

Research on the Shaping of Police Image and Public Opinion Risk Management in the Internet Era

XianRui Li

Hunan Police Academy, Changsha, Hunan

Abstract

The rapid development of the internet and changes in information dissemination methods have presented new challenges and opportunities for shaping the image of the police. This study focuses on the impact of online public opinion on the image of police officers, exploring new internet-based modes of police-community interaction and their role in advancing police work. It also proposes strategies for managing public opinion risks, providing guidance for law enforcement agencies to better handle such risks in the internet era and enhance their social credibility.

Keywords: Internet Media; Police Image; Public Opinion Control; Police-Community Interaction

互联网浪潮下人民警察形象塑造及舆论风险防控研究

李贤睿

湖南警察学院，湖南长沙

摘要：当今互联网的快速发展、信息传播方式的改变，令人民警察的形象塑造面临新的挑战与机遇。本研究聚焦互联网舆论对警察形象的影响，探讨互联网新型警民互动模式及其对警务工作的推动作用，同时提出应对涉警舆情风险的策略，为公安部门应对此类风险提供参考，以助力公安部门在互联网时代更好地管理舆论环境，提升警察社会公信力。

关键词：互联网媒体；警察形象；舆论防控；警民互动

1 引言

随着互联网技术的迅猛发展，信息传播方式发生了翻天覆地的变化，社交媒体、短视频等平台成为了舆论传播和公共讨论的主要渠道。在这一互联网浪潮下，警察形象塑造的方式和公众对警察的认知也随之发生了深刻变化。特别是在互联网日益成为公众获取信息和表达意见的主要途径后，主流社交平台所产生的社会舆情^[2]所具有的广泛性和互动性等特点对公安部门的形象提出了新的挑战 and 机遇。互联网带来的信息流通速度和范围，使得警察的日常执法行为、突发事件应对能力被公众高度关注，甚至可能因此产生舆论风波。与此同时，网络平台上对警察的负面舆情、恶意抹黑极易造成警民关系紧张^[1]。本文将探讨互联网背景下人民警察形象塑造面临的机遇与挑战，分析新型警民互动模式对警务工作和警察形象的影响，并提出相应的策略建议，以推动互联网时代警察形象的积极塑造。

2 互联网时代下人民警察形象构建困境及舆论风险表征

2.1 互联网信息传播迅速易引起信息泄露和舆论形成

在当今的互联网时代，社交媒体平台如抖音、微博等，已经成为信息传播的主要渠道。这些平台的特点

是使用人数多、信息传播速度快，且注册门槛低，用户几乎可以在几秒钟内完成注册并开始发布内容。这种便捷性为人们提供了快速获取信息的机会，但同时也带来了信息泄露和虚假舆论形成的风险。

抖音和微博等平台在处理信息传播的过程中，由于其受众广泛，任何个人或团体都可以成为信息的发布者。一则不实消息可能通过转发、评论等功能迅速扩散，短时间内就能到达成千上万的用户。在这种情况下，传统媒体往往无法与之竞争。传统媒体需要经过严格的编辑流程和内容审核，这虽然确保了信息的准确性，但也大大延缓了信息的发布速度，使得网民更倾向于依赖社交媒体的即时内容。这种差异导致了許多不实消息在网络上传播，给社会秩序和公众认知带来了巨大挑战。在这一现实基础之上，某些关于突发事件的不实信息，可能迅速引发公众恐慌或误解，而此类信息的真实性一般难以在短时间内得到验证。最终，网络舆论可能严重偏离事实，给社会带来负面影响。

2.2 警察执法易被有心之人刻意引起负面舆论

当前自媒体盛行，许多人为了博取关注和点击率，会利用热点事件进行炒作，而警察的执法活动经常成为这一现象的中心。自媒体的特点是传播内容以“眼球效应”为主。许多人不惜夸大、歪曲事实，或故意剪辑视频、音频，制造出警察滥用职权、过度执法的假象，以引发公众的关注与争议。为了获得流量，一些自媒体账号甚至故意针对警察的正常执法行动进行恶意抨击，从而牟取经济利益。

以某起警察处置治安事件为例，现场的视频片段被断章取义地发布到微博，引发了网民的大量讨论。视频中，警方采取的强制措施被故意描绘成不合理的暴力行为，很多不明真相的网民纷纷加入指责警察的行列，认为警方的行为不妥。实际上，警察在执法时完全符合法律规定，但由于视频被恶意剪辑，造成了社会舆论的偏向，甚至影响了警方的形象。此类事件时有发生，表明警察执法的透明性和社会公众的理解之间存在巨大落差，尤其在信息爆炸的时代，这种负面舆论很容易被某些自媒体利用来激发大众情绪。

2.3 互联网负面舆论爆发易导致公安机关社会公信力受损

在万物互联的今天，舆论的形成与传播速度令人难以想象。一旦涉及到负面事件，尤其是与公安执法相关的事件，涉警舆情可能在短时间内迅速扩散并失控^[2]。在舆论形成的初期，公安部门往往难以及时掌握全局并做出应对，导致负面舆论迅速发酵。

比如警察执法时由于技术原因导致的误操作事件，一旦被曝光到网络上，可能引发群众的强烈不满。即便事后公安部门通过新闻发布会或官方声明澄清事实，但因为舆论在前期的传播过程中已形成定势，大众的情绪已经被激发，很多人可能并不会认真阅读官方声明，甚至会对公安的澄清产生质疑或抵触^[2]。负面舆论一旦蔓延开来，不仅会使案件的处理变得更加复杂，还可能导致公安机关的公信力受到严重损害，影响其与公众之间的信任关系。

2.4 不良线上舆论影响易导致警民之间产生隔阂

线上舆论的迅速发展也对传统的警民互动模式造成了冲击。虽然警察与民众的互动长期以来通过线下活动、社区服务等传统渠道进行，但如今网络已经成为影响警民关系的主要阵地。一些网民通过网络获取警察的执法信息，可能对警察的工作产生误解，而这种误解通过网络舆论扩散，进而影响线下的警民关系^[3]。

目前中国的网民数量庞大，社交媒体的普及使得每个人都可以成为舆论的参与者。当一个执法事件在网上发酵时，哪怕原本是小规模的线下冲突，经过网络的放大，也可能演变成大规模的舆论事件，最终影响线下的警民关系。在某些地区，民警在日常执法过程中往往会发现一些人对警察的态度变得警惕甚至敌对，原因可能与他们在网络上看到的关于警察的负面消息有关。虽然这些民众可能并未亲眼目睹过类似事件，但网络上的舆论内容已经在他们心中埋下了对警察不信任感。

另一方面，部分警民沟通活动通过线下社区会议或走访进行，但是受网络舆论的影响，一些社区民众可能对警察的工作不再信任，甚至不愿意参与这些活动，这无疑加大了警察日常社区工作的难度。网络舆论的

冲击，使得原本应当紧密的警民互动产生了隔阂，而这种隔阂一旦形成，很难通过单方面的努力消除。互联网舆论的快速形成与传播，不仅影响了公安机关的日常执法和公信力，也对传统警民互动方式带来了极大的挑战。

3 互联网时代下人民警察形象塑造的不足及舆论风险的产生原因

3.1 平台监管存在缺陷，用户媒体素养待提升

当前的主流社交平台，如抖音、微博、哔哩哔哩、小红书等，用户数量庞大。平台为保持用户活跃度和粘性，往往偏重于传播娱乐性内容，而对信息的内容的审查力度不足。许多平台的审核机制并不完善，审核人员数量有限，审核流程常常无法跟上信息传播的速度，导致不实消息和谣言在短时间内广泛传播。在这种情况下，很多没有经过核实的信息，包括恶意攻击、扭曲事实或制造恐慌的言论，极容易迅速传播，造成社会混乱。

另一方面，许多用户的媒体素养较低，缺乏对信息真假的辨别能力。在信息量过载的环境中，用户往往根据情感或直觉迅速转发和评论，而不进行深入的思考或验证信息来源。这种现象特别容易被有心人利用，通过制作煽动情绪性言论或故意夸大事实来吸引关注，进而引发大规模的网络讨论甚至舆论风暴^[4]。用户情绪的快速爆发和传播的无门槛性，使得虚假信息蔓延速度极快，而本应当承担起主题责任社交平台因监管力度的缺乏却无法及时有效应对。

3.2 互联网发展迅猛，传统的执法流程面临新困难

随着互联网的快速发展，传统的执法流程和监督手段面临前所未有的挑战。互联网的发展速度和信息传播效率大大超越了传统执法部门的响应速度。过去，执法行为往往是通过专业媒体报道或官方通报向社会传达的，信息发布有相对稳定的节奏和控制力^[5]，但如今，执法过程可能在任何时间被路人或当事人通过手机拍摄并立即上传至社交媒体，这一过程几乎是实时发生的。

以抖音、快手等短视频平台为例，这类平台允许用户上传执法过程中的片段，往往经过剪辑或选择性展现，可能使信息片面化或误导性增强。在警察执行任务时，部分不完整的片段可能被放大解读，一些断章取义的视频容易激发公众对执法过程的误解甚至愤怒，尤其是在执法争议较大的案件中，更容易成为舆论的焦点。由于信息传播速度太快，传统执法部门难以及时跟进澄清事实或发布完整的调查结果，导致警察的公正执法形象容易受到侵害。

同时，随着社交平台的兴起，人人都可以成为信息传播者和监督者，传统媒体和官方机构在信息流中的主导地位大大削弱。执法过程中的任何细节都可能在互联网上被放大解读，这种新型的社会监督方式让警察执法面临更高的透明度要求，但也可能使得执法难度增加，进一步影响执法人员的决策。

3.3 新兴的互联网媒体时代，公安机关需要制定相应的应对程序

在新媒体环境下，公安机关应对舆论事件的反应策略亟待更新。在传统媒体时代，新闻事件的传播较为缓慢，执法部门可以通过官方通报来掌控舆论节奏，但在互联网时代，信息瞬间传播的特性要求公安机关必须更快速、更有效地回应舆情。

由于公安机关的调查通常需要数天甚至数周时间来完成，在此期间，民众对案件的耐心有限。如果官方信息发布不及时或不完整，就会让群众产生猜疑心理，加剧不实信息在网络上扩散，让负面舆论更容易占据主导地位^[6]。在舆论传播的初期，许多公众可能在未了解事件全貌的情况下，凭借情绪化的判断和片面信息形成强烈的负面舆论。这时，如果公安机关没有迅速出面澄清或引导舆论，负面情绪可能迅速蔓延，导致事件逐渐失控。

3.4 互联网新型媒体流行，公安机关需要参与其中

随着新型自媒体平台的崛起，个人用户在舆论场中拥有了前所未有的影响力。许多拥有千万粉丝的个人博主和自媒体人通过社交平台发布内容，掌握了极大的话语权。这种分散的舆论力量可以迅速影响公众的观点和情绪，甚至左右舆论风向。因此，公安机关不仅需要监控这些自媒体的内容，还应积极参与其中。

公安机关可以通过注册官方账号，主动在社交媒体上发布权威信息，掌握舆论话语权。官方社交账号不仅可以发布案件信息和执法动态，还可以通过日常互动增强与公众的沟通和信任。公安部门可以通过微博、抖音等平台^[7]发布普法视频，解释法律法规和执法流程，消除公众对执法工作的误解。通过这些平台，公安机关可以更直接、更高效地与公众互动，增强透明度的同时也能提升群众对执法工作的理解和支持。

3.5 互联网浪潮的席卷下，传统的线下警民互动需要转型升级

在互联网和新媒体时代，传统的线下警民互动模式显得僵化和低效。过去，警民互动通常依赖于社区走访、公众会议或警务公开日等形式，但这些传统的互动方式受到时间和地点的限制，沟通效率不高。而随着互联网的普及，线上互动成为了现代警民沟通的重要补充渠道。

公安机关可以通过建立线上社区警务平台，实现信息互通与问题反馈。公安部门可以设立微信、微博等官方账号，或开发便民服务 APP，让居民可以通过网络及时反映社区安全问题，举报违法犯罪行为。这种线上线下结合的互动模式，不仅提高了问题的反馈速度，还增强了警民互动的便利性和透明度，减少了公众对警察的误解。

此外，互联网平台还可以通过定期发布社区安全动态、普及安全知识等，推动警民之间的长期互动，建立信任机制。特别是在应对突发事件时，线上平台可以快速发布安全提示和疏散建议，减少因信息不对称导致的恐慌和混乱，从而提升整体社会治理的效率。通过互联网技术的应用，警民互动的方式得以优化，推动社会治理的现代化和警民关系的良性发展。

4 防范和化解网红经济背景下长沙市治安风险的对策与建议

4.1 加强公安机关自媒体平台的建设和运营

随着互联网的快速普及，社交媒体已成为公众获取信息和表达意见的主要渠道之一。公安机关要想在这种新媒体环境下有效传递正面信息、引导舆论，必须加强自媒体平台的建设和运营以提升自身网络话语权^[8]。当前，微博、微信、抖音、B 站等社交平台拥有庞大的用户群体和极高的互动性，公安机关可以利用这些平台发布与警务工作相关的资讯、案例分析、普法宣传、突发事件处理等信息，以增强与公众的互动和沟通。社交平台可能传播谣言，公安部门同样可以通过短视频平台拍摄和发布真实的执法场景，展示警察如何解决群众纠纷、处理紧急案件。这样不仅能拉近警民关系，还能够让群众更直观地看到警察的专业能力与社会责任感，让公众始终坚信警察的职责是为人民服务。此外，公安机关自媒体应注重与受众互动，比如通过定期直播社区警务活动，实时答疑解惑，甚至通过线上问答的形式收集群众意见。互动性强的内容可以显著提升公众对警察工作的理解与认同。

4.2 建立快速响应的负面舆情应对机制

许多学术研究显示，负面舆情往往在短时间内迅速发酵^[4]，尤其是涉及警察执法的热点事件更容易引发广泛讨论。如果负面信息得不到及时回应和引导，可能会进一步扩大公众对警方的误解和不满。因此，公安机关应建立一套全方位、快速响应的舆情监测和应对机制。具体措施包括组建专门的舆情监测团队，利用大数据分析工具，24 小时实时监控微博、微信、抖音等平台的动态，尤其要关注与警务工作相关的热点话题和突发事件。一旦发现负面舆情，应立即启动应对预案，通过官方渠道迅速发布权威信息，澄清事实、引导舆论，避免谣言传播和事态恶化。倘若发生了针对某些执法视频引发的争议，公安机关可以通过发布官方声明、公开监控录像等方式，客观还原事件经过，并解释相关执法行为的合法性和合理性，及时平息公众的误解。

此外，还可以通过邀请媒体、第三方专家和相关人员共同参与舆情应对工作，确保回应的透明性与公正性，以最大程度提升公安机关的公信力。

4.3 通过多样化的宣传手段优化警察形象

塑造和提升警察的社会形象是长期的系统工程。公安机关不仅需要通过传统的新闻发布和公告手段，还应结合多样化的现代传播渠道，以便更好地传达正面信息。影视作品、纪录片、短视频、网络直播等都是极具影响力的宣传方式。公安机关可以与媒体合作，拍摄展示警察日常工作的影视剧或纪录片，详细呈现警察在一线执法中遇到的复杂情况以及他们所做出的努力和奉献。通过这些真实的故事，公众可以更深入地了解警察职业的艰辛与挑战，增进对警察工作的理解和尊重。此外，短视频平台因其传播速度快、受众面广的特点，成为公安机关进行形象宣传的有效工具。公安机关可以发布诸如处理突发事件、打击违法犯罪、社区服务等方面的短视频，让公众感受到警察的敬业精神和服务态度。同时，直播活动也可以作为警民互动的有效方式。通过在线直播，警察可以向公众展示他们的工作环境和工作流程，并现场解答公众关心的问题，进一步拉近与群众的距离。通过这些多元化的宣传手段，公安机关不仅可以塑造亲民的警察形象，还能逐步消除公众对警察执法工作的偏见。

4.4 优化与公众沟通的法律和制度保障

公安机关在与公众进行互动时，必须在法律和制度的框架下进行。为了确保互联网平台上警民互动的合法性、规范性，相关法律制度需要进一步完善。首先，应该制定详细的互联网沟通规则，明确公安机关在与公众互动时的具体操作流程和规范要求。这包括公安机关如何回应公众在社交媒体上的评论、质疑，如何处理涉及警务工作的投诉和纠纷等。同时，在舆情应对过程中，应制定明确的隐私保护和数据安全条例，确保公安机关在处理公众信息时能够遵守严格的隐私保护原则，避免因信息泄露或滥用而引发进一步的社会争议。为此，在处理与公众互动过程中，公安机关应严格按照法律规定采集、使用公众的个人信息，并保障这些信息仅用于合法目的，防止其被滥用。此外，还应规定公安机关在互联网上发布信息时的权限和责任，确保发布内容的真实性、准确性和公正性，从而有效维护公安机关与公众之间的信任关系。

4.5 利用线上平台增强警民之间的信任与协作

线上平台的便利性和互动性为警民关系的改善提供了新的契机。公安机关应积极利用互联网平台，打造更加高效、便捷的线上警务服务体系。推出线上咨询、举报和办事系统，允许群众通过手机或电脑直接与公安机关面对面沟通^[9]，都能够大大提高处理效率，从而减少线下排队和等候的时间，有效提升群众的满意度。此外，公安机关可以通过线上平台与社区居民保持紧密联系，及时收集居民对治安状况的反馈，并根据居民的意见和建议调整警务工作重点。倘若发布安全提示、宣传法治理念、开展普法教育活动都能通过社区微信公众号或 APP，不仅可以提高公众的法律意识，还能够促进社区警务治理的有效实施。同时，线上平台还可以作为警民合作公开透明的沟通纽带，提升公众对公安工作的信任感和参与感。通过线上平台的广泛应用，公安机关不仅能够提高工作效率，还能在舆论场中占据主动地位，打造更加和谐的警民关系。

5 结语

随着互联网技术的飞速发展，公安机关面临的舆论环境变得更加复杂多变。在新兴媒体平台的影响下，传统的警务工作模式已经无法满足当前社会对执法透明性和及时性的需求。因此，公安机关必须积极适应新形势，充分利用社交媒体等现代传播工具，提升与公众的互动沟通能力，建立健全舆情监测机制，加强对负面舆论的快速反应，确保警察形象的正面塑造。在这一过程中，公安机关不仅要重视线上平台的建设与运营，还需通过多样化的宣传手段，增强警民之间的理解和信任。唯有如此，公安机关才能在日益复杂的舆论环境中，持续提升其社会公信力，树立良好的执法形象，构建更加和谐的社会环境。

参考文献

- [1] 魏永忠,王柏杨.新媒体涉警舆情的表象特征与应对策略[J].公安教育,2011(08):24-27.
- [2] 王欢.涉警舆情态势分析:根源、现状与趋势[J].山东警察学院学报,2017,29(03):142-154.
- [3] 郭秋娟.风险社会下的警民信任关系初探——以社会互动为视角[J].公安学刊(浙江警察学院学报),2019(02):61-67.
- [4] 毛太田,蒋冠文,李勇,赵蓉,高凯.新媒体时代下网络热点事件情感传播特征研究[J].情报科学,2019,37(04):29-35+96.10.13833/j.issn.1007-7634.2019.04.005.
- [5] 解冰.新媒体时代影响警察信任度的媒体因素分析[J].中国人民公安大学学报(社会科学版),2018,34(04):81-87.
- [6] 徐海晋,朱宏.刍议新媒体环境下涉警网络舆情危机的处置策略[J].公安学刊(浙江警察学院学报),2010(05):56-58.
- [7] 王佳航,张希臣.抖音政务号的话语方式与社会效果探析[J].新闻论坛,2018(05):19-23.10.19425/j.cnki.cn15-1019/g2.2018.05.010.
- [8] 李小波.网络时代和谐警民关系的困境与进路[J].中国人民公安大学学报(社会科学版),2013,29(02):108-114.
- [9] 安琪.从宣传到传播:微博时代的警民沟通[J].中国人民公安大学学报(社会科学版),2011,27(03):96-101.