们偏袒，而是维护好我们的合法权益。比如业主情绪激动不代表业主就要做出过激行为，而是业主希望以强势的姿态赢取谈判的优势。而公安机关更应该是首先安抚双方情绪，之后就要立刻调查好真相，如果是公安机关的业务范围，公安机关就应该履行好职责。如果此次事件的确不是公安机关的业务范围，我们也希望公安机关能够帮助我们向有关部门传达，并及时向大家通报流程。”（访谈记录：LYR-20240910-DWW）

因此，公众诉求目标很大程度上决定了公众对于涉警舆情的态度，公安机关舆情回应需要充分重视公众参与层面的影响因素。

3.2.5 媒体导向

涉警舆情事件的主要是基于网媒进行发布的，主要的介入模式主要包括第三方炒作（案例 YJ004）、网络名人的引导（案例 YJ036）等。在网络舆论演变的

历程中，媒体介入起到了重要的引领作用，各种媒体的介入会使网民关注点向不同的舆论议题倾斜，对舆论焦点和关注度也有所区别。在网络环境下，媒体报道构成了信息流的主要部分，在网民群体间进行信息交流，在这传播期间，媒体报道的不完整性或信息的不平衡性都可能对公安机关的舆论回应效果产生影响，因此，公安机关需依据媒体报道的内容、网络用户的参与程度等因素，灵活调整应对策略。从这一现象中可以看出，媒体的介入程度不同，对公安机关舆论回应效果的影响也存在差异。

然而媒体的失当行为对警方在处理涉警舆论事件时的效果产生了严重的负面影响。“一些平台、媒体监管审核缺位，自媒体时代的信息传播讲求信息量大、传播速度快、范围广，平台对相关信息的审核把关不严，一些自媒体也为了博取流量和眼球，对信息进行“添油加醋”也导致了虚假信息、谣言四起，对公安机关处置舆情带来极大困难。”（访谈记录：GA-20241001-DEW）

“当然也有一些不良媒体为了博眼球、博流量大肆宣扬阴谋论，混淆视听，这样更加剧了舆情的传播和网民的愤怒，非常不利于舆论的平息工作。”（访谈记录：MT-20240915-DSW）

由此可知，积极的媒体导向能正面作用于公安机关涉警舆情回应的风向，消极的媒体导向则不利于公安机关涉警舆情回应。

综上所述，现阶段公安机关涉警舆情应对的影响核心因素主要涵盖五大方面，如下图所示。通过对五大核心因素的具体分析，公安机关应对涉警舆情应当对其进行着重考量，将其运用至处置引导的应对策略中，充分利用其对处置引导效果的影响。

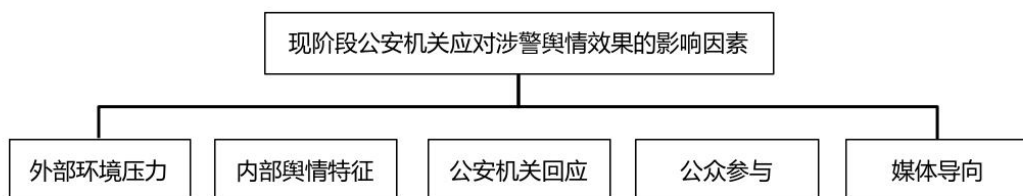


图 3-1 公安机关涉警舆情应对的影响因素

3.3 现阶段公安机关应对涉警舆情主要策略

（1）同步“网上+网下”双战场策略。现阶段各地公安机关均已强化“舆情

也是警情，警情直连舆情”的工作理念，在思想观念上几乎已充分认识到舆情和警情均关系到社会治安稳定，在组织领导上也基本实现了把舆情引导工作同其他警务工作摆在同等重要的位置上，每当检测到网上有公安机关相关事件，均将有关事件列为重点关注，一旦察觉到舆情事件的升温，即刻进行“网上+网下”双战场思维。在网络上实时关注舆情动向，监测相关数据，查询舆情传播的源头，定位最初发布舆情人员的相关信息；同时网下开展积极研判，对涉事情况进行查究，了解事件的真实情况，对相关信息进行商讨，研究对策，同时通报属地公安机关，加强对现场情况的掌握了解。如有不实谣言中伤公安机关，将有属地公安机关上门了解情况，及时切断舆情传播源头，下架相关视频或言论，并依据造成的后果对相关人员进行处置。相关情况了解清楚后，组织宣传部门进行网络舆情的引导，利用公安机关自有官方媒体发布情况通报，以正视听，同时组织媒体进行转发，扩大受众面积以期压制不良舆情传播。正如某媒体从业人员所表示的，“公安机关与媒体间，应当加强信息交流方面的合作，媒体应当帮助公安机关分析网络舆情动向，及时作出预测，以媒体的视角分析网民的关注点，帮助公安机关及时公布信息以回应网民期待。”（访谈记录：MT-20240915-DSW）

（2）运用“三同步”原则策略。“三同步”原则，即为同步依法处置、同步舆论引导、同步社会面管控。同步依法处置是指公安机关在处置引导涉警舆情的过程中所采取的策略要合理合法，以防存在程序漏洞而被网络再次放大，产生次生舆情。现阶段随着法治化进程不断加速推进，人民的法治意识得到了强化，在日常生产生活中，依法办事，守法生活是多数公民能够做得到的基本守则。但是在部分人的潜意识中，尚未形成网上网下一体化的概念，还存有网络是“法外之境”的错觉，认为隔着屏幕，执法者固然不会知晓事件背后的始作俑者。这样的不正确的想法助长了在网络上的“肆无忌惮”，恶意中伤的事件屡禁不止，也为公安机关处置引导带来了很大的困难。因此在找寻到“幕后真凶”后需要进行依法处置，维护公安机关形象，维护法律权威。同步舆论引导是指统一对外发布口径，在最短时间内进行最有力的舆论反制，动用可以动用的一切力量，在最短时间内平息舆论。互联网时代高速发展，智能手机快速普及，互联网企业层出不穷，社交类软件数量在短短几年内几乎成倍增长，信息传播的方式也不胜枚举。每个人所使用的社交软件、使用习惯也大相径庭，这就要求公安机关在进行舆论

引导的过程中,要尽量能够在短时间内发动一切能够发动的媒体力量,统一口径,一鼓作气以期在短期内将舆论引导到正确方向上来。同步社会面管控是指对社会层面治安大局稳定做出有力有效的维护,不得因为舆情的发酵导致社会面不安定,出现聚集闹事的情况,出现“乌合之众”般悲剧。在整个舆情发展过程中,能够引发更不可控力量的是民众,在本文中笔者将其定义为“非利益相关者”,即在舆论事件中并无相关利益,但是能够被舆论牵引,发生态度转变,进而对舆论发酵有推波助澜的作用的群体。

某公安机关应对涉警舆情一线警员表示:“有时候通过一些强制手段可以起到让舆情降温的效果,可以说有时候效果很好,但是网民内心的疑惑、猜忌并没有消解,对社会产生的负面影响已经存在,强制手段不能有效化解这方面的误会,对错误的认识没办法到位,不免会导致类似事件的再次发生。”(访谈记录:GA-20241001-QT)

因此,民众作为“非利益相关者”,是公安机关应对涉警舆情的过程中需要予以高度重视的群体。

(3) 落实“五个第一时间”要求策略。“五个第一时间”即为第一时间发现研判、第一时间核查上报、第一时间调查处理、第一时间正确引导、第一时间整改提高。“五个第一时间”最早由昭平县公安局提出,随后各地方公安机关根据当地工作实际进行内容上的部分更改,以达到更加适合当地舆情引导目标。但总体思维均围绕着时间,在舆情引导过程中抢占舆论先机。第一时间发现研判:舆情的最佳处置引导时间为舆情刚刚发酵阶段,这就要求网络安全部门警员要时刻保持敏感敏锐,对可能引发较大舆情的事件及时发现,及时关注,及时跟踪。第一时间核查上报:对已经有苗头引发重大舆情的案事件要第一时间核查相关信息的准确性,第一时间上报党委政府,给予更多关注,对舆情的结果做出适合的评估,以方便后续采取合适的应对处置措施。第一时间调查处理:舆情响应要快速、准确。回应要迅速,也要充分尊重事实。迅速开展调查处理工作,及时掌握事件真相。对于不实谣言要给予打压,找到谣言源头,责令相关人员对谣言进行删除并澄清,对制造谣言人员进行处置,维护法律权威;对确有其事的事件要直面问题,正面回应,切忌闪烁其辞,留出被攻击漏洞,引发更严重的次生舆情。第一时间正确引导:充分利用官方媒体,做好正面宣传,联合媒体宣传报道正面

典型。即便是公安机关有错在先，也要秉持实事求是原则，不遮丑，不包庇，及时公布事实真相，做好警务公开制度，营造阳光、高效的警务工作环境。第一时间整改提高：对舆情引导工作进行及时总结，汲取在工作中的不足之处，提高一线警员对舆情引导工作的业务素质。同时要积极顺应民声民意，回应网民关注焦点，平息社会舆论的同时也要最大限度修复公安机关受损形象及公信力。

某网警部门一线民警在访谈中说到：“现阶段处置网络舆情的流程大致如下。首先是舆情监控阶段，对一些敏感关键词进行大数据检索，平时也会有网警对一些重点的网络视频平台、热搜等进行关注，对一些可能存在苗头性的信息进行记录和备案，进行持续关注。其次如果是发现存在已经引发舆情的信息进行研判和预警，启动相应的处置机制，联合多部门处置研判，及时向党委政府报告，运用官方媒体以正视听。再次是寻找舆情源头，对源头进行管控，对不实信息进行严肃处理，对一些煽动性信息进行劝导删除。之后与事件主要人员取得联系，了解其诉求，给予答复和回应，处理好相关诉求的表达。最后将处置结果公之于众，回应网民期待。”（访谈记录：GAM-20241001-DYW）

（4）角色定位策略。在互联网传播生态快速迭代的当下，公安机关涉警舆情处置面临前所未有的挑战。据中国社会科学院发布的《网络舆情蓝皮书》显示，2023 年涉警网络舆情事件同比增长 18%，其中因角色定位单一引发公众质疑的案例占比达 32%。当前，多数公安机关在舆情处置中仍延续传统执法者角色，以“事实认定”“法律适用”为核心，力求案件处理的绝对公正。这种角色定位源于法治社会建设的刚性需求，正如某省公安厅法制总队负责人所言：“执法程序的规范与法律适用的准确，是维护司法公信力的生命线。”在重大刑事案件处置中，公安机关严格遵循法定程序，确保案件经得起法律和历史的检验，这在客观上维护了法律的权威性。

然而，单一执法者角色在情感共鸣层面存在天然短板。2022 年某省一起交通肇事逃逸案中，公安机关虽在 48 小时内完成嫌疑人抓捕与证据固定，但因未及时回应受害者家属“严惩肇事者”的情感诉求，导致网络上出现“程序正义却失了民心”的质疑。中国人民公安大学舆情研究中心的调研数据显示，67%的公众在涉警事件中，除关注法律结果外，更期待公安机关展现人文关怀。某基层派出所民警坦言：“有时我们忙着讲法条、摆证据，却忽略了当事人和围观群众的

情感需求，这种‘冷冰冰’的回应容易引发误解。”

随着社会治理理念从“管理”向“服务”转型，多地公安机关积极探索角色定位的多元化路径。杭州市公安局创新推出“舆情管家”模式，将民警角色细分为“信息发布官”“情绪疏导员”“民意收集者”。在2023年某社区治安纠纷舆情中，民警不仅依法处理涉事人员，还联合社区开展“警民恳谈会”，通过倾听群众诉求、优化治安方案，将负面舆情转化为警民互信的契机。深圳市公安局建立“柔性回应”机制，在网络谣言类舆情处置中，除依法打击造谣者外，同步制作普法短视频，以“网络普法主播”的身份向公众解读法律知识，此类内容的平均传播量超500万次。

这种角色转变在实践中取得显著成效。公安部数据显示，2024年采用多元角色定位的公安机关，涉警舆情满意度同比提升21%，二次舆情发生率下降35%。上海市浦东分局在处置一起外籍人员纠纷舆情时，民警以“文化沟通者”的角色，既依法处理案件，又通过双语直播解读中国法律与文化差异，相关视频获得外交部官方点赞，有效提升了国际传播效能。这些创新实践表明，在坚守执法底线的同时，通过角色的多元化与柔性化，公安机关既能维护法律尊严，又能增强群众的情感认同，实现法治效果与社会效果的有机统一。

某网警部门一线民警表示：“以往我们习惯以执法者身份回应舆情，强调程序合法、结果公正，但有时民众并不买账。比如一起交通肇事案，我们依法依规处理后，部分网友仍质疑偏袒，这让我们意识到，单纯的法律解释难以消解公众情绪。现在我们更注重角色的多元性和灵活性。遇到网络谣言类舆情，除了依法查处造谣者，还会以‘信息科普者’身份发布辟谣图文，用通俗易懂的方式讲解法律知识；针对群众投诉类舆情，我们会化身‘倾听者’和‘协调者’，主动联系当事人了解诉求，推动问题解决。”（访谈记录：GAM-20241001-DER）

第四章 现阶段公安机关应对涉警舆情困境及原因

现阶段公安机关应对涉警舆情困境呈现多样化趋势，这与互联网的飞速发展有密切关系，想要通过一些举措就能够彻底破解困境并不现实，这需要多方面形成合力，坚持与时俱进的发展理念，才能有可能逐渐破解困境。本文主要根据现阶段所遇问题的共性原因，从公安机关内部出发，从源头上化解涉警舆情的产生。有关警种部门负责人在访谈中表示：“现阶段面对的困境并不是能够通过一朝一夕就能够解决的，而是通过每一个民警辅警的不间断努力，从每一个人开始改变一点点，从日常的每一件接处警中、每一件案件办理过程中，将心比心，以真心换百姓真情，才能从源头就消除误会，让舆情风波平息在摇篮中。”（访谈记录：GA-20241001-DSW）

4.1 现有困境

4.1.1 部门间协同不畅

发生涉警舆情危机事件后，如果只凭借单一部门，无法有效在短时间内解决此事件。因此需要多个部门进行协同管理。但是往往多个部门联动力度不足，对于控制事态发挥的效果较差，在一些重大刑事案件舆情危机中，这种不足就更加明显。例如在 YJ039 案例中我们可以看出，事件发生后，已有相关舆情苗头在网络上产生，但是由于各部门之间的联动不足，舆情引导部门对事件的整体把控有所欠缺，相关信息掌握不到位，然而对于事件发生的前因后果较为了解的一线部门又缺乏有效的沟通交流渠道，导致信息不能及时有效的传递至舆情引导部门，所以直至事件发生两日后，公安机关才就事件对外界做出回应，这两天的时间充分给予了舆情发酵的机会，以至于让公安机关错失了最佳引导机遇，给舆情引导工作带来更大挑战。

除了在舆情预警阶段部门配合不畅而引发恶劣后果外，在舆情的引导以及善后阶段同样极大的需要各部门之间的密切配合。但是现阶段各部门之间的信息壁垒依然或多或少存在，这是由于公安机关的工作性质决定的，各警种部门之间因为工作业务存在非常大的不同，可以说是各自分管不同领域，日常工作之中的交集十分有限，日常的信息交流只能通过部门之间的工作人员通过正式或者非正式

的方式进行信息互通，在重大工作的相互配合方面只能通过会议的形式进行，这对于瞬息万变的网络舆情的处置引导工作是存在很大弊端的，往往一个会议的召集再到各任务的领回，之间也有几小时的时间差，再到举措出现效果，所需要的时间可能非常长，而现阶段的网络传播速度超乎想象，突破信息壁垒，加强沟通协作成为提升公安机关处置引导涉警网络舆情效果的重要一环。

同时，还由于当前公安部门在应对涉警网络舆情时习惯独自解决，并未形成多个部门的联同效应。某公安机关应对涉警舆情相关部门领导提到，“习惯单打独斗，没能形成多部门合力。我们以前在处理舆情事件时，往往是由网安部门单独负责，其他部门很少参与。在面对复杂的涉警舆情时，很容易出现信息不对称、应对不及时的情况。比如在一些涉及多部门职责的舆情事件中，网安部门可能因为缺乏其他部门的支持，而无法全面掌握事件的背景和细节，以致回应不够准确，甚至引发次生舆情。”（访谈记录：GA-20241001-DEW）

4.1.2 应对舆情人员的专业素养不足

从专业素养来看，公安机关的许多工作人员在处理舆情案件的时候专业素养不足，因而舆情应对的效果不佳。这主要表现在：

首先，部分工作人员的网络知识还较为匮乏，舆情应对技能不足。目前，我国已步入互联网高速发展的时代，网络舆情传播渠道越来越多样。其中，微博、微信等成为公众表达自己看法以及获取信息的主要平台。而一些工作人员对这些新媒体平台的操作并不熟练，难以准确的分析网络信息，在发生了网络舆情事件之后，也未对舆情发生的原因以及演变的规律进行深入了解。由于无法判断形势，因而难以制定出针对性的应对方案。公安机关舆情应对相关警种部门人员表示，一些领导干部在应对涉警舆情案件的时候持有的观念十分落后，认为应用“删、封、堵”的手段就能够应对这一事件，忽视了自媒体时代下信息传播的速度以及影响力。以往这种传统的应对方式效果有限，很容易引发公众的误解与不满，不利于事件的处理，同时也会损害公安机关的形象。同时，部分主流媒体记者认为，公安机关在应对涉警舆情事件中，应当展现出自己的法律素养以及专业能力，了解公众的需求以及期望，提供针对性的服务。简言之，公安机关承担着双重角色：既要维护法律秩序，又要关注公众情感需求以及利益。基于此，公安机关必须加强舆情应对观念的培训与教育，让所有警务工作人员都能够意识到自媒体时代下

舆情应对的重要性以及复杂性，以培养积极的应对心态，从而更好的开展舆情应对工作。

其次，部分工作人员的媒体素养不足。在向媒体与公众进行舆情案件的有关回应时无法准确的表达案件情况，这是由于其对媒体运动的规律并不熟悉，缺乏应对经验，经常出现言辞不当以及误解的问题，损害了公安机关的形象，并且还在一定程度上增加了网络舆情的不稳定性，影响了公众对于公安机关的信任。因此，公安机关舆情应对相关警种部门人员认为，公安机关要注重和媒体之间的沟通与协调。媒体是公众获取信息的一个重要平台，并且媒体也会影响公众的认知，因而公安机关应当与媒体建立合作关系，发布准确、全面的信息，以引导公众对于涉警舆情案件的认识。在媒体提出了关切与质疑之后，公安机关也要第一时间给予回应，以开放、透明的态度来赢得媒体的信任，这样才能够更好的解决舆情事件，消除舆情带来的不利影响。

案例 YJ016 的应对就体现了舆情人员在应对例如微博、微信等平台快速扩散、话题热度攀升、引起大量网民讨论的舆情事件时的能力不足。新浪微博用户@长墙外的世界于 2013 年 8 月 17 日凌晨一点在微博上发布文章并求助，“我现在在一辆白色长途大巴上，车上有近百人被一伙人抢劫，大巴车是由苏州发往河南和西安方向的，我们是被歹徒逼着上车的，歹徒手中有匕首”。微博被发出之后，快速引起了网民的关注，并且部分网友快速转发该微博信息，网友通过与沿途公安机关联系和发布微博的形式对案件表示牵挂和担心。@长墙外的世界也通过微博的定位功能，对现场的情况进行直播，并积极与公安机关展开配合。随着网民关注的数量不断增多，事件被快速发酵和传播。亳州市公安局在 8 月 17 日凌晨五点接到报警立即指挥分局派出所前往处置。随后，民警在颜集镇段老家村发现豫 N719**的大客车，随即拦下大客车，并对车上的司乘人员进行控制，并将相关人员带回派出所，返回途中又相继发现其他几位乘客，并在微博上发现了发布被劫持消息的网友秦某@长墙外的世界。经过调查发现，秦某老家为山西运城，是一名大学生，暑假在南通市实习结束后准备返回山西运城。8 月 16 日，秦某被黄牛所骗缴纳 280 元，之后被送上大客车，随后又被要求补缴 115 元。秦某认为不合理并发送短信报警，警方回复这一问题不归警方管控，需要向高速公路行政人员投诉。因此，秦某心中颇感愤懑，并在手机上注册新浪微博，并发布十余

条虚假信息，谎称被歹徒劫持，希望问题能够获得关注。信息发布之后，迅速获得网友的关注，然而，转载信息的车牌号和车的颜色均不准确。在充分的调查和取证之后发现，秦某微博上所发布的信息中根本不存在大客车司机手拿匕首威胁车上乘客劫持现金的问题，也没有殴打车上乘客的现象。秦某报警的目的是通过发布虚假信息而获得网友的广泛关注。

通过亳州“大巴车劫持”事件可以发现，在发生了涉警网络舆情案件之后，公安机关舆情人员缺乏专业素养，处事方式不妥当，致使舆情应对的效果不佳。

4.1.3 舆情监测和处置引导的机制运行不畅

案例 YJ014 展现了公安机关在舆情监测和处置引导的机制运行中存在阻碍等问题。2020 年 12 月 4 日 13 时许，安庆市望江县公安局 110 报警服务台接到群众报警：望江县城吉水桥边有一 17 岁左右少女欲跳河自尽，系当地中学学生。接到报警后，处警民警立即赶赴现场进行处置。因现场施救过程中存在施救措施不足等情况，相关视频被披露后，引发网友大量关注，相关视频被疯传，舆论一边倒式批判公安机关不作为。但是在这种情况下，公安机关的反映稍显滞后，事件发生于 4 日下午 13 时许，现场视频几乎是同时开始在网络上传播，舆情已经孕育并迅速成长，但是公安机关到 4 日晚才发布警情通报，回应事件，这期间的几小时几乎让公安机关完全丧失了处置引导本次舆情的先机。同时也暴露出处置引导的机制运行不畅。发布的警情通报中，只是对事件经过进行简要描述，并没有对网民期待进行细致研究，网络舆情关注焦点集中于为什么会出现施救过程中出现的种种问题，而并非简单是事件本身，即使做出了应对，也很难正确引导公众舆论。此时的公安机关应当启动舆情引导机制，除了要关注案件本身的真实情况以外，还需要及时了解网络舆情变化，深入分析舆情关注点，及时正面回应，对关注度高的问题进行解答，平复网民情绪。

公安机关在应对涉警网络舆情事件的时候，因为缺乏相关完善的机制，导致采用的监测手段单一，对舆情形势的判断不准确，因而制定的应对策略的落实效果也不佳。这一方面影响了公安机关的响应速度，另一方面也扩大了舆情事件的不利影响。舆情监测本身就涉及多个内容，复杂程度高，要求监测人员除了要有相应的网络知识储备、媒体素养以及数据分析能力以外，还需要熟练使用相关技术开展舆情监测。同时存在部分地区的监测人员数量不足、监测技能水平有限的

情况,致使舆情监测工作无法做到全面覆盖,一些重要舆情信息被遗漏,直接影响了公安机关的舆情事件处理能力以及处置的效果。如何让在舆情处置岗位上的每一位同志都能够以同样的高水准,则需要更加完善的机制保障。

4.1.4 角色定位不准确

(1) 信息监控者的角色定位不准确

公安机关在应对涉警网络舆情时,作为信息监控者的角色至关重要。然而,实践中往往存在未能充分发挥这一作用的问题。由于对网络舆情的敏感度不够,公安机关无法及时发现和预警潜在的危机,导致在舆情爆发时处于被动地位。在自媒体时代,信息传播速度快、范围广,传统的监控手段已难以满足实际需求。

(2) 危机应对者的角色定位不准确

在危机发生时,公安机关作为危机应对者的角色定位同样关键。然而,实践中往往存在判断舆情性质和规模不准确的问题,应对措施不够及时和有效。网络舆情往往具有突发性、扩散性和互动性等特点,需要公安机关具备快速反应和灵活应对的能力。但公安机关过于依赖传统的处理方式,忽视了网络舆情的特殊性和复杂性,对危机应对的准确性和有效性不高。

(3) 公众沟通者的角色定位不准确

公安机关在应对涉警网络舆情时,还需要扮演好公众沟通者的角色。然而,实践中往往存在未能充分意识到公众沟通重要性的问题,导致信息发布不及时、不准确,甚至引发公众的误解和质疑。由于公安机关与公众的沟通方式过于单一,缺乏多样性和互动性,无法有效满足公众的信息需求。在自媒体时代,公众对信息的获取和传播方式发生了巨大变化,公安机关未能完全适应这种变化,信息发布的透明度和公信力有待提高。

(4) 法律执行者的角色定位不准确

当前,在处理涉警网络舆情时,部分地区公安机关未能严格依法办事,执法行为不规范、不公正,一旦经过网络发酵,往往容易被以偏概全,损害了公安机关的公信力和形象。同时,对网络违法犯罪行为的打击力度有限,无法有效维护网络空间的法治秩序。

由此可知,公安机关在角色定位很是模糊,正如某网警部门负责人所说,“对于角色方面,好像并没有明晰的定位,更多的就是公安机关人民警察的角色,依

照相关法律法规赋予的权力依法实行职权。可能会有些生硬,但也是没办法的事,我们必须在法律的框架下进行工作,法无授权不可为。”(访谈记录:GA-20241001-DYW)

4.2 原因分析

4.2.1 缺乏整体性思维

我国公安机关涉警网络舆情多个部门之间联动力量不足的主要原因有两个方面。一方面,在宏观角度,大部分基层公安机关的工作任务较重,其更关注于执法和日常勤务;高层领导也未能从长远角度考虑建立舆情的应对措施,在建设应对机制方面缺乏相应的监督与配合,虽然设有专门的部门负责舆情回应,但是也造成了其他警种部门对应对舆情的重视程度直线下降,简单的将舆情引导工作当成是一个警种部门的部分领域的工作。我们的各部门之间也过度专注于自身的本职工作,认为只要做好自己的事,守好自己的一亩三分地就可以了,其他更多的责任不想过多思考。例如在案例 YJ014 中所体现出的就是较为典型的缺乏整体思维。现场施救的警务人员如果意识到周边群众正在使用手机拍摄,并且使用言语寄希望于现场的警务人员能够将小女孩的生命救下,再这样的环境中如果有一定的整体思维,意识到自己已经成为了舆情风波的一部分,那么以更加积极的态度、更加迅速的动作给予现场群众回应,或许舆情的走向就会有所不同。另一方面,在微观角度,我国各级公安机关在处置涉警网络舆情时更关注应对方法,而并未形成主动预防舆情的机制,同时对于网络舆情形成的原因分析也较少,目光主要聚焦在网上的监控,但是殊不知舆情的孕育阶段都是在网下,舆情的传播、发酵、所引发一些后果,更多的是网上。网下人们的情感宣泄,这就需要多部门之间的配合、衔接与信息交流,分析出情感的关键点,建立好情感宣泄的出口,让情感得到有效纾解,这样更有利于舆情的引导工作。所以,现阶段这些方面的缺乏令公安机关在应对涉警网络舆情时往往手忙脚乱,缺乏预警和分析监控机制,不能够及时发现社会网络舆情,以致负面舆情影响变得越来越大。

4.2.2 重视程度不足

虽然现阶段公安机关已习惯“在镜头下执法”,但仍有部分警务人员没有充分认识到自媒体时代的网络舆论复杂性,由管理者角色向服务者角色的转变不够彻底,思想上认识还不足。比如在 YJ014 案例中,公安机关已对落水人员施救,

但仅是因为施救时缺乏必要的救生设备和紧迫感,相关视频传到网络后就引发铺天盖地的舆论风暴,使公安机关处于风口浪尖。可见对舆情的重视程度也许能够直接关乎于舆情本身。试想如果公安机关在营救落水者时有足够的重视,准备好救生设备,把人民至上、生命至上的理念放在工作的第一位,也许迎来的就不是网民的谩骂,也许就是赞扬。最后,一些工作人员心理素质还较低,不具备危机管理的能力。在应对网络舆情案件的时候,要求工作人员应当有强大的心理素质,同时要具备相应的危机管理能力。但是从实际情况来看,一旦发生较为复杂的案件,工作人员由于心理承受能力较低,很容易出现紧张、焦虑的情况,导致做出了错误的决策或是不当的言行,进而影响了舆情应对的效果,并且也损害了公安机关的形象。某网警部门负责人表述:“现阶段有些民警辅警的舆情意识还不足,很多人简单的认为处置引导舆情是网警的工作,与自身无关,但事实是只要你身着警服,就代表了公安机关,就是一名人民警察,就有义务维护人民警察的正面形象。在日常的案件办理、为民服务、工作推进过程中缺乏互联网思维,以自我为中心,有时存在官本位、滥用职权的行为,往往这样的举动一旦暴露在互联网的监控下,后果都是难以预料的。”(访谈记录:GA-20241001-DEW)

4.2.3 权责界定不清,缺乏机制保障

首先,在我国的部分地区,舆情监测机制还不完善。进入互联网时代后,网络舆情传播速度越来越快、范围也越来越广,要求公安机关制定相应的舆情监测机制。但是从实际来看,许多公安机关的舆情监测机制还未建立或是已建立的舆情监测机制还存在一些不足,因而难以及时获取有关网络信息。因此,公安机关舆情应对相关警种部门人员认为公安机关需要建立一个系统的舆情预警以及监测机制,为预警与监测工作提供帮助。利用这一机制,公安机关可以更快地掌握涉警舆情的发展趋势,从而制定出相应的应对方案、提高舆情应对的效率,在舆情事件中占据主导,引导舆情的发展。同时,公安机关应当积极应对涉警舆情事件,及时回应公众提出的问题,并且要澄清其中的不实报道,采取公关策略。对此,公安机关可利用媒体与公众进行积极的互动,引导舆论发展,以减轻涉警舆情事件发生带来的不利影响。同时,由于公安机关的舆情监测团队建设不足,采用的技术手段不够先进,因而舆情监测工作落实效果不太理想。

其次,关于涉警舆情案件的应急处置引导上,一些地区还未建立有关机制。

由于涉警网络舆情事件往往是突发性事件，要求在发生之后，公安机关必须第一时间启动应急预案进行处置和引导。但是从实际情况来看，一些地区的应急响应机制不够完善，缺乏指导规范，导致在发生了舆情事件之后的回应错过了最合适的时机，一些舆情事件在初期就未得到有效的控制，而后在公众的关注下不断发酵，其所产生的负面影响越来越大。

我国部分地区在处理涉警网络舆情事件的时候媒体素养不足，危机管理能力低，无法向媒体以及公众传递出准确的信息，有时候还会出现言语不当的情况。媒体素养与危机管理能力是公安机关应对舆情事件的一个不可缺少的能力，是与媒体、公众良好沟通的基础。只有准确传递信息、安抚社会公众的情绪才有助于舆情事件的应对。但是从实际情况来看，一些地区的公安机关媒体素养不足，危机管理能力低，因而在处理舆情事件的时候出现了诸多差错。部分主流媒体记者认为，媒体在公众与公安机关之间充当了重要的桥梁，而且也是公众获取信息的平台。公安机关应当注重和媒体之间的合作，建立稳定的合作关系，共同来确保信息的真实性。同时，与媒体之间的合作还能够帮助公安机关传递其倡导的价值观以及所取得的工作成果，从而增强公众对公安机关的信任。

舆情监测和处置引导的机制运行不畅，会令公安机关处理涉警舆情的效率大打折扣，往往事倍功半。访谈中，某公安机关应对涉警舆情相关工作人员表示：“舆情的处置引导机制的运行情况还存在堵点，分工不够明确，责任不够明晰，相关人员的专业素养还不够强，监管手段也不够丰富，新兴科技的运用还有欠缺，这都导致了我们的公安机关处置引导涉警舆情的效果不好。”（访谈记录：GA-20241001-DEW）

4.2.4 缺乏角色转变的思维

党的十八大要求我们政府部门角色的做出一大转变，从前以管理者的身份运行，教育人民群众，而现在，随着时代发展、科技进步，政府部门逐渐地转变为服务者，为百姓做事，为百姓造福。但是这样巨大的、短时间的转变很多人不能及时适应，可能行为上已经逐渐有所改变，但是思维上还在转变过程中，如此导致了“动作变形、行动不畅”。这种角色改变的不适应直接导致了一些矛盾冲突，会存在“你为什么不这样做”和“我为什么要这样做”的矛盾，当矛盾积累到一定程度，就会爆发出冲突，引发舆情。正如某网警部门负责人表述：“在日常的

案件办理、为民服务、工作推进过程中缺乏互联网思维，以自我为中心，有时存在官本位、滥用职权的行为，往往这样的举动一旦暴露在互联网的监控下，后果都是难以预料的。”（访谈记录：GA-20241001-DEW）

在目前的涉警舆情处置引导过程中，部分地区依然存在“和稀泥”、“打官腔”的不当做法，拥有这样行为的根本原因依然是官本位思想作祟、为民思想树立不牢。现在随着网络社会的发展，人们的情绪宣泄选择更加多元化，接触到的信息更是指数级增长，从前的领导干部教育群众的工作方式越来越不应当今社会的发展需要，而转变工作思路，让领导干部、政府部门为群众办实事更加能够推动社会的发展，造福人民群众的生产生活。当然，同时也存在部分地区有事不关己高高挂起的错误思维，认为发生不好的事情只要不在自己的辖区，对本部门的影响就可以忽略不计，这样的想法固然是极端不可取的，在现阶段的网络环境下，地域的划分界限已被模糊，公安机关更是以整体形象在社会中产生着影响力，举个简单的例子，人民子弟兵在抗洪救灾中展现出的英勇无畏，被社会所歌颂，不会有人去纠结这个兵属于哪只部队，同样的，当有一些违纪违法、伤天害理的行为出现的时候，损害的是一整支部队，是一整个集体，是对公安机关整体产生的质疑和误解，对公安机关的整体形象都会产生损害，因此，角色思维的转变要具象化到每一个地区、每一个部门、每一个具体的警务工作人员中，如此才能让涉警舆情的处置引导更加顺畅、有效，在每一场危机中化危为机，展现良好的正面形象。

第五章 公安机关应对涉警舆情优化策略

前文中运用 NVivo11 软件对多案例进行编码分析,提取核心编码,最终得出 5 个影响公安机关处置引导涉警舆情效果核心因素,经过对相关人员的访谈内容梳理也对 5 个核心因素的影响效果进行了佐证,因此,公安机关在应对涉警舆情过程中,应当对其予以足够重视并且采取有针对性具体举措。同时经过对现阶段公安机关处置引导涉警舆情的现状及困境进行分析,发现在部门间相互协作、舆情处置人员专业素养、处置引导的机制建设以及角色定位等方面还可以采取更进一步的策略。对此,本文依据前文研究结果提出如下策略。

5.1 加强部门间协同

5.1.1 部门联动,形成处置合力

涉警网络舆情成因复杂且具有高度不可控性,为实现高效处置,需构建“内外协同、权责清晰”的联动机制。首先是搭建三级联动组织架构,明确权责分工。公安机关要成立舆情应急指挥部,由公安局局长担任总指挥,抽调指挥中心、宣传、法制、网安等 10 个核心部门负责人组建专班,实行 24 小时轮值制。细化部门职责清单。指挥中心建立“1+3”信息流转体系,即 1 小时内完成舆情信息初判,3 小时内向宣传、网安、法制部门下达联动指令。公安机关要组建“新闻发言人+新媒体小编+媒体联络员”团队,在舆情发生后 2 小时内完成首条权威回应。公安机关网安部门网安要部署“7×24 小时全网巡查”机制,运用大数据等手段分析系统自动抓取敏感信息。其次是构建闭环式协同工作机制。公安机关要建立“事件处置、新闻发布、舆情引导”同步推进流程。实行“常规日例会+重大舆情即时会”模式。针对复杂舆情,由指挥部牵头组织网信、信访、司法等部门开展联合研判,将部门联动落实情况纳入绩效考核,设立“红黄绿”三色督办系统。对未按时响应的部门发送督办单,累计 3 次未达标者进行通报批评。最后是深化外部协同网络。公安机关要与媒体合作“三个一”工程,建立“一库一机制一平台”,即媒体资源库、定期沟通机制和新闻通气平台。例如在案例 YJ017 中体现了多部门协同合作的重要性,案件中主要涉及校园暴力及未成年人,公安

部门第一时间介入案件，同时联合教育部门、宣传部门、未成年人保护部门共同对舆情进行处置引导，公安部门调查事件真相，教育部门联合学校、家长拿出后续举措避免类似事件再次发生，未成年人保护部门拿出切实举措关爱未成年人健康，宣传部门联合多家媒体发布信息，及时关注舆情动态，适时回应网民期待，打击谣言散布，以正视听，在多部门联合下取得良好处置引导效果。因此多部门配合策略要求公安机关不仅能够协调好本部门本领域内的机构，也要有更高视角与其他部门之间加强联动，在日常工作中就需要有意识的培养与其他部门之间的联动默契。同时定期召开媒体座谈会，举办“警媒开放日”，联合社区、行业协会组建“舆情调解志愿队”，在征地拆迁、劳资纠纷等易引发舆情的事件中，提前介入开展矛盾化解。

5.1.2 成立多部门协同专案组

公安机关应当成立多部门协同专案组，与其他相关部门之间加强联系，分析网络舆情动态，并且迅速采取治理干预的措施，在较短时间内回应社会的关切，同时还需要注意回复的真实性和权威性。在处置引导重大涉警负面舆情危机时，可以将多个部门联合，发挥其协同作用，共同应对重大舆情危机，提升处理能力和处理效率。成立多部门协同专案组，获取上级支持，并且依法处置负面信息，探究网民重点关注的矛盾问题，并制定合理的舆情事件处理策略，提升引导效率，让涉警舆情能够得到正面监督和控制，让社会网民的不良情绪得到疏导，引导社会群众合法表达自身权益，维护社会稳定，防止警民矛盾再次激化。同时也要注意精简专案组的构成，成立专案组的主要考量就是打破部门之间的信息壁垒，让部门运行更加顺畅无阻，信息交流更加通畅，如果此时设立过多的部门和人数，反而会适得其反，不能发挥专案组的应有功效。

5.2 提升舆情应对人员的专业素养

5.2.1 加大舆情引导的专业人才培养

在信息快速传播的背景下，优秀的舆论引导人员可以有效预防消极舆论的产生。例如，新闻发言人，他们不仅具备较高的政治觉悟，而且能够妥善处理各种舆论问题，而且工作经验较为丰富，能够有效处理相关问题。因此可以借鉴新闻发言人选择的经验，提升对专业人才的培养力度。

首先是授课教育，授课教育能够提升公安部门的形象，还可以现场与民众进行互动讨论，增强与媒体的联系。

其次是建设更高素质的舆情引导队伍。引进精通业务的高素质人才，增强公安系统处理舆论事件的能力，确保涉警舆论引导工作得以顺畅进行。为了确保涉警舆论引导工作的有效性，必须从以下三个方面着手优化：一是构建更为完善的领导干部评价与审核体系。公安部门领导在涉警舆论处理中扮演关键角色，他们通常需要提出应对舆论的措施，还负责指挥工作人员开展舆情处理活动。如果想要提高涉及警方舆论引导的效率，有必要对领导干部的考核机制进行优化，确保领导者能够清晰界定自己的工作责任，同时在考评体系中还需要纳入舆情引导任务，激发其在舆情引导工作中发挥更多效能。二是优化职责评估机制。在涉警舆情引导工作中，公安机关必须界定不同职能部门在处理涉警舆情信息时发挥的作用，还需要考察各职能部门传递舆情反馈信息方面的速度和效果，和舆情引导政策执行的实际成效。除此之外，公安机关需对涉警舆论事件出现频率实施周期性评估，确保警务工作者在执行任务时充分认识到舆论引导的重要性，并增强其处理舆论问题的技能。三是加强对基层部门评估机制的优化。基层部门作为与民众直接接触的机构，其表现直接关系到不良涉警舆论信息的出现。基础部门是保障公安机关职能发挥的关键场所，同时也是公安洞察社会舆情真实状况的窗口，这一部门的表现对于化解舆情风险极为重要。鉴于此，公安机关须优化基层部门评估体系，打造统一的负面舆情信息处理架构，确保负面涉警舆情在基层就能得到有效遏制，最大限度地降低其不良影响。

5.2.2 增强公安人员的舆情意识，提高媒介素养

首先应当提升警察执法的规范性，对外公开相关警务信息。规范警察执法能够减少舆情的发生，提升执法公信力。执法人员在执法过程中需要树立舆情意识，谨慎对待事务处理过程，如果出现负面行为，就会在媒体迅速扩散的形势下，遭受民众的猛烈抨击，导致公安执法者的形象遭受不良影响，对民众的信任造成损害。在执法期间还需积极披露警务信息，让民众了解执法行为的目的，提升权力运行的公开性和透明性。

其次，应当树立“执政为民，实事求是”的处理理念。如果在处理网络舆情时，离开了实事求是的这一理念，希望凭借舆情引导来隐瞒真相，这并不是媒体

的不足，而是公安部门的缺陷。媒体犹如社会的一面镜子，紧密关联着民众与国家的根本利益。在公安机关执法时，应秉持服务人民的执法理念。公安部门的群众工作必须以群众需求为基础，维护好人民群众的根本利益，和民众树立统一目标，保障民众财产，为人民提供更好的服务。

然后，公安机关还应当成立完善的教育机制。提升宣传力度，让公安人员的执法能力得到提高；重视宣传，让民警有更强的新闻素养，扩大宣传影响；与媒体建立良好的合作关系，让新闻媒体宣传公安工作，提升民众的信任感；加大培训力度，让宣传人员能够更深入地了解国家的法律法规以及政策要求，培养宣传人员良好的气质，让其以人格魅力征服社会民众，扩大影响力。

最后应当提升民警的责任感。公安工作与国家安全和社会稳定有着重要影响，在当前的背景下，民警需要承担更多的责任，提升自身责任感，重视使命感，始终坚持为人民服务，与人民群众建立良好的关系同时还应当维护人民群众利益，公平公正的执法，提升群众的满意度，让群众更加信赖公安机关。

5.3 建立健全舆情监测和处置引导机制

5.3.1 加强舆情监测预警机制建设

涉警网络舆情事件的产生与爆发会有一定的潜伏期，舆情会通过传播而不断发酵。在此过程中，互联网用户针对警务话题的发言也会演变为新的网络舆论。实际上，在网络舆论尚未产生之前，网络上已经存在各种各样的观点。在互联网技术、大数据的发展下，网络舆情可以利用技术手段来获得。借助于这些先进技术，公安机关将能够制定有效的应对方案来应对舆情。

一是完善网络舆论监测与预警机制。公安部门需与科研机构及网络企业加强协作，利用他们的技术优势来建立一个强大的监测网络及持续的舆论监控体系。依托于舆论监控系统，公安机关能够对舆论演变态势实施实时跟踪，并自动编制分析报告，提取关键信息，迅速发布警报。在目前阶段，我国的众多高等院校中的舆论研究机构以及舆情监控中心均能发布精确的预警监测数据。公安机关能够与这些研究机构展开协作，加强与研发部门的交流；同时依据自身的实际需求建立一个更加贴合实际的涉警网络舆情预警监测系统。

二是优化网络舆情剖析与评估体系。对网络舆情进行剖析与评估，即借助一套严谨的程序和方法，针对网络舆情监控系统搜集的数据展开筛选、剖析和总结，

进而形成具有指导意义、预见性以及宏观视角的建议。舆情监控与预警系统在数据维度上为公安机关提供了舆情响应的初步支持,然而,在实际应用过程中,这些数据仍需依靠人工进行深入剖析与评估,该系统连接舆情预警与后续处理,具有借鉴价值与战略意义。公安机关需在提炼和审视舆情监控预警系统所提供的资料基础上,对网络信息的苗头趋势,要有灵敏的嗅觉,在此基础上,对网络舆情进行预警、评估,为后续的舆情应对工作奠定基础。

因此,公安机关在应对涉警舆情时加强舆情监测、预警机制建设,能够一定程度解决舆情监测和处置引导的机制缺失的问题。帮助公安机关更好地掌握舆情动态、提前预防风险、优化处置引导流程,提高涉警舆情应对的效率和效果。

5.3.2 增强应急处置引导能力

在涉警突发舆情事件处置中,公安机关需构建“监测预警-分析研判-快速响应-精准引导”的全链条应急机制。

首先是建立多维舆情监测体系。公安机关要部署智能舆情监测系统,设置“执法争议”“警民冲突”“案件进展”等 50 余个核心关键词库,对微博、抖音、贴吧等 200+网络平台进行 7×24 小时实时监测。系统自动识别敏感信息,通过分级预警(红、橙、黄、蓝)推送至责任部门。同时组建专职网络巡查小组,分时段对本地论坛、社交群组进行定向巡查。采用“关键词检索+热点追踪”模式,每日形成《舆情日报》,重点标注苗头性、倾向性信息。此外公安机关要进行线下摸排,依托社区警务室,发动网格员、治安积极分子收集社情民意。

其次是科学开展舆情分析研判。公安机关可以运用“3W1H”分析法(What-事件性质、Who-涉事主体、Where-传播范围、How-发展趋势),结合舆情热度、传播速度、网民情绪等制作舆情态势分析表,组建专家团队对重大舆情开展“线上+线下”联合研讨。同时公安机关要建立舆情发展时间轴,每 2 小时更新传播数据,绘制传播路径图,实时监测网民态度变化,如发现舆情出现“二次发酵”迹象,立即启动升级响应。

最后是制定分级分类处置预案。公安机关要根据舆情影响范围和严重程度,划分舆情等级。明确各级响应标准,针对不同类型舆情制定专项处置方案,比如谣言类网安部门可以在短时间内锁定造谣者,固定证据;宣传部门同步发布辟谣公告,采用“图文+视频”形式还原真相。公安机关可以每半年组织“全流程、

全要素”应急演练，模拟“重大交通事故舆情”“网络谣言扩散”等场景，通过复盘优化预案。

5.4 明晰公安机关应对涉警舆情的角色定位

角色定位理论强调个体或组织在特定情境下应扮演的角色及其行为准则。在应对涉警舆情时，公安机关作为重要的社会管理者和执法机构，其角色定位直接影响到舆情应对的效果和公众对其的评价。通过明确自身在舆情应对中的多重角色定位，公安机关能够更加科学、有效地应对涉警舆情，维护社会稳定和公众信任。为了有效应对涉警舆情，公安机关应扮演多重角色。

5.4.1 公安机关是“舆情当事人”的理性共情者

公安机关应作为涉警舆情的直接当事人的理性共情者，以理性的态度共情理解公众的情绪和诉求。通过深入了解舆情背后的原因和公众的关注点，公安机关能够更准确地把握舆情动态，制定有效的应对策略。

一是迅速作出反应。2016年8月，国务院办公厅发布了关于在政务公开工作中持续加强政务舆情应对的相关文件，该文件针对若干重大及重要事件的政府舆情，为及时作出反应并准确表达立场，要求在二十四小时内召开新闻发布会。至于其他突发情况，政府舆情也要在48小时之内，根据事态的发展情况及时发布相关信息。对涉警网络舆情的处置，首先要有迅速的反应能力。回顾一下全国各地处理舆情的杰出事例，它们的共性是：迅速响应，也就是说，能够在最短的时间内对涉警网络舆情状况进行追踪和判断，并在公安官网上实时地发布消息，掌控舆情的发展方向。

在自媒体网络环境下，公安机关对涉警网络舆情进行及时的响应是一个重要的先决条件，而迅速的应对能够使流言的传播得到更好的控制，公安机关需要具有很强的及时性，当遇到突发事件的时候，必须在一个合理的限度之内，主动地去抢占第一个时间点，作为首个界定人，并且在快速响应的基础上，力争做到迅速识别、处理并积极应对涉警网络舆论事件，确保能在第一时间进行干预，与此同时，借助公安官微、官博、抖音等平台尽快公布警情通报，及时掌握话语权，这样才能起到舆情引导的效果，但如果公安机关的官微长时间没有回应，就会引起社会的连锁反应，甚至可能会遭到恶意的袭击，让自己陷入更不利的境地。如果涉警舆情危机事件发生被公众热烈讨论的时候，就算是想要弥补，也终究是徒

劳。所以，要想降低不良舆情的冲击，公安机关的官网要遵循快速反应的准则，网安部门需时刻关注网络舆论动态，了解舆论进展及其各种观点表述，针对相关内容进行细致的分析与归纳，确保对潜在风险信息能够及时作出应对，防止发生重大的涉警网络舆情事件。

因此，公安机关在应对涉警舆情时，迅速应对能够一定程度解决由于网络环境变化所导致的舆情监测难度大的问题。通过抢占舆论先机、提升公信力、减少负面影响等实践策略，公安机关能够更好地应对涉警舆情，维护社会稳定和公众信任。

二是信息透明。在应对网络舆情事件的时候，信息的公开依然是有偏向性的、有选择性的，这能够帮助公安机关来高效应对舆情事件。公安官方账号在披露涉警网络舆情事件的官方信息时，需严格贯彻信息公开的基本准则。此举与公众的知情权有关。同时也能够防止虚假信息的传播，有助于化解舆情危机。在大部分情况下，舆情危机产生是因为公安与公众信息沟通之间存在障碍。许多公众迫切想要知道事件的真实情况，但是公安却不做出相应的回应。在网络环境下，网友们所获得的信息大部分都不来自官方，因而会寻求其他途径来了解信息。一些媒体为了能够吸引公众的注意力，会夸大事实，而一些公众缺乏判断力，在这些谣言的引导下情绪不断高涨，致使公安机关处于被动的状态。这要求公安机关在应对涉警网络舆情危机的时候，必须尽快公布真实信息的内容、拓宽公开的渠道，让广大网民能够了解事情的真相，减少信息偏差，从而尽可能的降低舆情危机发生带来的负面社会影响。

然而，信息的披露也要适度，即并不是要完全不加选择的将所有关于舆情事件的信息公布给公众，而是必须在全面评估舆论趋势、处理进展及社会反响的基础上，拟定恰当的信息发布内容和口径，并对可能损害公安形象的信息进行打码处理。而在此过程中，依然要保证信息的真实性、准确性。简而言之，信息的披露公开并不等于将全部信息公开，应当把握好信息披露的内涵以及尺度，从而引导更好地引导舆论。同时，公安机关在应对涉警舆情时提高信息透明度，不仅有助于降低舆情监测的难度，还能减少负面舆论信息的传播、提升公众信任以及增强舆情应对能力。

三是严谨慎重。一些公安机关在应对涉警网络舆情事件，并未考虑到这一事件所带来的影响以及舆情事件本身的特点，制定的应对策略往往不够精确，有时还会随便公开某些消息。并且在个别场合，公安机关对于网民以及媒体所提出的问题不予正面回应或是回应的态度过于偏激，这些都直接加剧了舆情升级，容易产生更大的负面影响。步入自媒体时代之后，网民希望利用网络来参与管理，在发生了涉警网络舆情事件之后，网络会成为所有信息的中转站，网民会在平台收集有关信息，一些不实信息也会被转载、传播。在此情况下，公安机关的官方账号必须第一时间来发布正确的信息，掌握话语权。一般而言，我国许多公安官方账号在涉警网络舆情信息发布的过程中并未将处理过程和相应的论证进行明确，只是简单的公布了最终处理结果，因此网民无法信服。公安机关必须注重行文的逻辑性，在发布过程中添加图片和视频作为论证辅助。

四是坚持“三同步”原则。“依法办理、舆论引导、社会面管控”是公安机关“三同步”原则。其中，依法办理原则要求在法律制度的规制下，违法者应被一一揪出，承担相应的法律责任。舆论引导原则要求公安机关身处网络大环境中，依托各个媒体平台以及不同的手段，及时收集网络舆情危机信息，了解危机发生的原因，并制定有效应对策略，以消除这一危机。社会面管控原则要求公安机关要做好社会面的管控，抑制舆情的扩散。当发生了新的舆情事件之后，必须抓住合适的处理时机，对舆情进行全面的监控与处理。同时，利用官方媒体以及舆论领袖的力量，让不实的报道被遏制在摇篮中，从而加快解决舆情危机。

加强对舆情的监控和分析，维护良好的网络环境、舆论环境。在舆情还没有爆发的时候，就通过“报、网、端、微、屏”等方式，对公安的正能量进行高频率、全方位的宣传，在日常工作中，要严肃对待舆情事件，加强对公安和教育整顿的舆情监督和管理，防止出现消极影响；要坚持“三同步”的原则，实行 24 小时的在线监控和管理，对于网络上的敏感案件和热门话题，要快速预警，并采取行动进行有效的处理，必须及早处理，防止事态扩大。在舆情事件发生之后，要对事件的“时、度、效”进行正确的把握，并进行适时的、有针对性的报道，同时还要对社会的热门话题进行引导，疏通民意，增强警情通报的可信性，推行警务公开制度，加强与媒体的交流与协作，增强公众的安全感，从而提高政府公信力。

5.4.2 公安机关是“网络好事人员”的谣言攻破者

在网络环境中，一些“好事人员”可能会散布谣言或夸大事实，从而引发不必要的恐慌和误解。公安机关应作为谣言的攻破者，及时澄清事实真相，消除公众的疑虑和误解。

一是提升信息传播时效性与真实性。从信息传播的视角来看，必须保证传播的时效性。简言之，当新闻传播速度过快的时候，那么内部员工对于新闻讨论就会较少，无法保证信息的客观性。而新闻在报道过程中也会出现其他的信息，这些信息可能会颠覆之前所报道的内容，降低了信息的真实性。

在信息发布的时候，必须保证及时性以及真实性。具体而言，及时性是指发布信息要找到合适的时间点，而真实性则是指在信息中应当提供相应的证据，确保发布的信息与事实真相一致，发布内容要经得起科学的论证以及时间的考察。

公安机关应对舆情危机的时候要遵循一定的流程，且必须遵循两项准则。具体而言，由于新闻发布的科学性、真实性能够更好的消除舆论危机，因此公安机关需针对社会上已经展开讨论的资讯展开相关知识的普及与宣传活动，并举办新闻发布会。同时也要制定紧急预案、发布通告，联系有关媒体。在舆情事件爆发后，社会公众对公安机关以及其他部门的情感反映最为强烈，其中不乏一些反对的声音。因此，公安机关的应对措施必须亲民化，同时需兼顾各个利益相关主体的需求，保障执行措施能够有效安抚公众情绪。基于此，还需组织相关利益方参与研讨会议，视情公布与此次舆情事件有关的信息。需要注意的是，公安机关的宣传必须时刻尊重客观事实，保证信息的真实性，这样才能够有效应对舆情危机。

5.4.3 公安机关是主流媒体的接受监督的合作者

公安机关应与主流媒体建立良好的合作关系，接受媒体的监督和报道。通过媒体平台发布权威信息、回应公众关切，同时接受媒体的监督和批评，不断提升自身的公信力和形象。

一是提升“官媒”网络宣传的引导能力。中国官方媒体在国家政策宣传和社会核心价值传播中发挥着核心作用。它们以国家治理框架为基准，深入报道领导层的战略意图，为社会公众提供及时、准确的信息。此外，官方媒体还承担着提升社会凝聚力和塑造意识形态的重要职责。它们通过精细化的网络舆论筛查，确保新闻质量的高标准和严要求。在信息采集方面，官方媒体凭借其权威性和准确

性，能够及时反映官方观点和立场。在语言表达和新闻处理上，官方媒体充分展现了政府和公安部门的坚定态度和权威性。随着信息传播方式的多样化和新闻生成速度的提升，官方媒体在引导社会舆论方面扮演着越来越重要的角色。它们必须确保信息传播的准确性和公正性，以维护社会的稳定和谐。

非官方媒体方面，由于其自主经营并承担经济压力，可能在报道速度和准确性上稍逊于官方媒体。非官方媒体可能会为了争夺市场份额而过度渲染事实，甚至可能煽动舆论。鉴于此，为了提升我国网络信息交流平台的引导能力，需要重点关注并推动官媒的发展。

公安部门必须依赖官方媒体来开展舆情管理和心理疏导等工作，并高度重视完善警方官方账号。警方需要摒弃传统的“高高在上”的形象，在日常的宣传活动和社交媒体互动中，应更加贴近民众，增进与网民的互动。随着电子政务的快速发展，各地公安机关纷纷开设了官方微博、服务网站、微信公众号、抖音等网络平台。平台为民众提供了与警方直接沟通的机会，还能及时回应和解决民众问题，更好地反映民意，使服务更加贴心。同时，公安机关还应积极寻求新的官方交流平台，加强与非官方媒体的沟通合作。尽管目前这些官方交流渠道仍有待完善，未能完全满足各种利益群体的需求，但警方自媒体的兴起为公众提供了更多直接向警方表达意见的途径。因此网络隐私保护机制的建立与完善至关重要。对于网络上的举报和揭露行为，网络安全部门需迅速响应并展开调查，以消除影响网络环境的负面因素，净化网络空间。同时，公安部门在发布官方信息时，必须严格遵循保护网民隐私的原则，防止敏感信息泄露。此外，实施行政回避机制亦不可或缺。面对网民的举报和曝光事件，应由与事件无利害关系的独立机构介入调查处理，以确保公正性。官媒只有坚持客观公正的原则，才能赢得公众的信任，从而提升其信息的权威性和可信度。警方与媒体之间的紧密协作与支持，不仅能够展现警方的专业素养和工作态度，还能积极塑造公安机关的正面形象，实现警方与社会的和谐共进。

二是推动公安部门与媒体之间的互动交流。政府与媒体间的联系颇为复杂，公安部门在利用媒体传达政策和理念的同时，也必须警惕媒体可能带来的负面形象。在西方国家，媒体已脱离司法、立法、行政三大权力体系，演变为“第四权”，发挥着显著的制衡功能。鉴于媒体的广泛影响力，它们往往成为政府监督管理的

焦点。但政府若对媒体实施过度监管，可能会引发民众对主流媒体的信任危机，从而给政府形象带来负面影响。虽然新闻机构享有一定程度的自主性，但在公共领域，它们普遍与政府维持着某种程度的关联。政府借助行政手段对媒体实施监管，媒体在应对政治或敏感议题时往往采取谨慎的态度，在某些情况下，媒介的“政治化”倾向，使某些媒介沦为当地政府的舆论武器，丧失了自己的独立与客观性。在舆论危机爆发前，有一些媒体组织进行了相关的工作，但是因为与公安机关的联系不够紧密，造成了媒体对公共事件的了解有限，而当舆论成形后，在与警察沟通时，往往会陷入消极的局面，很难获得相应的资源与资讯，所以对于敏感新闻，公安机关往往采用“秘而不宣”或“不回复”的方式，这给新闻媒介带来了很大困难。在一定条件下，一旦出现互联网舆论危机，当地政府往往会对其进行有限的报道，而在正式记者招待会后，很难获取到真正的一手信息。有时，新闻媒体在应对政府和公安部门的指示时显得较为被动，而双方之间的合作往往缺乏足够的默契，有时甚至会出现沟通中断的情况。同时，部分新闻机构可能过于注重报道的时效性、吸引力和创新性，却忽视了其应有的社会责任，导致信息的不准确和不完整。这种报道方式可能对公众产生误导作用，进而对政府和公安部门的公共形象恢复和治安管理工作带来额外的困难。

公安部门与新闻媒体之间的互动关系，是建立在共同追求公共利益的基础之上，具有可行性和必要性。这种协作对于及时预防和处理涉警舆情中的潜在危机具有重要意义，同时也有助于稳定公众情绪，减少社会恐慌，消除不实传言。新闻媒体作为信息传播的桥梁和纽带，能够促进社会团结，共同应对各种社会挑战。为了确保公众接收到的信息真实、准确、符合其利益，公安部门需要与新闻媒体建立紧密的合作关系，形成有效的信息共享机制，共同维护社会秩序和安全。双方应坚守公正、客观、流畅的沟通之道，齐心协力塑造网络合作的积极氛围。公安机关需要深化与新媒体合作相关的立法工作，借助清晰明确的制度与法规，使公安部门与新闻媒体之间的合作更加清晰稳定，同时保障新闻媒体及其从业人员的合法权益。在争议与冲突的处理上，应主动构建对话机制，吸引相关组织和专家学者参与讨论，共同探索应对当前挑战的解决方案。

结论与展望

当前，涉警网络舆情事件越来越多，且引发了人们的广泛关注，公安机关在处理这些问题是作为回应的一个重要步骤，但是回应的最终效果是由多种原因造成的。公安机关作为执法主体以及关键的利益相关者，其在面对舆情的时候，有必要对其效果产生根源进行探析，只有在此基础上提出相应解决对策，才能让舆情危机的快速解决，进而让公安的权威更加深入人心，对于提升公安机关的公信力也具有重要促进作用。基于此，本文通过研究得出以下结论：

第一，公安机关在处理涉警舆情时还存在以下不足：舆情人员应对的专业水平较低，而且缺乏舆情监测和处置引导的机制，各部门之间并不能有效发挥协同作用，也并未制定明确的角色定位。

第二，针对上述不足提出了处理涉警舆情的优化方法。详细内容如下：首先公司应当提升舆情人员应对的专业水平，加大培养力度，让公安人员都有更强的舆情意识，提升舆情处理效率；其次，应当制定完善的舆情监测和处置引导机制，确保公安人员在处理舆情时能够有具体的制度作为引导；然后还应当促进各部门发挥协同作用，成立多部门协同专案组，让处理效率得到明显提高；最后还应当明确公安机关应对涉警舆情的角色定位，让公安机关发挥自身作用，提升舆情处理效率，同时还应当接受主流媒体的监督，成为谣言的攻破者。

本研究在研究过程中也还存在一些不完善的地方，如理论框架构建上不够完善，提出的应对策略还要结合实际进行更新等，因而，在此后的学习中，也会继续对这些问题进行关注，并对现有研究进行持续优化与完善。具体来说，一方面，虽然本文已经建立了适合当前实际情况的理论框架，但是在时间不断推移中，本文的理论框架也需要结合现实发展趋势进行不断更新完善。与此同时，也可以将新的理论维度或创新方法引入其中，如社会学、传播学等，以实现对于涉警舆情中公安机关的精准定位。此外，也可以将更多的相关案例引入文章之中，或者参考借鉴国外其他地区的处理做法与经验，在对比分析中发现我国公安机关在面临差异化的舆情中，应该属于哪一类型的角色，以及其在其中扮演着怎样的角色。另一方面，更加关注此后的实践应用情况，并对本文研究内容进行充实。文章对理论分析的意义在于指导实践过程，因而，对于本文来说，未来需要重点关注的就是怎样将本文研究内容付诸实践之中，有效提升公安机关舆情处理的能力与水平，制定出更加具有实践性与可行性的应对策略，建立起更加完善的涉警舆情制度体系等。

参考文献

- [1]第 52 次《中国互联网络发展状况统计报告》，人民网，2025.
- [2]韦伟. 公安微博加强涉警网络舆情应对与引导的策略[J]. 法制与社会, 2017(1):187.
- [3](美)沃尔特·李普曼《公共舆论》[M].阎克文,等译.上海:上海人民出版社,2006.
- [4](德)伊丽莎白·诺尔-诺依曼.沉默的螺旋:舆论——我们的社会皮肤[M].董璐译.北京:北京大学出版社,2013.
- [5]Eric Louw.The Media and Political Process(2nd Edition).SAGE Publications Ltd.2010.
- [6][美]沃尔特·李普曼.舆论学[M].林珊译.华夏出版社,1989:36.
- [7]Douglas,B,Hindman.The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier[J].Journal of Applied Communications, 1996, 80(1):10.
- [8][美]凯斯·R·桑斯坦,网络共和国[M].黄维明译,上海:上海人民出版社,2003:211-225
- [9]罗杰斯.传播学史[M].上海:上海译文出版社,2005:178-184.
- [10]DongyoungSohn. Coping with information in social media: The effects of network structure and knowledge on perception of information value[J].Computers in Human Behavior 2014(32):145-151.
- [11]Moreno A I .Retrospective labelling in premise-conclusion metatext: An English-Spanish contrastive study of research articles on business and economics[J].Journal of English for Academic Purposes, 2004, 3(4):321-339.
- [12]Arunima Krishna,Kelly S. Vibber. Victims or conspirators? Understanding ahot-issue public's online reactions to a victim cluster crisis[J].Journal of Communication Management,2016(8).
- [13]Ku YC, Wei CP,Hsiao HW. To whom should I listen? Finding reputable reviewers in opinion-sharing communities[J].Decision Support Systems,2012(53):534-542.
- [14]QiongGu&Xiangdong He&Xiamning Wang, Study on Evolution Trends of Network Public Opinion Based on Hyperlink Analysis[J].Journal of Digital Information Management,2014(12):421-428.

- [15]Park, Sup C .Does Twitter motivate involvement in politics? Tweeting, opinion leadership, and political engagement[J].Computers in Human Behavior, 2013, 29(4):1641-1648.
- [16]Jordi Xifra,Huertas.An Exploratory Analysis of Public RelationsWeblogs.Public Relations Review[J].2008,34(3):269-275.
- [17]Dai Y .Research on Crisis Response Strategies for Police-related Online Public Opinions Based on SCCT[J].Journal of Management and Social Development,2024,1(3):101-106.
- [18]Lang Y ,Zhu X.Construction of Early Warning and Disposal Mechanism of Public Opinion on Police-related Network under the Background of "Sentiment Indicating Action"[J].Journal of Economics and Law,2024,1(2):211-215.
- [19]徐龙伸. 警企合作机制下涉警舆情治理的路径研究[C]. 中国智慧工程研究会, 2024: 3-20.
- [20]李峰, 王艺潼. 新媒体语境下警察现场执法妥处舆情[J]. 警学研究, 2024, (03): 113-121.
- [21]周洲. 新媒体时代涉警网络舆情负面影响及对策研究[J]. 新闻研究导刊, 2023, 14(21): 88-91.
- [22]林雪莹. 颠覆性信息技术影响下涉警舆情的特点、问题及应对[J]. 云南警官学院学报, 2023, (05): 95-100.
- [23]尚继豪. 全媒体时代涉警网络舆情发展特征与治理路径优化研究[J]. 今传媒, 2024, 32(08): 23-26.
- [24]凌一鸣. 智媒体时代昆明市公安机关涉警网络舆情应对策略研究[D]. 云南师范大学, 2024.
- [25]张鹏, 刘静, 兰月新, 殷飞. 新媒体涉警舆情的动力学仿真与治理对策研究[J]. 系统科学学报, 2025, 33(01): 142-148.
- [26]干雨楠. 网络涉警舆情热点的总体特征与引导策略研究[J]. 今传媒, 2024, 32(06): 27-31.
- [27]王洁. 基于文献计量方法的涉警网络舆情研究可视化分析[J]. 智能计算机与应用, 2024, 14(11): 108-112.

- [28]肖凯旋,周彬华.浅析新媒体时代公安民警面临的主要风险与预防[J].广州市公安管理干部学院学报,2024,34(03):3-7.
- [29]滕修攀.公安舆情风险与治理调查分析[J].黑龙江省政法管理干部学院学报,2024,(03):126-133.
- [30]刘轶,杨娟.我国涉警舆情应对存在的问题与优化策略[J].湖南警察学院学报,2023,35(05):40-46.
- [31]张凤翠.自媒体时代涉警网络舆情的应对策略[J].延安职业技术学院学报,2024,38(01):55-58.
- [32]朱莹莹,张学永.网络群体极化视域下的涉警舆情:机理、困境及治理[J].广西警察学院学报,2024,37(06):96-102.
- [33]赵晶.公安机关涉警舆情研判及舆论引导策略研究[J].河北公安警察职业学院学报,2024,24(03):51-53.
- [34]岳凯敏.政治角色理论视角下公安机关参与社会矛盾纠纷化解的角色定位与路径优化[J].警学研究,2023(2):77-85.
- [35]王龙,隋玉龙.公安机关在社会安全治理现代化中的新角色和新机制[J].智库理论与实践,2023,8(1):159-170.
- [36]王楠.高校网络舆情危机及其应对[J].学校党建与思想教育,2021(09):75-77+80.
- [37]王永旺.自媒体时代涉警网络舆情负面影响及化解对策[C].中国智慧工程研究会,2024:4-25.
- [38]欧阳梓华.《民法典》实施视角下的网络涉警舆情应对研究[J].湖南警察学院学报,2024,36(05):38-44.
- [39]杨致尧.短视频涉警网络舆情治理对策研究[J].产业与科技论坛,2024,23(15):26-29.
- [40]王鑫.涉警网络舆情引导中的公众参与研究[D].中国人民公安大学,2024.
- [41]何珍,万月亮.基于Stacking集成学习的短视频涉警网络舆情风险分析[J].网络安全技术与应用,2024,(06):149-151.
- [42]房欣,马宝成.涉警舆情演化机制的三重框架分析[J].中国应急管理科学,2024,(09):106-117.

- [43]管雨翔,王娟,张鹏.涉警网络舆情主题发现及情感分析研究[J].情报工程,2023,9(06):105-116.
- [44]陈杨,李爽,王彦顺.基于社会燃烧理论的涉警网络舆情演化分析[J].湖南警察学院学报,2024,36(04):111-120.
- [45]尹艳红,王家璇.涉警网络舆情应对创新路径——基于微博典型事件的文本研究[J].中国应急管理科学,2024,(08):92-107.
- [46]孟令晨.“四全媒体”时代下涉警网络舆情引导研究[J].今传媒,2024,32(06):18-21.
- [47]杨博娟.警民网络信任危机成因分析及应对路径[J].福建警察学院学报,2023,37(05):31-35.
- [48]李恒,张学玺.公安机关处置网络涉警舆情危机路径探索[J].政法学刊,2024,41(03):5-14.
- [49]蔡志贤.后真相时代:涉警舆情新挑战及应对策略[J].新闻知识,2024,(06):83-87+96.
- [50]李洪亮.尚志市公安局网络涉警舆情风险应对策略研究[D].哈尔滨工业大学,2024.
- [51]王来华,舆情研究概论[M].天津:天津社会科学院出版社,2002.
- [52]刘毅,网络舆情研究概论[M].天津:天津人民出版社,2007.
- [53]宋全喜,寻其锋,宁祎娜.网络舆情的研究与发展--以涉警网络舆情为例[J].运筹与管理,2018.27(04):93-104.
- [54]陈科.论涉警网络舆情危机的应对——从近年长沙几起涉警舆情事件说开去[J].公安教育,2012,(03):44-47.
- [55]薛琴.网络涉警舆情危机应对研究[J].湖北警官学院学报,2012,25(12):18-20.
- [56]于龙.涉警网络舆情危机的治理对策[J].中国人民警察大学学报,2022,38(06):25-30.

附录

访谈提纲	
1.访谈主题	本访谈以“公安机关应对涉警舆情”为主题，了解相关群体的看法及期望。
2.访谈对象	公安机关处置引导网络舆情一线警员及相关部门领导、媒体从业者、利益相关人员、普通网民。
3.访谈问题	
针对普通网民的访谈内容	①您有了解过哪些涉警网络舆情？如果有，能否请您简要讲述您了解的事件经过和您对舆情的看法？
	答：
	②您对公安机关在此舆情中的处置有何评价？如果您认为较为满意，能否请您简述满意的原因？如您认为处置的结果不理想，能否请您简述您不满意的原因？
	答：
	③您对处置引导舆情过程中，公安机关采取的行为有哪些期待？
	答：
	④您在什么样的情况下会对网络舆情进行评论和转发？
	答：
针对利益相关者的访谈内容	其他需记录的内容：
	①您因为什么事情而卷入网络舆情中？
	答：
	②在此事件中您的诉求是什么？
	答：
	③此事件最终的处理结果如何？您对此是否满意？
	答：
	④您对相关政府部门的处理过程有何评价？如在此过程中有公安机关的介入，您能否对此着重表述您的看法？
	答：

	⑤您对政府相关部门或公安机关在处置引导网络舆情的做法上有什么意见建议?
	答:
	其他需记录的内容:
针对媒体从业人员的访谈内容	①您是否有报道或关注过涉警网络舆情?
	答:
	②在涉警网络舆情中您期待公安机关有哪些举措?
	答:
	③您认为在涉警舆情中媒体应与公安机关采取哪些方面的合作?是否可以详细阐述?
	答:
	④您对公安机关应对涉警舆情有哪些意见和建议?
	答:
针对公安机关应对涉警舆情一线警员及相关领导部门的访谈内容	①现阶段公安机关应对涉警舆情的处置流程有哪些?在此过程中公安机关所承担的角色是什么?
	答:
	②您认为涉警网络舆情的成因有哪些?在哪些情况下网民会将舆情矛头指向公安机关?
	答:
	③您认为公安机关在应对涉警舆情过程中目前还存在哪些问题和困难?处置引导的难点在哪些方面?
	答:
	④您对公安机关应对涉警舆情的意见建议是什么?您在处置引导涉警舆情过程中期待哪些方面的帮助?
	答:
	其他需记录的内容:

致谢

时光荏苒，如白驹过隙，我的研究生生涯即将画上句号。在这即将毕业之际，我心中满是感恩与不舍，借此机会，向在我求学路上给予帮助和支持的人们表达我最诚挚的谢意。

首先，我要衷心感谢我的导师李艳丽老师。在论文的选题、研究设计、撰写以及修改的每一个环节，李艳丽老师都给予了我悉心的指导和耐心的帮助。严谨的治学态度、敏锐的学术洞察力和深厚的学术造诣，不仅让我在专业领域有了更深入的理解和认识，也为我树立了榜样，激励我在未来的学术道路上不断前行。老师在生活中也给予我许多关怀和鼓励，让我能够全身心地投入到学习和研究中。在此，我向李艳丽老师致以最崇高的敬意和最诚挚的感谢！

同时，我要感谢在研究生阶段所有授课的老师，你们的辛勤付出和精彩授课，让我开阔了学术视野，掌握了丰富的专业知识，为我的论文写作和学术研究奠定了坚实的基础。

我还要感谢我的同学们和朋友们。在研究生生活中，我们一起探讨学术问题，互相鼓励，共同进步。你们的陪伴和支持让我的研究生生活充满了温暖和乐趣。特别是在论文写作过程中，你们给予了我很多宝贵的建议和帮助，让我能够顺利完成论文。

另外，我要感谢我的家人。你们是我坚强的后盾，在我遇到困难和挫折时，你们总是给予我鼓励和支持，让我能够勇敢地面对一切。你们的爱和关怀是我不断前进的动力，我会永远铭记在心。

最后，我要感谢所有在我研究生生涯中给予我帮助和支持的人们。是你们的帮助和支持，让我能够顺利完成学业。我会带着这份感恩之心，继续努力前行，不辜负你们的期望。

再次感谢你们！