**文章编号**:2097-4558(2025)02-0463-14

# 突发事件中多元主体如何生成舆情反转:敏感性、权威度和参与策略

谢起慧, 席鹏莹, 蔡子庆
(中国矿业大学(北京)文法学院, 北京 100083)

**【摘要】**突发事件中舆情反转的生成机理是网络舆情治理及现代政府危机管理中的关键问题。基于多元主体视角,通过文献综述建构了突发事件网络舆情反转的生成模型,将可能造成反转生成的多元主体分为事件主体和传播主体两类,提出事件主体的敏感性、传播主体的权威度和两类主体的参与策略会对舆情反转生成产生影响。选取 2016~2023 年期间的 33 个突发事件舆情反转案例,包括正向、负向反转两种类型。通过多案例的 fsQCA 分析,得到导致正向反转的 8 条路径和导致负向反转的 3 条路径。通过研究舆情反转生成机制,为现代政府应急管理提供了有益的理论支持和实践指导,并提出了突发事件舆情反转治理的对策与建议。

**关键词**:舆情反转; 多元主体; 突发事件
**中图分类号**:C 934; C 935 **文献标志码**:A DOI:10.3969/j.issn 2097-4558.2025.02.013

# How Multiple Subjects Generate Reversal of Public Opinion in Emergencies: Sensitivity, Authority, and Participation Strategy

*XIE Qihui*, *XI Pengying*, *CAI Ziqing*
(School of Law and Humanities, China University of Mining and Technology (Beijing), Beijing 100083, China)

**【Abstract】**The generation mechanism of public opinion reversal in emergencies is a key issue in both network public opinion governance and modern government crisis management. This paper constructs a model to explain the generation of public opinion reversal in emergencies from the perspective of multiple subjects, based on a literature review. It categorizes the subjects involved in public opinion reversal into two groups: event subjects and dissemination subjects. It proposes that the sensitivity of event subjects, the authority of dissemination subjects, and the participation strategies employed by both types of subjects significantly impact the occurrence of public opinion reversal. By selecting 33 cases of sudden public opinion reversals from 2016 to 2023, including both positive and negative reversals, it identifies 8 pathways leading to positive reversal and 3 pathways leading to negative reversal through multi-case fsQCA (fuzzy set qualitative comparative analysis). It provides valuable theoretical support and practical guidance for modern government emergency management. Additionally, it proposes countermeasures and suggestions for managing public opinion reversal in emergencies.

**Keywords**:public opinion reversal; multiple subjects; emergencies

**收稿日期**:2024-02-01 **修订日期**:2024-06-11
**基金项目**:国家社会科学基金资助项目(21CGL045)
**作者简介**:谢起慧(1988—),女,教授,博士生导师。研究方向为危机传播。E-mail:xieqihui@cumtb.edu.cn

突发事件是指突然发生、可能造成严重社会危害,需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件[1]。舆情是指“在一定的社会空间和历史时期内围绕中介性社

会事项，可以是人、事，也可以是价值、观念、制度、规范的发生、发展和变化，作为舆情主体的民众对相关社会事项的群体性情绪意愿、态度和意见的总和”[2]。突发事件中的“舆情反转”现象是由善意意见表达、恶意舆论攻击、突发事件谣言、错误决策等多重因素相互作用形成的，这一现象不仅是突发事件舆情治理的重点关注对象，也为现代政府应急管理带来巨大挑战[3]。2019 年的重庆公交车坠江事件将突发事件中的舆情反转现象暴露在公众面前。近年来，各类突发事件中舆情反转现象频发，在网络上引发了有关事件公众情绪的剧烈波动，对社会心态、网络秩序、公共安全乃至国家形象产生了一定的消极影响。因此，对突发事件舆情反转治理的研究具有重要意义。

从舆情反转的现有研究来看，尽管学术界对突发事件舆情反转现象已有所关注，并且有学者基于社会燃烧理论[4]、社会抗争理论[5]、信息不对称理论[6]等理论框架来解析其生成机理。然而，聚焦于多元主体视角的系统性研究比较匮乏。在实际的突发事件舆情反转现象中，政府、媒体、公众等多元主体是事件产生、舆情发酵、舆情反转的主要动力。然而，现有研究成果在探究这些多元主体发挥的作用时，普遍存在碎片化程度高、不够全面等问题。具体而言：① 现有研究多倾向于聚焦单一主体（如自媒体或公众）在某一特定发展阶段的作用，缺乏对其在整个舆情反转变化周期中所扮演的多元角色的关注；② 现有研究缺乏从组态的角度对多元主体的交互过程展开研究；③ 现有研究缺乏对突发事件舆情反转现象的分类。舆情反转可分为正向反转和负向反转两类，尽管两类现象均具有不良影响，但其负面效应的产生阶段和应对策略各有差异。若两者不加区分地合并研究，难以揭示舆情反转现象背后的深层逻辑。上述分析对深入理解突发事件舆情反转的内在逻辑以及对有效治理突发事件舆情反转现象至关重要。因此，本文在对突发事件舆情反转现象进行分类的基础上，运用多元主体治理理论，深入探讨舆情反转现象的生成机制，以使研究更加完善。

本文在对已有文献进行梳理的基础上，建立了基于多元主体的突发事件舆情反转生成模型，提出事件主体的敏感性、传播主体的权威性以及主体的参与策略共同作用促成了舆情反转现象的生成。通过对 2016～2023 年期间的微博热搜进行文本分析，得到 33 个突发事件舆情反转事件，并采用 fsQCA 方法进行分析，得到突发事件舆情正向反转和负向反转生成的组态路径。本文研究结果为舆情反转领域补充了突发事件情景下的案例，并引入多元主体治理的理论研究视角。

## 1 文献综述

### 1.1 舆情反转的定义与阶段

“舆情反转现象”缺少统一共识性的定义，中文文献中相关的定义有“反转新闻”“舆论反转”“舆情反转”等，英文文献中使用的概念包括“public opinion reversal”“plot twist”“reversed news”。“舆情反转现象”中到底反转的是什么？目前有真假转变、议题转变和态度转变 3 种定义。真假转变和议题转变的定义均基于信息传播者视角，真假转变的定义认为舆情反转现象是新闻报道由假到真的澄清过程，或者是真假反复的现象[7-8]，而议题转变定义认为该现象是某事件传播的信息发生转变，特别是各种话语力量争夺下信息议题的转变[9-10]。态度转变相关的定义从信息受众的视角出发，认为舆情反转是指公众对某事件的态度、意见、情绪在事件发展中发生了一次或多次变化，特别是公众中多数派的态度[4,11]。上述 3 种类型反转的舆情事件都是本文的研究范围。

现有研究从多个角度研究了舆情反转的发展阶段。李晚莲等[12]将舆情反转划分为首发阶段、发酵阶段和反转阶段 3 个阶段；张晓鹏[13]将其划分为暗流期、沸点期、波动期和消融期 4 个阶段；何婕君等[14]则认为，舆情反转的阶段可划分为舆情起始阶段、爆发阶段、第一次衰退阶段、第二次增长阶段、第二次衰退阶段和平息阶段 6 个阶段。参考李晚莲等[12]的研究，并结合突发事件特征，本文认为舆情反转经历了事件阶段、首发阶段和反转阶段。在突发事件舆情反转过程中，第一阶段为突发事件的发生，并影响到特定群体表达一定的诉求，即事件阶段[14]；第二阶段是突发事件的舆情首发，即突发事件开始在网络空间中传播，也即首发阶段[15]；第三阶段是舆情出现反转结果，可能包括上述真假转变、议题转变和态度转变，即反转阶段[12]。

### 1.2 舆情反转治理中的多元主体

本文旨在探讨突发事件中舆情反转的多元主体互动机制。现有研究多聚焦于政府、企业、网民或媒体的单一视角[16-17]，鲜有探讨这些多元主体在舆情反转过程中的相互作用与影响机制。本文认为，政府应积极推动并引导构建社会舆情多元主体协同共治体系，以实现对复杂舆情现象的有效治理。政府需进一步加强舆情管理力度，完善相关规章制度建设[18]。研究表明，以政府为代表的监管机构话语缺

失，成为舆情反转形成重要因素[19]。由于监管机制不完善且缺乏相应的舆情监察，事件在“传受合一”的环境下进一步发酵。为此，应提升舆情应对的主动性，尤其是在突发事件中及时还原事件真相。除了在应急预案的基础上建立舆情应对、监测和分析机制[20-21]，还需深入挖掘舆情反转深层原因，特别是由社会矛盾引发的现象。同时，应准确掌握新时代社会矛盾的变革，积极防范化解社会风险[22-23]。

研究普遍认为媒体是舆情反转现象的推动者。现有研究将舆情反转中的媒体分为传统媒体和自媒体。传统媒体是指具有广泛影响力、具备一定根基、采用中心化传播模式的广播电视和报纸杂志[24-25]，随着信息传播模式的革新，传统媒体也开始利用网络渠道发布信息。一般自媒体被认为是普通人通过数字化技术与全球知识体系相连，并借助这一力量分享自身真实见解和个人新闻的一种媒介形式[26]。然而，本文中的自媒体是与传统媒体相对的一个概念，指受众小众、有一定影响力，但其影响力多局限于特定领域、以去中心化方式传播信息的个体或机构。有研究指出，舆情反转首先是由信息传播引发的现象，传统媒体在大众话语体系中仍然发挥着不可替代的作用[27]；也有研究认为，在社交媒体时代，自媒体的主观态度、把关不严导致反转现象的形成[28]，自媒体可能会刻意发布具有误导性和可疑的内容，从而推动舆情反转的发生[29]。基于自媒体形成的意见领袖也在舆情反转中发挥了重要作用，研究表明，在网络空间表达认知、情绪、态度和意见并具有较大影响的意见领袖，直接引导了舆情反转的进程[15]。由于媒体在舆情反转中的重要作用，其在舆情反转治理中也具备显著的影响力。学者普遍认为，媒体机构，特别是自媒体，应该加强自律性，在新闻生产和传播过程中确保信息的客观、公正、真实[7]。此外，主流媒体还应充分发挥其专业性和权威度优势，做好舆情反转的引导工作[30]。

突发事件舆情反转中涉及的公众，根据是否受到突发事件的影响，可以分为事件当事公众和非当事公众。有学者认为，事件当事人的敏感性、话题性等特征使公众立场选择更加多样，处于不同立场的公众为其所在的群体发声，导致群体间的对立，从而引发反转[31]。非当事公众，特别是网民群体，由于媒介素养参差不齐，容易受到“信息茧房”影响，从而宣泄主观情绪。群体心理造成这些主观情绪无限扩大，使得舆情反转极易发生[32-33]。研究表明，社会公众应该提升自身的媒介素养，理性客观地看待舆情热点，同时积极发挥社会监督的作用[7]。

根据突发事件舆情反转的发展阶段以及所涉及的多元主体，可以将突发事件舆情反转的主体划分为事件主体和传播主体两个类别。事件主体主要对应于事件阶段中与事件发展直接相关的主体，涵盖政府、媒体和当事公众；而传播主体则延伸至在互联网环境中散播相关信息的所有主体，其贯穿于舆情反转的首发阶段和反转阶段，涉及其中的首发主体和反转主体，涵盖政府、媒体、当事公众和非当事公众。具体如图 1 所示。

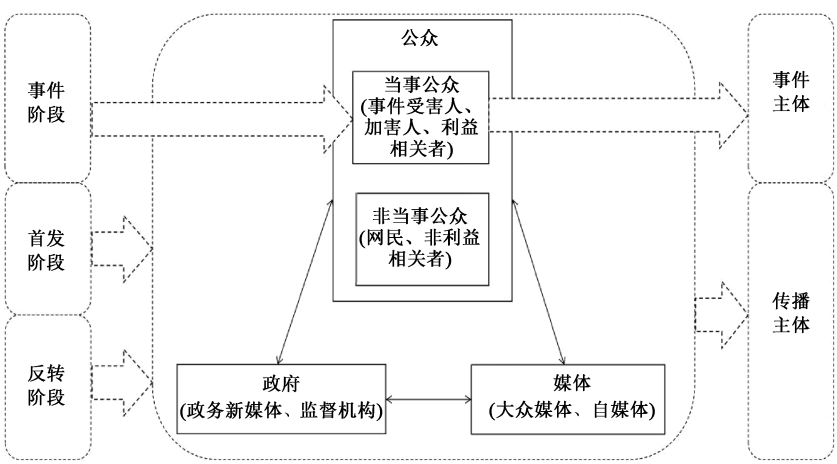



图 1　突发事件舆情反转中的多元主体

Fig. 1　The multiple subjects in the reversal of public opinion in sudden events

将突发事件舆情反转的发展阶段与多元主体相对应，得到突发事件舆情反转的多元主体。可以分为事件主体和传播主体两类。事件主体主要对应事件阶段中的事件主体，传播主体对应首发阶段和反转阶段中的首发主体与反转主体。由图 1 可见，事件主体是指受到突发事件影响的政府、媒体和当事公众，而传播主体是指将突发事件在互联网空间传播的主体，包括当事公众、非当事公众、政府和媒体。

### 1.3 多元主体视角下突发事件舆情反转的生成因素

现有研究在探讨多元主体生成舆情反转的机理时，指出多元主体的自身特性及其参与策略是导致反转事件的关键要素。

**1.3.1** *事件主体的敏感性* 众多学者认为，事件当事人的自身特性会对舆情反转产生影响，这一特性可被归纳为敏感性[34]，研究视角包括了规模敏感性、阶层敏感性和职业敏感性等。规模敏感性是指当事人群体的数量带来的敏感，黄传超等[35]认为，事件总参与人数越多，越容易出现舆情反转。阶层敏感性是指当事人所处的社会阶层带来的敏感，安璐等[36]指出，事件主体阶层与舆情反转有直接关系。在阶层敏感性的研究中，普遍认为弱势群体作为处于不利社会地位的阶层，其涉及的舆情事件更容易出现反转。王楠等[37]将事件当事人是否为弱势群体作为舆情反转产生的重要因素；廖梦夏[5]认为，自然弱势群体（儿童、老人、女性、残疾人、艾滋病人等）以及社会弱势群体（失业者、农民工、失地农民、下岗职工、退休人员等）是较为敏感的舆情反转事件当事主体；王楠等[37]将当事人是否被人肉搜索和遭遇网络暴力作为舆情反转的预测因素，此类人群也属于弱势群体。职业敏感性是指当事人主体涉及特定职业带来的敏感，袁野等[34]将事件是否涉警、是否涉及行政关系（公务员与公众关系）作为预测舆情反转的因素。

**1.3.2** *传播主体的权威度* 传播主体的自身特征也被认为是引发舆情反转的重要因素，其特性主要集中体现为权威度。传播主体根据阶段不同分为首发主体和反转主体。江长斌等[38]指出，首发主体权威度是舆情反转预测中的影响因素。权威媒体包括党委机关报、新华社和广播电视台等，其拥有庞大的新闻记者队伍和专业从业人员，他们捕捉新闻的能力和专业性更强；而非权威媒体一般为自媒体、意见领袖或某些业余媒体，区别于权威媒体对信息的多方审视和考量，他们的自由言论增加了舆情的不确定性。安璐等[36]将媒体权威度作为舆情反转预测模型的特征，采用热门微博认证类型测量其权威度。

在首发主体引发舆情广泛关注后，反转阶段干预舆情使其产生反转结果的主体为反转主体，众多研究认为，政府是具有权威的反转主体，政府介入是干预舆情反转的核心要素。唐建荣等[39]指出，政府管控处理速率、政府关注度和政府公信力是反转舆情控制的主要因素；王楠等[37]则认为，政府介入是反转的主要因素。

**1.3.3** *事件主体和传播主体的参与策略* 多元主体参与舆情反转的策略也被认为是影响舆情反转的因素。事件主体的参与策略主要体现为当事人在舆情事件中的诉求表达。张华[40]指出，当事人表达的无法判断、量刑过重、法律不公、量刑适当、活该、媒体误导和普法重要等态度是在舆情反转中主要的诉求。首发主体的参与策略体现为危机框架建构。廖梦夏[5]认为，生命暴力框架、蒙冤受辱框架、批评问责框架和爱心善举框架等框架会影响舆情反转的形式；王楠等[37]研究了舆情反转中舆情传播是否进行了议程设置。反转主体参与策略体现为干预策略。狄多华等[41]认为，政府或职能部门介入澄清式反转、媒体主导生产式反转、公众参与互助式反转和当事方披露真相式反转是主要的反转干预方式。

### 1.4 研究模型

现有关于舆情反转生成的研究往往仅探索某一个主体的特征或参与策略，鲜有研究专门针对多元主体生成舆情反转的机理进行量化分析。本文旨在填补这一研究空白，通过对多元主体如何生成舆情反转进行量化分析，结合文献综述，提出基于多元主体的突发事件舆情反转生成模型，如图 2 所示。

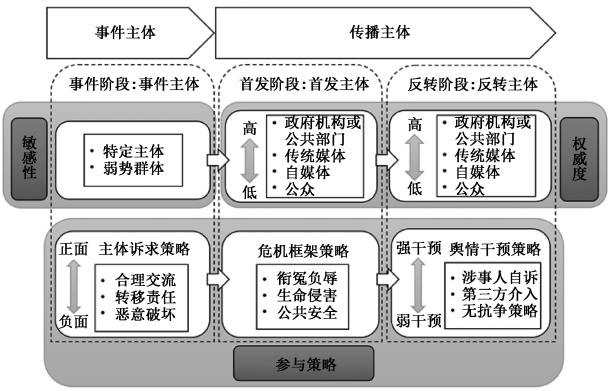



图 2 基于多元主体的突发事件舆情反转生成模型

Fig. 2 Multiple governance model for public opinion reversal in sudden events

事件阶段中，影响舆情反转的两个因素是敏感性和主体诉求策略。采用阶层敏感性，将事件当事主体分为特定主体和弱势群体[36]。特定主体是指涉事主体的职业特征涉及政府部门、政府公职人员、知名企业、公众人物等因其职业属性或就职单位极易引发争议的主体。弱势群体则主要涉及主体的生存状态和社会地位，一般将生存状态处于弱势、社会地位较低的群体划分为弱势群体，包括老人、儿童、女性、残疾人、特殊病、失业群体等社会性群体。主体诉求策略作为涉事主体在舆情事件中的诉求表达方式，从正面到负面可以分为合理交流、转移责任和恶意破坏。其中，合理交流代表涉事主体正面、中性

的诉求，包括寻求帮助和提高知名度等；转移责任代表涉事主体的诉求是推卸自身责任，诉求的负面程度适中；恶意破坏则代表涉事主体的负面诉求，包括抹黑他人和引起混乱等，这种涉事主体故意传播虚假消息，诉求的负面程度最高[42]。

首发主体的权威度和首发主体采用的危机框架策略是造成网络舆情反转的重要因素。考虑到主体的多元性，将首发主体分为政府机构或公共部门、媒体和公众，并按照权威度的高低进行细分和排序，最终由高到低分别为政府机构或公共部门、传统媒体、自媒体和公众[43]。考虑到党媒、央媒等媒体作为党和政府喉舌的性质，将党媒、央媒等媒体划分进政府机构或公共部门中。危机框架策略是指首发主体使用不同的意义建构框架吸引公众注意力的策略。通过对已有案例进行整理，总结得出衔冤负屈、生命侵害和公共安全 3 种框架。衔冤负屈框架强调当事人存在被他人侮辱而导致人格或名誉受损，从而蒙受冤屈的情况。生命侵害框架则是指主体建构并使用的框架，强调个人对他人实施侵害行为或威胁他人生命行为。公共安全框架则强调社会公共安全受到威胁的情况，主要指涉及多人伤亡事件[44]。

反转主体的权威度和使用的干预策略也是影响舆情反转生成的重要因素。反转主体中，政府机构或公共部门、传统媒体、自媒体和公众的权威度依次下降[45]。舆情干预策略是舆情反转主体在干预舆情发展走向中采用的策略，目的是引导舆情发展方向。根据干预强度，可以分为涉事人自诉、第三方介入和无抗争策略[5]。涉事人自诉代表涉事主体或知情人推翻前期的言论，提供截然相反的信息。第三方介入则代表除涉事主体及知情人之外的主体，如政府、媒体等通过调查的方式揭露事件真相、引导舆情。

## 2　研究设计

### 2.1　研究模型与变量说明

根据图 2 提出本文的研究变量，如表 1 所示。

**表 1　研究变量的赋值**

**Tab. 1　Explanation of overall variables**

| 主体名称 | 变量名称 | 变量赋值 |
|---|---|---|
| 事件阶段 | 敏感性，A1 | 根据涉及主体数量，分别赋值为 1、0.6、0 |
| | 诉求正面性，A2 | 根据主体使用的诉求策略，分别赋值为 1、0.6、0 |
| 首发阶段 | 首发主体权威度，B1 | 根据主体权威度，分别赋值为 1、0.67、0.33、0 |
| | 衔冤负辱，B21 | 根据主体是否使用该框架，分别赋值为 1、0 |
| | 生命侵害，B22 | 根据主体是否使用该框架，分别赋值为 1、0 |
| | 公共安全，B23 | 根据主体是否使用该框架，分别赋值为 1、0 |
| 反转阶段 | 反转主体权威度，C1 | 根据主体权威度，分别赋值为 1、0.67、0.33、0 |
| | 干预强度，C2 | 根据主体使用的抗争策略，分别赋值为 1、0.6、0 |
| 舆情反转 | 反转结果，D | 正向反转赋值为 1，负向反转赋值为 0 |

鉴于危机舆情反转案例材料均以文本形式呈现，采用间接校准法，通过赋值的方式将文本信息转换为量化数据，从而实现数据的校准工作。具体赋值结果如下：

通过对已有样本进行整理，发现网络舆情反转分为正向反转和负向反转两种形式，其中，正向反转表示舆情由负面转向正面的情况，负向反转表示舆情由正面转向负面的情况。为更好地分析两者的成因，将正向反转赋值为 1，负向反转则赋值为 0。

事件阶段分为敏感性和主体诉求策略两个变量。参考廖梦夏[5]的研究，敏感性具体赋值方式为：特定主体、弱势群体中涉及 2 种赋值为 1；涉及 1 种赋值为 0.6；完全未涉及的赋值为 0。主要原因在于，此类“涉及 1 种敏感性主体”的变量，对于网络舆情反转具有一定的作用，但是如果按照三值模糊集(1，0.5，0)进行分类，赋值为 0.5 的变量在网络舆情反转中的作用无法体现，而廖梦夏[5]的赋值方式可以增加此变量的作用，因此，本文选择这种赋值方式。在主体诉求策略赋值方式上，根据已有案例，越负面的诉求策略越容易引起正向反转，越正面的诉求越容易引起负向反转。因此，根据诉求的负面程度，分别对合理交流、转移责任和恶意破坏赋值为 0、0.6 和 1。

首发阶段包括权威度和危机框架策略两个变量。首发主体权威度赋值方式分别将政府机构或公共部门、传统媒体、自媒体和公众赋值为 1、0.67、0.33 和 0。危机框架策略赋值方式只要涉及衔冤负屈、生命侵害和公共安全 3 种框架中的任意一种情况，则赋值为 1，反之则赋值为 0。

反转阶段包括权威度和舆情干预策略两个变量。反转主体权威度赋值方式将政府机构或公共部

门、传统媒体、自媒体和公众赋值为 1、0.67、0.33 和 0。舆情干预策略赋值方式参考廖梦夏[5]对于干预强度的划分，将涉事人自诉、第三方介入和无抗争策略分别赋值为 1、0.6 和 0。

### 2.2 研究方法和案例选择

**2.2.1** *研究方法* 定性比较分析方法(QCA)是由克利夫·拉金于1987 年提出的一种针对中小样本案例设计的研究方法，在社会抗争等领域被广泛应用[46]。这一方法旨在研究条件组态与结果之间复杂的因果关系，同时还具备外部推广效度和解释因果复杂性的优势[47]。本文选择 QCA 中的模糊集定性比较方法(fsQCA)，fsQCA 将案例概念化为各种属性的组合[48]，相较于清晰集，其变量的取值更细化，可以取 0-1 之间的数值，对案例各属性的反应更加精准，能够更好地反映变量程度差异的问题[49]。

通过一致性水平(Consistency)和覆盖度(Coverage)两个指标检验必要条件。一致性水平是判断各解释变量对结果变量必要性的必要步骤，通常一致性指标高于 0.9 时，认为该解释变量为结果变量的必要条件[50]。计算公式为

$$\text{Consistency}(X_i \leqslant Y_i) = \frac{\sum[\min(X_i, Y_i)]}{\sum X_i} \quad (1)$$

覆盖率指标用于计算解释变量的组合对结果变量的解释程度。计算公式为[49]

$$\text{Coverage}(X_i \leqslant Y_i) = \frac{\sum[\min(X_i, Y_i)]}{\sum Y} \quad (2)$$

**2.2.2** *案例选择* 在模糊集的分析中 10～60 个案例是最佳规模[51]。本文在挑选案例的过程中主要基于以下考量：① 所有入选案例均为近年来发生的突发事件，这些事件涵盖了如自然灾害、社会安全等高度引发社会关切的议题，并且在舆情发展过程中经历了显著变化和反转；② 本文选择的案例均登上社交媒体的热搜榜单，引发了网友的广泛关注与讨论；③ 为确保研究案例的时效性，本文选取的案例均发生在过去 10 年间，具体时间范围为 2016～2023 年。依据上述标准，采用判断抽样法，在充分利用新闻报道、官方通报等二手资料深化对各案例理解的基础上，结合主观判断，甄选出 33 件具有代表性的突发事件网络舆论反转案例作为研究对象，其中，正向反转事件 23 件，负向反转事件 10 件，如表 2、3 所示。

**表 2 突发事件舆情正向反转案例**

**Tab.2 Case list of positive reversal of public opinion in sudden events**

| 序号 | 案例名称 | 序号 | 案例名称 |
|---|---|---|---|
| 1 | 柬埔寨血奴案 | 13 | 罗冠军事件 |
| 2 | 无锡三岁女童疑似被猥亵 | 14 | 疫情发生前西安未接到嘉峪关方面通报事件 |
| 3 | 南大“流产女生”举报事件 | 15 | 寿光蔬菜事件 |
| 4 | 北京菜篮子不稳，要断粮谣言事件 | 16 | 韩红捐款事件 |
| 5 | 拍摄者回应西安地铁救助视频作秀质疑 | 17 | 货拉拉女生跳车事件 |
| 6 | 鲍毓明性侵案反转事件 | 18 | 高铁掌掴事件 |
| 7 | 阿里女员工性侵案反转事件 | 19 | 海底捞涉恶性刑事案件 |
| 8 | 成都 49 中反转事件 | 20 | 杭州出现敲门杀人案事件反转 |
| 9 | 南充当街施暴者反转事件 | 21 | 网传警察拖行死者家属系不实消息 |
| 10 | 东北三省回应拉闸限电 | 22 | 杭州杀人抛尸凶手为退役侦察兵事件 |
| 11 | 河南师范大学师生因郑州暴雨被困事件反转 | 23 | 女生举报警察打死父亲事件 |
| 12 | 郑州进入特大自然灾难一级战备状态事件反转 | | |

**表 3 突发事件舆情负向反转案例**

**Tab.3 Case list of negative reversal of public opinion in sudden events**

| 序号 | 案例名称 | 序号 | 案例名称 |
|---|---|---|---|
| 1 | 《人民日报》双黄连事件 | 6 | 周口男婴丢失案 |
| 2 | 找到第二个黑匣子事件 | 7 | 山东辱母杀人案部分反转 |
| 3 | 甘肃定西发生 8.3 级地震事件 | 8 | 千百意老爷爷事件 |
| 4 | 王凤雅事件 | 9 | 林生斌事件 |
| 5 | 罗一笑事件 | 10 | “援鄂女护士”身份事件 |

## 3 研究结果

使用 fsQCA3.0 软件进行组态分析。因为 QCA 具有因果不对称的特点，将 Y(正向反转)和～Y(负向反转)进行独立分析，并对案例频数阈值、一致性阈值以及 PRI 一致性阈值进行了事先设定与调整。案例频数阈值的设定需兼顾案例总量和数据特性，通常案例总数越多，案例频数阈值越高。由于本文的样本数属于中小样本，故将案例频数阈值设为 1。一致性阈值的设定目的是确保组态分析结果具有较强的解释效度，通常一致性阈值的设置应大于 0.75[52]。为了提高解释和预测的准确性，本文将其设置为 0.8。PRI 一致性阈值是为了规避“同因异果”的误导，即相同条件组合导致不同结果的现象，其设置原则与一致性阈值类似，同样要求高于

0.75[53-54]。由于本文在设置完一致性阈值后，符合要求的案例中 PRI 阈值自然大于 1，故 PRI 一致性阈值设置为 1。经过标准化分析，得到复杂解、吝啬解和中间解 3 种解，一般首选中间解进行汇报，因此，本文也以中间解为准对结果进行解释。

### 3.1　多元主体生成突发事件舆情反转的结果

表 4 的必要性检验结果显示，“～B21”的一致性检验数值大于 0.9，说明不采用“衔冤负屈”作为危机框架策略是突发事件网络舆情正向反转的必要条件。同时，“～B1”首发主体权威度、“C1”反转主体权威度的一致性数值较高，均超过 0.85，综合两者的赋值情况，可以认为权威度是突发事件网络舆情正向反转现象产生的重要条件。

**表 4　整体变量正向反转必要性检验**

**Tab. 4　Necessity test for positive reversal of multiple subjects**

| | A1 | ～A1 | A2 | ～A2 | B1 | ～B1 | B21 | ～B21 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 一致性 | 0.573 913 | 0.426 087 | 0.634 783 | 0.365 217 | 0.144 783 | 0.855 217 | 0.086 957 | 0.913 043 |
| 覆盖率 | 0.785 714 | 0.604 938 | 0.935 897 | 0.482 759 | 0.370 000 | 0.819 583 | 0.666 667 | 0.700 000 |
| | B22 | ～B22 | B23 | ～B23 | C1 | ～C1 | C2 | ～C2 |
| 一致性 | 0.608 696 | 0.391 304 | 0.260 870 | 0.739 130 | 0.870 000 | 0.130 000 | 0.669 565 | 0.330 435 |
| 覆盖率 | 0.875 000 | 0.529 412 | 0.545 455 | 0.772 727 | 0.800 080 | 0.374 218 | 0.669 565 | 0.760 000 |

表中风险事件的等级划分按照如下标准：低风险事件为低敏感性、正面诉求单独出现或组合出现；中风险事件为高敏感性、负面诉求单独出现，或者分别与正面诉求、低敏感性两两组合；高风险事件为高敏感性、负面诉求策略组合出现。

根据表 5，对整体变量进行标准化分析后，得到导致正向反转现象出现的 8 条路径，总覆盖率达到 0.579，说明这 8 条路径能够解释超过 57.9％的案例，总一致性达到 1。其中，路径 1 和 4 的原始覆盖度与唯一覆盖度均高于其他路径，说明它们对舆情正向反转具有较高的解释力。

**表 5　整体变量条件组合路径分析结果（正向反转）**

**Tab. 5　Analysis results of conditional combination paths for overall variables (positive reversal)**

| 序号 | 路径 | 路径名称 | 原始覆盖率 | 唯一覆盖率 | 一致性 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ～诉求策略＊～首发主体权威度＊～衔冤负屈＊生命侵害＊～公共安全＊反转主体权威度＊干预策略 | 低风险事件-低权威生命侵害框架-高权威强干预 | 0.104 348 | 0.104 348 | 1 |
| 2 | 敏感性＊首发主体权威度＊～衔冤负屈＊～生命侵害＊公共安全＊反转主体权威度＊干预策略 | 中风险事件-高权威公共安全框架-高权威强干预 | 0.052 173 9 | 0.026 087 | 1 |
| 3 | ～敏感性＊～首发主体权威度＊～衔冤负屈＊～生命侵害＊公共安全＊反转主体权威度＊干预策略 | 低风险事件-低权威公共安全框架-高权威强干预 | 0.086 956 5 | 0.026 087 | 1 |
| 4 | 敏感性＊诉求策略＊～首发主体权威度＊～衔冤负屈＊生命侵害＊～公共安全＊干预策略 | 高风险事件-低权威生命侵害框架-强干预 | 0.266 522 | 0.266 522 | 1 |
| 5 | ～敏感性＊～诉求策略＊～首发主体权威度＊衔冤负屈＊～生命侵害＊～公共安全＊反转主体权威度＊干预策略 | 低风险事件-低权威衔冤负屈框架-高权威强干预 | 0.026 087 | 0.026 087 | 1 |
| 6 | 敏感性＊诉求策略＊～首发主体权威度＊衔冤负屈＊～生命侵害＊～公共安全＊反转主体权威度＊干预策略 | 高风险事件-低权威衔冤负屈框架-高权威强干预 | 0.026 087 | 0.026 087 | 1 |
| 7 | 敏感性＊诉求策略＊～衔冤负屈＊～生命侵害＊公共安全＊反转主体权威度＊干预策略 | 高风险事件-公共安全框架-高权威强干预 | 0.078 260 9 | 0 | 1 |
| 8 | 诉求策略＊～首发主体权威度＊～衔冤负屈＊～生命侵害＊公共安全＊反转主体权威度＊干预策略 | 中风险事件-低权威公共安全框架-高权威强干预 | 0.078 260 9 | 0 | 1 |
| | 总体覆盖率 | | 0.579 565 | | |
| | 总体一致性 | | 1 | | |

高风险事件-低权威生命侵害框架-强干预型。这一类型主要对应路径 4，该路径由“敏感性”“负面主体诉求策略”“低首发主体权威度”“生命侵害框架策略”“强干预度策略”核心变量构成。此类路径说明，当低权威度的首发主体采取生命侵害作为传播框架策略，且其传播具备敏感性事件时，容易被强干预度的策略干预，实现舆情由负面向正面的反转。在这种情况下，涉事主体的负向诉求一般通过“泼脏水”的方式抹黑个体、组织或引起混乱，因此，其往往选择自媒体或公众这类低权威度的主体作为首发对象。究其原因，低权威度的主体发布信息时一般不需要经过多层审核，容

易发布虚假信息。信息在被传播的过程中，容易产生负面舆论，在敏感性特征的加持下，负面舆论更易扩散。此时，需要采取强干预度的干预策略，引导负面舆情向正面舆情转变，实现正向舆情反转。

路径 1 对应“低风险事件-低权威生命侵害框架-高权威强干预”型反转，该路径由“正面或中性主体诉求策略”“低首发主体权威度”“生命侵害框架策略”“高反转主体权威度”“强干预度策略”核心变量构成。此类路径说明，当具备正向诉求的低权威度首发主体采取生命侵害作为传播框架策略时，容易引发高权威度反转主体的强干预，从而引导舆情实现由负面向正面的反转。此类型事件中的涉事主体虽然具备正向或中性的诉求（包括寻求帮助、为正义发声、树立良好形象、工作需求等），但是受限于自身获取和核实信息的能力，其作为首发主体或信息提供者时，容易产出片面的信息。相较于政府机构这类具有广泛信息核实渠道的高权威度主体，自媒体和公众更容易传播未经核实的片面信息，这就是路径中低首发主体权威度的由来。片面信息在互联网的传播过程中易引发负面舆情，随着负面舆情的扩散，为了保持互联网的清朗，高权威度的反转主体会出面干预舆情。因为高权威度主体往往具有较高的公信力，容易使非涉事公众信服，伴随着强干预度的干预策略，易于引导负面舆情向正面舆情转变，从而实现正向舆情反转。

根据表 6 的必要性检验结果，～诉求策略、～衔冤负屈的一致性检验数值大于 0.9，说明具备“正向或中性”的诉求策略、不使用“衔冤负屈”作为危机框架策略是突发事件舆情负向反转的必要条件。

**表 6 整体变量负向反转必要性检验**

**Tab. 6 Necessity test for negative reversal of multiple subjects**

| | A1 | ～A1 | A2 | ～A2 | B1 | ～B1 | B21 | ～B21 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 一致性 | 0.360 000 | 0.640 000 | 0.100 000 | 0.900 000 | 0.567 000 | 0.433 000 | 0.100 000 | 0.900 000 |
| 覆盖率 | 0.214 286 | 0.395 062 | 0.064 103 | 0.517 241 | 0.630 000 | 0.180 417 | 0.333 333 | 0.300 000 |
| | B22 | ～B22 | B23 | ～B23 | C1 | ～C1 | C2 | ～C2 |
| 一致性 | 0.200 000 | 0.800 000 | 0.500 000 | 0.500 000 | 0.500 000 | 0.500 000 | 0.760 000 | 0.240 000 |
| 覆盖率 | 0.125 000 | 0.470 588 | 0.454 545 | 0.227 273 | 0.199 920 | 0.625 782 | 0.330 435 | 0.240 000 |

根据表 7，通过对整体变量进行标准化分析，得到导致负向反转现象出现的 3 条路径，总覆盖率达到 0.36，说明这 3 条路径能够解释超过 36%的案例，总一致性达到 1。其中，路径 1 和 2 的原始覆盖度与唯一覆盖度均高于其他路径，说明它们对舆情负向反转具有较高的解释力，因此，本文着重对其进行阐释。

**表 7 整体变量条件组合路径分析结果（负向反转）**

**Tab. 7 Analysis results of conditional combination paths for overall variables(negative reversal)**

| 序号 | 路径 | 路径名称 | 原始覆盖率 | 唯一覆盖率 | 一致性 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 敏感性＊～诉求策略＊～首发主体权威度＊～衔冤负屈＊～生命侵害＊～公共安全＊干预策略 | 中风险事件-低权威-强干预 | 0.18 | 0.18 | 1 |
| 2 | 敏感性＊～诉求策略＊首发主体权威度＊～生命侵害＊公共安全＊～反转主体权威度＊干预策略 | 中风险事件-高权威公共安全框架-低权威强干预 | 0.12 | 0.12 | 1 |
| 3 | ～敏感性＊～诉求策略＊～首发主体权威度＊～衔冤负屈＊生命侵害＊～公共安全＊～反转主体权威度＊干预策略 | 低风险事件-低权威生命侵害框架-低权威强干预 | 0.06 | 0.06 | 1 |
| | 总体覆盖率 | | 0.36 | | |
| | 总体一致性 | | 1 | | |

高特征-低权威首发-强干预型。此类型由路径 1 得出。该路径主要由“敏感性”“正向或中性主体诉求策略”“低首发主体权威度”“强干预度策略”核心变量构成。此类路径说明，当危机事件具有敏感性特征、涉事主体具有正向或中性的诉求策略、首发主体为低权威度主体、反转主体采取强干预度策略进行干预时，舆情容易由正面转向负面。此类事件中的涉事主体通常具有正向或中性的诉求（通常是公布事件进展、寻求帮助、塑造良好形象等），首发主体往往也会按照诉求发布相应的内容，意图产生正面舆情。当涉事主体和首发主体重合时，首发主体在发布内容时，可能会主观隐匿对自身不利的内容，仅发布有利于自身的内容；当涉事主体不同于首发主体时，因为首发主体的权威度较低，其在发布信息时，可能不会对涉事主体提供的内容进行详细核查。上述两种情况均会导致公布信息片面化，当后续有其他负面信息披露或公众关注的议题发生变化时，公众的态度会由好转坏，与涉事主体和首发主体的

意图背道而驰，出现舆情由正面转向负面的情况。

高特征-高权威首发-强干预型。此类型由路径 2 得出。该路径主要由“敏感性”“正向或中性主体诉求策略”“高首发主体权威度”“公共安全”“低反转主体权威度”“强干预度策略”核心变量构成。此类路径的基本构成与路径 1 相似，因此，仅对两条路径不同之处作出说明。路径 2 的首发主体为高权威度主体，高权威度首发主体在发布信息时，可能缺乏对信息的深入核查或对信息有理解性的偏差，导致发布的信息具有狭隘性，为后续舆情负向反转埋下伏笔。在这种类型中，反转阶段的爆料一般由网友、知情人、营销号等低权威度主体完成。符合这一类型的典型案例是“援鄂女护士”身份事件。援鄂女护士于鑫慧在媒体的报道下以正能量形象出现，成为模范人物的代表，颇受好评，但是随着其身份造假、负债失信等负面信息被网友揭露后，公众对其的观感断崖式变差，舆情由正面转向负面。在此过程中，作为首发主体的媒体履行了其正面宣传的职责，通过树立典型，引领价值导向往正确方向发展，但是其在报道过程中未能对典型人物的身份进行深入核查，同时过度美化报道人物导致被报道对象出现瑕疵时，公众会产生较大的心理落差，从而导致舆情向负面方向发展。

### 3.2　稳健性检验

为确保研究结果的有效性，排除随机性，参考张明等[55]的研究，采取更改一次性阈值的方法进行稳健性检验。较多学者采取将一致性阈值提高 0.05 的方式进行稳健性检验，本文也将一致性阈值调整至 0.85，结果依旧，证明本文结果具有稳健性[56]。

## 4　结论

（1）多元主体视角下突发事件网络舆情反转生成的规律总结。

① 高敏感性、诉求策略、低权威首发主体、高权威反转主体、强干预策略更容易引发舆情反转。通过对表 5、7 所示路径进行梳理后可得，高敏感性、使用诉求策略、低权威首发主体、高权威反转主体和强干预策略的路径相较于其他路径更容易于导致舆情反转。表 5、7 所示 11 条路径中，具有高敏感性的路径有 6 条，占比超 50%；采取诉求策略的路径有 9 条，占比超过 81%。这些数据验证了高敏感性条件与诉求策略在舆情反转过程中的关键作用。在首发阶段，具有低权威首发主体的路径有 8 条，占比超过 72%，说明其对于舆情反转现象的产生具有显著作用。然而，此时衔冤负屈、生命侵害和公共安全框架的作用并未显示出明确的偏向性，其具体作用仍需结合导致正向反转、负向反转的具体路径进行充分展现。在反转阶段，具有高权威反转主体的路径有 7 条，占比超过 63%；具有强干预策略的路径有 11 条，所有路径中均体现出对强干预策略的运用。

② 高风险事件、低权威首发主体、生命侵害框架、高权威反转主体、强干预策略更容易引发正向反转。在事件阶段，高风险事件出现的频次最高，覆盖度最高，其次是中风险事件，低风险事件则位居最后。低风险事件的影响度较小，但也可能引发正向反转。高风险事件在低权威度首发主体采用生命侵害框架时，更容易出现舆情正向反转；中风险事件在首发主体采用公共安全框架时，更容易出现舆情正向反转；低风险事件在首发主体为低权威度主体时，更容易出现舆情正向反转。其中，低权威度主体采用生命侵害框架的情况最为显著。

相较于高权威度首发主体，低权威首发主体对正向反转的作用更显著，覆盖情境也更多。首发主体采用的危机框架策略中，3 种框架对舆情正向反转均有一定的作用，但是 3 种框架发挥作用的程度不同。其中：生命侵害框架的作用最为显著；公共安全框架涉及的情境更多；衔冤负屈框架在其中起到的作用最小。

相较于事件和首发阶段，反转阶段的变量对正向舆情反转的影响更为显著。多条路径中均出现高权威度反转主体和强干预策略共同作用导致正向反转事件产生的情况，其中强干预策略更为重要，其涉及的情境比高权威度的反转主体更多。

③ 中风险事件、低权威首发主体、低权威反转主体、强干预策略更容易引起负向反转。负向反转的影响因素主要由中风险事件、低权威度首发主体、低权威度反转主体和强干预策略构成。中风险事件在首发主体为低权威度主体、反转主体采用强干预策略的情况下，更容易发生负向反转。除此之外，低风险事件也可能造成舆情反向反转，其主要在低权威度首发主体采用生命侵害框架、低权威度反转主体使用涉事人自诉的强干预策略下发生反转。

在负向反转中，低权威度首发主体能够覆盖更广泛的情境，并发挥更显著的作用。首发主体采用的危机框架策略中，公共安全和生命侵害框架均具有一定的作用，但是公共安全比生命侵害框架的作用更为显著。衔冤负屈对于负向反转的影响较弱，在路径中没有体现。

在反转阶段，低权威度反转主体和强干预策略

更容易引起负向反转,其中强干预策略更为重要,其涉及的路径更多。

(2) 多元主体视角下突发事件网络舆情反转治理的对策建议。迄今为止,学术界对舆情反转的行为主体及其阶段划分已有诸多探讨。在主体分类层面,现有研究普遍将参与舆情反转的多元主体归纳为政府机关、传统媒体、自媒体和公众4大类。其中,自媒体与公众常被视为导致舆情反转的罪魁祸首[57],而传统媒体及政府部门则多以治理主体的身份出现[43]。实际上,传统媒体和政府机构不仅能在治理层面发挥作用,还能作为直接的驱动力量,推动舆情反转现象的产生。自媒体和公众同样具备治理能力,能够自发地成为舆情反转的治理主体,为舆情治理发挥其独特作用。因此,本文将政府、传统媒体、自媒体和公众一并视为舆情反转现象产生和治理主体,并深入剖析各方所扮演的不同角色及其影响。学者们在阶段划分层面有不同的标准,三[12]、四[13]、五[27]、六[14]阶段均被提出,本文在此基础上进行了补充和完善。

为更有效地治理突发事件网络舆情反转现象,基于前述研究,本文提出一系列有针对性的对策和建议。

(1) 事件阶段注意监控,特殊情况及时预警。在事件阶段,当出现以下6种情况时应注意监控:① 突发事件具备高敏感性,涉事主体具有负面诉求;② 突发事件不具有敏感性,涉事主体具有正面或中性的诉求;③ 突发事件具有敏感性,涉事主体不具有明显诉求;④ 突发事件具有低敏感性,涉事主体具有正面或中性诉求;⑤ 突发事件不具有敏感性,涉事主体具有负面诉求;⑥ 突发事件具有敏感性,涉事主体具有正面或中性诉求。在6种情况中,前5种针对正向反转情况,最后一种针对负向反转情况,其中,第1和第6种情况需要重点关注,必要时可进行预警。

在此阶段,最重要的是建立舆情监测与预警系统,通过机器和人工对网络舆情进行实时监控,为上述情况设置追踪标识,将第1和第6种类型设置为系统的预警标识,并由机器和人工进行相应的风险评估,判断出事件的风险等级,以进行不同的预测与干预。舆情监测与预警系统在对舆情进行预警时,需注意正向反转和负向反转的预警时间点不同。正向反转是在负面舆情产生过程中进行预警,方便反转主体采取措施加以干预,减少负面舆情的不良影响,提升正向反转的速率;而负向反转则是在正面舆情传播时重点关注,防止其向负面转变,从而减少负面舆情的产生,尽可能地将其扼杀在摇篮之中。总之,建立舆情监测与预警系统对于提升正向及负向舆情反转现象的治理效果至关重要。此外,对于可能出现正向反转的高风险性事件,相关干预主体应尽早介入,及时调查、公布真实信息,引导公众的舆情向积极方向发展。对于可能出现负向反转的高风险性事件,相关干预主体需注意维护现有舆情,确保公众的舆情平稳、健康发展。同时,干预主体应当积极培育和践行社会主义核心价值观,切实增强公众的道德认同感,从而减少由于道德感缺失所引发的舆情负向反转事件的可能性。

(2) 首发阶段非当事主体的积极引导。首发阶段最应该提高警惕的是低权威度主体作为首发主体的情况,为了减少乃至杜绝正负向反转中低权威度主体发布片面或虚假信息,多元主体应该共同发力。

为此,政府部门应加大对故意传播虚假信息行为的打击力度,提高违规成本,利用威慑力减少低权威度主体散布不实信息的可能性。社交媒体平台需加强监管,对低权威度主体发布的言论和信息进行严格审核,减少虚假信息的传播。同时,应实时监控平台舆情,对疑似虚假信息及时上报,并采取措施减缓虚假信息的传播速度。传统媒体、自媒体作为信息传播生态系统的重要组成部分,应在提高职业道德的同时不断提升专业素质和信息核实能力,确保能够及时揭露真相、厘清事实,引导公众理性判断和发言,从而促进舆情正向反转的形成。此外,传统媒体和自媒体要切实履行新闻把关人的职责,严格把控信息的真实性与公正性,减少因自身原因引发的舆情负向反转事件。公众作为低权威度主体的主要组成部分,无论在正向反转还是负向反转中,均应保持理性思考,提升信息判断能力,发言前慎重考虑,认清传播谣言、虚假信息的危害,树立法治意识,避免将互联网视为法外之地。

(3) 反转阶段多元主体的协同治理。根据分析结果,高权威度主体、强干预是舆情正向反转的核心条件,而低权威度主体、强干预是舆情负向反转的核心条件。在正向反转阶段,政府机构或公共部门、传统媒体此类高权威度主体发挥了最为显著的作用,但实现突发事件网络舆情正向反转现象的治理,仅靠政府机构或公共部门的力量是远远不够的,需要各主体的协同治理,加快舆情正向反转的进程。在此阶段,高权威度主体应积极推动事件真实信息的披露,主动设置议题引导舆论,以构建良好的网络舆情环境,稳定人心。而像自媒体、公众等权威度较低的主体应注重培养辩证思维,做到不盲目跟风,并积

极利用自身的主动性对事件进行深入挖掘和传播。在反向反转阶段，低权威度主体占据主导作用，这种现象的背后实际是自媒体、公众为满足自身探索欲的举措，这一行为本身并无不妥，但低权威度主体在挖掘信息、转变态度时应保持辩证性，客观看待，避免将主观判断当作事实，发言前也应理智思考，防止负面舆情在网络上肆意扩散。此外，在负向舆情反转发生后，相关主体应当及时采取有效干预措施，推动负面舆情向正面转变。

本文在探讨突发事件网络舆情反转现象时，仍存在一定的局限性与改进空间。首先，在样本选取层面，当前研究受限于案例样本数量较少，使得研究结果的普适性在一定程度上受到制约，并且仅对比了正向反转和负向反转的案例，未对比产生反转和未产生反转的案例，导致研究范围局限于讨论已经反转案例中的组态路径；其次，在模拟再现现实案例层面，尽管借助 fsQCA 方法探究了多个因果变量之间的关联，但现实情况错综复杂，模型难以全面囊括所有影响因素及其动态变化；最后，fsQCA 方法本身具有较高的复杂度，解释和理解结果需要一定的专业知识，这也对组态路径的解释提出了更高要求，现有解释可能存在一定的局限性。

展望未来，本文的不足恰恰指明了下一步努力的方向：① 不断丰富和完善理论模型，以便更好地解析突发事件舆情反转背后的深层次驱动机制；② 纳入对比案例分析，以涵盖更广泛的实际情境；③ 融合其他研究方法和技术，深化分析层次，推进研究的广度与深度。

**参考文献：**


[1] 闪淳昌，薛澜. 应急管理概论：理论与实践[M]. 北京：高等教育出版社，2012.
SHAN C C，XUE L. Introduction to emergency management：Theory and practice [M]. Beijing：Higher Education Press，2012.

[2] 李彪. 舆论学教程[M]. 北京：中国人民大学出版社，2023.
LI B. Tutorial on public opinion [M]. Beijing：Renmin University of China Press，2023.

[3] 郭慧，雷智博. 建立和完善突发事件舆论引导策略新格局[J]. 行政管理改革，2019(2)：70-75.
GUO H，LEI Z B. Research on establishing and perfecting new patterns of guiding strategies to the public opinions on emergent events [J]. Administration Reform，2019(2)：70-75.

[4] 彭国超，程晓. 基于社会燃烧理论的反转新闻舆情热度生成机理研究[J]. 情报科学，2023，41(1)：80-85.
PENG G C，CHENG X. Research on the mechanism of generating reverse news public opinion heat based on social combustion theory [J]. Intelligence Science，2023，41 (1)：80-85.

[5] 廖梦夏. 冲突叙事，纠偏干预与舆情反转结果——对 43 个媒介事件的模糊集定性比较分析[J]. 现代传播：中国传媒大学学报，2020(5)：51-56.
LIAO M X. Conflict narrative，corrective intervention，and results of public opinion reversal：A fuzzy set qualitative comparative analysis of 43 media events [J]. Modern Communication：Journal of Communication University of China，2020 (5)：51-56.

[6] 倪万. 信息不对称理论下舆情反转乱象及媒体责任[J]. 青年记者，2017(21)：45-46.
NI W. The chaos of public opinion reversal and media responsibility under the theory of information asymmetry [J]. Youth Journalist，2017 (21)：45-46.

[7] 陆学莉. 反转新闻的叙事框架和传播影响[J]. 新闻记者，2016(10)：41-49.
LU X L. The narrative framework and communication influence of reverse news [J]. Shanghai Journalism Review，2016(10)：41-49.

[8] 孙源南，成曙霞. 反转新闻对社会信任体系的影响及对策研究[J]. 山东社会科学，2019(7)：187-192.
SUN Y N，CHENG S X. Research on the impact and countermeasures of reverse news on social trust system[J]. Shandong Social Sciences，2019(7)：187-192.

[9] 黄远，刘怡君. 网络舆论反转效应研究[J]. 管理评论，2016，28(8)：71-78.
HUANG Y，LIU Y J. Studies on online public opinion inversion effect [J]. Management Review，2016，28(8)：71-78.

[10] 方格格. 反转新闻的拟戏剧特征和运作机制[J]. 新媒体研究，2018，4(18)：1-5.
FANG G G. The dramatic characteristics and operating mechanism of reverse news[J]. New Media Research，2018，4(18)：1-5.

[11] 宋祖华，李艳. 反转新闻再思考[J]. 新闻爱好者，2016(11)：24-27.
SONG Z H，LI Y. Rethinking on reverse news[J]. Journalism Lover，2016(11)：24-27.

[12] 李晚莲，蒋化，曾锋. 突发公共事件网络舆情反转强度生成机理研究——基于多案例的 fsQCA 分析[J]. 情报杂志，2022，41(11)：129-136.
LI W L，JIANG H，ZENG F. A study on the

mechanism of generating the intensity of online public opinion reversal in public emergencies-an analysis of fsQCA based on multiple cases [J]. Journal of Intelligence, 2022, 41(11): 129-136.

[13] 张晓鹏. 探析网络舆论反转的发展特点及其影响——以榆林产妇跳楼案为例[J]. 新闻爱好者, 2020(12): 72-74.
ZHANG X P. Exploring the development characteristics of network public opinion reversal and its impact-Taking Yulin maternal jumping case as an example[J]. News Lover, 2020(12): 72-74.

[14] 何婕君, 李阳. 基于时空视角的舆情反转事件情感演化特征研究[J]. 信息资源管理学报, 2022, 12(2): 88-100.
HE J J, LI Y. A study of emotional evolution characteristics of public opinion reversal events based on spatio-temporal perspective [J]. Journal of Information Resources Management, 2022, 12(2): 88-100.

[15] 黄微, 赵昕, 赵江元. 舆情传播高涨期阶段的反转事件产生机理分析[J]. 情报理论与实践, 2019, 42(12): 60-66.
HUANG W, ZHAO X, ZHAO J Y. Analysis on the mechanism of the inversion events in the period of the upsurge of public opinion communication [J]. Information Studies: Theory & Application, 2019, 42(12): 60-66.

[16] WANG M, SUN J. Generation mechanism of corporate online public opinion hotness based on multicase qualitative comparative analysis [J]. Discrete Dynamics in Nature and Society, 2021, 2021(1): 2205041.

[17] KWON K H, BANG C C, EGNOTO M, *et al*. Social media rumors as improvised public opinion: Semantic network analyses of twitter discourses during Korean saber rattling 2013[J]. Asian Journal of Communication, 2016, 26(3): 201-222.

[18] 周庆安, 赵文才. 新闻发布如何回应次生危机[J]. 新闻与写作, 2017(4): 50-53.
ZHOU Q A, ZHAO W C. How news releases respond to secondary crises[J]. News and Writing, 2017(4): 50-53.

[19] 樊淑琴. 网络热点事件中反转新闻的负效应及对策[J]. 新闻爱好者, 2017(5): 45-48.
FAN S Q. The negative effects and countermeasures of reverse news in network hot events[J]. Journalism Lover, 2017(5): 45-48.

[20] 毕宏音. 网络舆情的基本共识及其动态规律再认识: 多维视角考察[J]. 重庆社会科学, 2019(1): 6-16.
BI H Y. The basic consensus of network public sentiment and its f recognition of dynamic laws: A multi-dimensional perspective[J]. Chongqing Social Sciences, 2019(1): 6-16.

[21] 王润珏. 信息时代的舆情特征与政府应对机制建设路径研究[J]. 情报杂志, 2019, 38(7): 111-114.
WANG R J. A study of the characteristics of public opinion and the construction of government coping mechanism in the information age[J]. Journal of Intelligence, 2019, 8(7): 111-114.

[22] 韩运荣. 舆论反转的成因及治理——通过新闻反转的对比分析[J]. 人民论坛, 2019(30): 116-118.
HAN Y R. The causes and governance of public opinion reversal: A comparative analysis through news reversal[J]. People's Tribune, 2019(30): 116-118.

[23] 张晓鹏. 自媒体平台管理特点及成因的研究[J]. 视界观, 2020(6): 136.
ZHANG X P. Research on the characteristics and causes of personal media platform management[J]. Observation Scope View, 2020(6): 136.

[24] 梁晓璇. 后真相的内涵、成因与解困路径[J]. 采写编, 2023(4): 97-99.
LIANG X X. The connotation, causes, and path to solving difficulties of post truth [J]. Compiled by Caiwen, 2023 (4): 97-99.

[25] 匡恺, 刘勇亮. 数字媒体集群语境下媒体融合新特点与新闻业新挑战[J]. 中国出版, 2023(22): 16-21.
KUANG K, LIU Y L. New characteristics of media integration and new challenges in the news industry in the context of digital media clusters [J]. China Publishing, 2023 (22): 16-21.

[26] BOWMAN S, WILLIS C. We media: How audiences are shaping the future of news and information[J/OL]. The Media Center at the American Press Institute, 2003: 9. https://www.yumpu.com/en/document/read/6342400/we-media-how-audiences-areshaping-the-future-of-news-and-.

[27] 李斌, 陈勃. "反转新闻"的成因及其规制[J]. 编辑之友, 2016(8): 58-61.
LI B, CHEN B. The causes and regulations of reverse news[J]. Editorial Friend, 2016(8): 58-61.

[28] 黄鸿业. "舆情反转"新闻的成因及其规制[J]. 青年记者, 2015(9): 22-23.
HUANG H Y. The causes and regulations of public opinion reversal news [J]. Youth Journalist, 2015(9): 22-23.

[29] ZHANG X, GHORBANI A A. An overview of online fake news: Characterization, detection, and

discussion [J]. Information Processing & Management, 2020, 57(2): 102025.

[30] 周雨坤. 后真相时代下舆情反转新闻的分析与反思[J]. 新闻研究导刊, 2020, 11(7): 52-53.
ZHOU Y K. Analysis and reflection on public opinion reversal news in the post-truth era [J]. Journal of News Research, 2020, 11(7): 52-53.

[31] 孙好. 后真相时代舆情反转的成因探析[J]. 青年记者, 2018(23): 18-19.
SUN H. An analysis of the causes of public opinion reversal in the post-truth era[J]. Youth Journalist, 2018(23): 18-19.

[32] 古斯塔夫·勒庞. 乌合之众：大众心理研究[M]. 冯克利, 译. 北京：中央编译出版社, 2004.
LE BON G. The crowd: A study of the popular mind [M]. Translated by Feng Keli. Beijing: Central Compilation & Translation Press, 2004.

[33] 宋凯, 袁奂青. 后真相视角中的网民情绪化传播[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2019, 41(8): 146-150.
SONG K, YUAN H Q. Emotional communication of netizens from the perspective of Post-truth [J]. Modern Communication (Journal of Communication University of China), 2019, 41(8): 146-150.

[34] 袁野, 兰月新, 张鹏, 等. 基于系统聚类的反转网络舆情分类及预测研究[J]. 情报科学, 2017, 35(9): 54-60.
YUAN Y, LAN Y X, ZHANG P, *et al*. Research on the classification and forecast of reversal network public opinion based on cluster analysis [J]. Information Science, 2017, 35(9): 54-60.

[35] 黄传超, 胡斌, 闫钰炜, 等. 网络暴力下突发事件中观点决策与舆情反转[J]. 管理工程学报, 2019, 33(1): 252-258.
HUANG C C, HU B, YAN Y W. How opinion decision influence public opinion reversion under cyber-violence[J]. Journal of Industrial Engineering and Engineering Management, 2019, 33(1): 252-258.

[36] 安璐, 惠秋悦. 热点事件情境下微博舆情反转预测[J]. 信息资源管理学报, 2022(3): 21-34.
AN L, HUI Q Y. Prediction of microblogging public opinion reversal in the context of hot events [J]. Journal of Information Resources Management, 2022(3): 21-34.

[37] 王楠, 李海荣, 谭舒孺. 基于舆情事件演化分析及改进 KE-SMOTE 算法的舆情反转预测研究[J]. 数据分析与知识发现, 2022(2): 396-407.
WANG N, LI H R, TAN S R. Predicting public opinion reversal based on evolution analysis of events and improved KE-SMOTE algorithm [J]. Data Analysis and Knowledge Discovery, 2022(2): 396-407.

[38] 江长斌, 邹悦琦, 王虎, 等. 基于 SVM 的自媒体舆情反转预测研究[J]. 情报科学, 2021, 39(4): 47-53.
JIANG C B, ZOU Y Q, WANG H, *et al*. Research on prediction for reversal of we-media public opinion based on SVM[J]. Information Science, 2021, 39(4): 47-53.

[39] 唐建荣, 鲍佳彤. 基于改进 SIR 模型的反转事件舆情传播控制研究[J]. 系统仿真学报, 2022(11): 2406-2415.
TANG J R, BAO J T. Research on network public opinion transmission mechanism of inversion event based on integrating improved SIR model[J]. Journal of System Simulation, 2022(11): 2406-2415.

[40] 张华. 网络舆情反转现象中的"参照点效应"——基于对"大学生掏鸟窝获刑十年半"微博舆情的研究[J]. 新闻界, 2016(7): 28-32.
ZHANG H. The reference point effect in the phenomenon of reversal of online public opinion: A study on Weibo public opinion of college students being sentenced for ten and a half years in a bird's nest[J]. Journalism and Mass Communication, 2016(7): 28-32.

[41] 狄多华, 朱昱熹. 移动互联网时代舆情反转特点及对策研究——以 2020 年国内反转舆情为例[J]. 传媒, 2021(14): 30-33.
DI D H, ZHU Y X. Research on the characteristics and countermeasures of public opinion reversal in the mobile the internet age: Taking the domestic public opinion reversal in 2020 as an example[J]. Media, 2021(14): 30-33.

[42] 曾祥敏, 戴锦镕. 新媒体语境下新闻反转、舆论生成机制和治理路径探究——基于 2014～2020 年典型反转新闻事件的定性比较分析(QCA)研究[J]. 社会科学, 2020(7): 168-184.
ZENG X M, DAI J R. Exploration of news reversal, public opinion generation mechanism, and governance path in the context of new media: A qualitative comparative analysis (QCA) based on typical reversal news events from 2014 to 2020 [J]. Social Sciences, 2020 (7): 168-184.

[43] 张亚明, 高祎晴, 宋雯婕, 等. 信息生态视域下网络舆情反转生成机理研究——基于 40 个案例的模糊集定性比较分析[J]. 情报科学, 2023, 41(3): 66-73.
ZHANG Y M, GAO Y Q, SONG W J, *et al*. Research on the mechanism of network public opinion

reversal in the perspective of information ecology: A qualitative comparative analysis of fuzzy sets based on 40 cases [J]. Intelligence Science, 2023, 41 (3): 66-73.

[44] 李杨, 柯瑞丰, 周楠屿. 突发公共事件中我国主流媒体海外社交平台的叙事框架与传播效果研究[J]. 新媒体与社会, 2022(2): 47-67.
LI Y, KE R F, ZHOU N Y. A study on the narrative framework and communication effectiveness of China's mainstream media overseas social platforms in sudden public incidents [J]. New Media and Society, 2022 (2): 47-67.

[45] 张志安, 晏齐宏. 感知、互动、认同与表征——舆论形成研究的社会心理分析传统[J]. 湖南师范大学社会科学学报, 2019, 48(1): 137-146.
ZHANG Z A, YAN Q H. Perception, interaction, identity, and representation: A social psychological analysis tradition in the study of public opinion formation [J]. Journal of Social Sciences, Hunan Normal University, 2019, 48 (1): 137-146.

[46] 李蔚, 何海兵. 定性比较分析方法的研究逻辑及其应用[J]. 上海行政学院学报, 2015, 16(5): 92-100.
LI W, HE H B. The logic and application of qualitative comparative analysis in social science research[J]. The Journal of Shanghai Administration Institute, 2015, 16(5): 92-100.

[47] 杜运周, 贾良定. 组态视角与定性比较分析(QCA): 管理学研究的一条新道路[J]. 管理世界, 2017(6): 155-167.
DU Y Z, JIA L D. Configuration perspective and qualitative comparative analysis (QCA): A new path in management research[J]. Journal of Management World, 2017(6): 155-167.

[48] FISS P C. Building better causal theories: A fuzzy set approach to typologies in organization research[J]. Academy of Management Journal, 2011, 54(2): 393-420.

[49] RAGIN C. Redesigning social inquiry: Fuzzy set and beyond[M]. Chicago: University of Chicago Press, 2008.

[50] GUPTA K, CRILLY D, GRECKHAMER T. Stakeholder engagement strategies, national institutions, and firm performance: A configurational perspective [J]. Strategic Management Journal, 2020, 41(10): 1869-1900.

[51] BENNETT A, ELMAN C. Qualitative research: Recent developments in case study methods [J]. Annual Review of Political Science, 2006, 9: 455-476.

[52] 伯努瓦·里毫克斯, 查尔斯 C·拉金. QCA 设计原理与应用[M]. 杜运周, 等译. 北京: 机械工业出版社, 2017.
RIHOUX B, RAGIN C C. Configurational comparative methods: Qualitative comparative analysis (QCA) and related techniques [M]. Translated by DU Yunzhou, *et al*. Beijing: China Machine Press, 2017.

[53] DWIVEDI P, JOSHI A, MISANGYI V F. Gender-inclusive gatekeeping: How (MostlyMale) predecessors influence the success of female ceos[J]. Academy of Management Journal, 2018, 61(2): 379-404.

[54] PARK Y, FISS P C, EL SAWY O. Theorizing the multiplicity of digital phenomena: The ecology of configurations, causal recipes, and guidelines for applying QCA[J]. MIS Quarterly, 2020, 44: 1493-1520.

[55] 张明, 杜运周. 组织与管理研究中 QCA 方法的应用: 定位、策略和方向[J]. 管理学报, 2019, 16(9): 1312-1323.
ZHANG M, DU Y Z. Application of QCA method in organizational and management research: Positioning, strategy, and direction [J]. Journal of Management, 2019, 16 (9): 1312-1323.

[56] 张明, 蓝海林, 陈伟宏, 等. 殊途同归不同效: 战略变革前因组态及其绩效研究[J]. 管理世界, 2020, 36(9): 168-186.
ZHANG M, LAN H L, CHEN W H, *et al*. Different paths lead to different effects: A study on the antecedent configuration and performance of strategic change [J]. Management World, 2020, 36 (9): 168-186.

[57] 宝日彤, 孙海春. 基于滑动窗口主题差异值的舆情反转预警研究[J]. 数据分析与知识发现, 2024, 8(Z1): 96-104.
BAO R T, SUN H C. Research on public opinion reversal warning based on sliding window theme differences [J]. Data Analysis and Knowledge Discovery, 2024, 8(Z1): 96-104.

# How Multiple Subjects Generate Reversal of Public Opinion in Emergencies: Sensitivity, Authority, and Participation Strategy

*XIE Qihui*, *XI Pengying*, *CAI Ziqing*
(School of Law and Humanities, China University of Mining and Technology (Beijing), Beijing 100083, China)

【Abstract】 In contemporary society, the phenomenon of network public opinion reversal during emergencies presents a significant challenge to government crisis management. This reversal of public opinion not only affects social mentality and Online order, but also may have a profound impact on public security and the national image. Therefore, gaining a comprehensive understanding of the mechanisms that generate public opinion reversal holds substantial theoretical and practical significance for modern government emergency management and network public opinion governance.

Based on a multi-agent perspective, this study constructs a public opinion inversion generation model of emergencies by comprehensively considering the interactions between event subjects and disseminators through a literature review. The sensitivity of event subjects in current research includes scale sensitivity, class sensitivity, occupational sensitivity and more. This study employs class sensitivity to categorize event subjects into specific groups and vulnerable groups. The characteristics of communication subjects are primarily reflected in their authority as identified in current research. This study categorizes subjects into initial and reversal subjects according to different stages. The strategy of multi-subject participation in the reversal of public opinion is also considered to be a factor affecting the reversal of public opinion. The participation strategy of the event subject is mainly reflected in the expression of the demands of the parties in the public opinion event. In contrast,, the participation strategy of the initial subject is mainly evident in the construction of the crisis framework, while the participation strategy of the reversal subject is mainly reflected in the intervention strategy. This study selected 33 representative cases of public opinion reversal related to emergency events from 2016 to 2023, which generated widespread discussion and attention on social media, among which 23 were positive reversal events and 10 were negative reversal events. The selection of cases is based on the significant public interest and significant changes in public opinion in the society, which ensures the realistic significance and representativeness of the research. In this study, fuzzy set qualitative comparative Analysis (fsQCA) is used, which is a case study method well-suited for small to medium-sized samples, which effectively uncovers the causal complexity under different combinations of conditions. fsQCA conceptualizes cases by combining and assigning attributes to them, thus achieving accurate measurement and comparison of variables.

This study identifies eight pathways that lead to positive public opinion reversal and three pathways that lead to negative public opinion reversal, which reflect the influence of different factors and conditions on the direction of public sentiment. The findings indicate that the reversal of public opinion, whether positive or negative, is closely linked to the sensitivity of the event, the appeal strategy of the subject, the authority of the initial subject and the intervention strategy of the reverse subject. The results show that high sensitivity, appeal strategy, low authority first subject, high authority reverse subject and strong intervention strategies are more likely to cause public opinion reversal, while high risk events, low

authority first subject, life infringement framework, high authority reverse subject and strong intervention strategy are more likely to cause positive reversal. Medium risk event, low authority first agents, low authority reverse agenst and strong intervention strategies are more likely to cause negative reversal. These findings provide a new perspective for understanding the internal mechanisms of public opinion reversal, and provide specific directions for public opinion management and guidance in practice.

In summary, this study highlights the characteristics of events with different risk levels in the reversal of public opinion, as well as the influence of the adjustment of principal strategies at different stages on the direction of public opinion. Finally, the study puts forward suggestions of paying attention to monitoring during the event stage, providing timely warnings in special cases, actively guiding non-parties in the initial stage, and emphasizing collaborative governance among multiple entities during the reversal stage, so as to effectively cope with and manage the reversal of public opinion in emergencies.

Keywords: public opinion reversal; multiple subjects; emergencies