

解析“名校毕业生烧炭自杀”事件

一、事件舆情概况

2016年8月22日，就职于中国太平洋人寿保险股份有限公司深圳分公司的中南财经政法大学毕业生李焰，疑在公司宿舍烧炭自杀，结束了自己23岁的年轻生命。

网络上传出李焰的遗书，白纸黑字清晰可辨：“下辈子还要做太保第一帅，此生无悔入太保！”而此时距离他入职公司仅1个月18天。



二、事件舆情监测数据

1、词云图

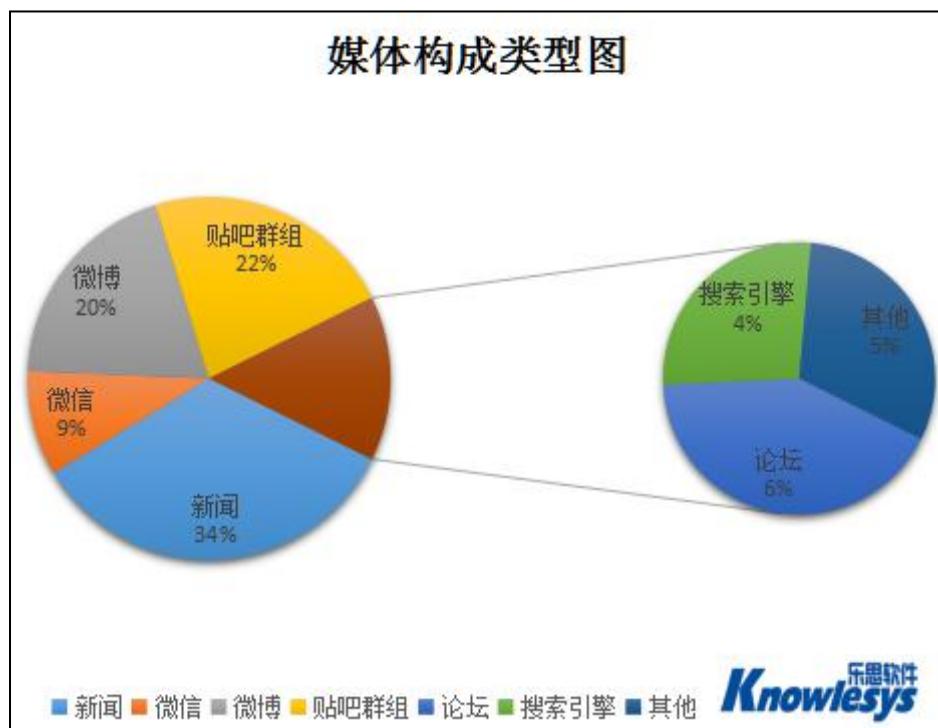


(图2：“毕业生烧炭自杀”事件热词云图)

经过词云图分析，“毕业生烧炭自杀”事件字号最大、出现频率最高的词有：李焓、深圳、烧炭、家人、父亲、名校等。这些关键词在此事件中的重要性也不言而喻，公众关注的焦点和舆论也在此聚集。

2、采集构成类型图

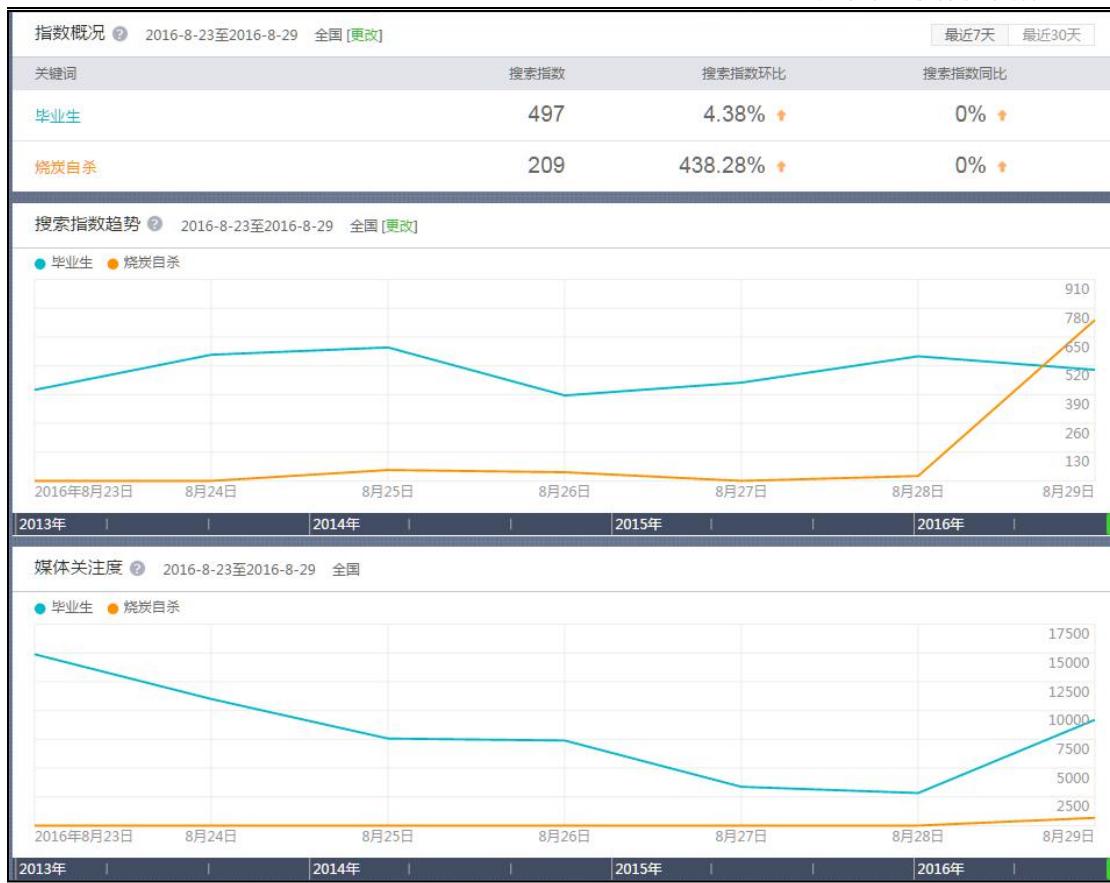
从乐思软件舆情监测中心的数据来看，“毕业生烧炭自杀”事件的传播由主流媒体引导，新闻占据来源数据的 34%，采集数据达 2,971 条。其次作为网络媒体的主力军，贴吧群组和微博也承担着传播的责任，采集数据占比分别达 22% 和 20%。三大媒体类型就已经占据了采集数据的 74%，很大程度上掌握了该事件主流舆论。



(图 3：“毕业生烧炭自杀”事件媒体构成类型图)

3、指数概况图

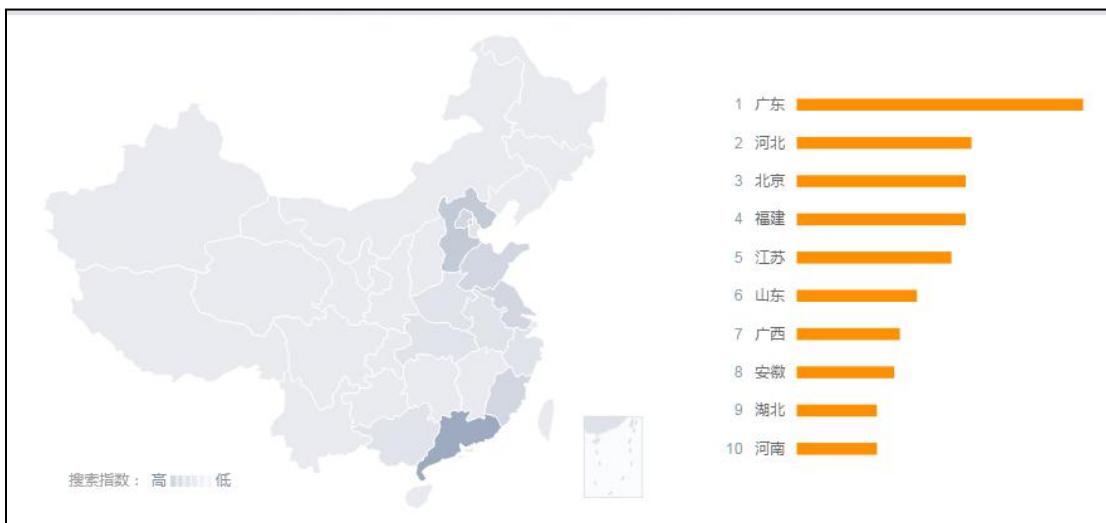
从 360 指数概况图来看，最近 7 天，关键词“毕业生”搜索指数 497 次，搜索指数环比上升 4.38%，媒体关注度在 8 月 23 日达到顶峰数据 14,890 次；另一个关键词“烧炭自杀”搜索指数 209 次，搜索指数环比上升 438.28%，搜索指数趋势在 8 月 29 日达到顶峰，共计 727 条。



(图 4: “毕业生烧炭自杀”事件指数概况图 单位: 篇)

4、地域舆情分布图

从地域舆情分布图可见，李焰就职的中国太平洋人寿保险股份有限公司的分公司在深圳，所以作为事发地点广东省地域舆情声量最高。其次是河北省和北京市，总体来说沿海地区舆情关注度更高，对新闻热点和新鲜事物的渴求更明显。



(图 5：“毕业生烧炭自杀”地域舆情分布图 单位：篇)

三、网友热议

1、对李焰的死感到惋惜

@墨明棋妙_84242 : 兄弟，在天朝卖保险没前途的，换份工作多好，何必去见上帝？

@暮水蓝岚 : 抑郁症得看医生啊，很多时候病人都以为自己能挺过去，其实一个人很难的，请正式抑郁症。

@Freda 含: 天啊，真的除了惋惜无法表达出别的情感了.

2、对死因的猜测

@玥玛锁具 : 现实与理想的差距杀死了他 : 名校毕业却比初中高中毕业的业绩还差，巨大的心理落差。或许他没有找对适合的工作岗位。

@小巷里的猫 2011: 这失恋的吧！

@茗馨 Smile: 只是工作一个月就自杀，这说明他自己本身的问题大一点.

3、对保险行业的吐槽

@碎念悠悠：我上个月去平安保险培训了大半个月，保险理念我接受，但受不了销售方式，加上社会对保险业的普遍偏见，我深知自己没有这个能力，所以尽早抽身了！

@躲在树上扔砖头：做保险 压力太大了 一个刚毕业的 很难调整过来！

四、舆情总结

近年来，“大学生自杀”已经不再是什么罕见奇闻了，网络不乏各种新闻，每一次舆论的掀起，火热程度有高有低，贴着“名校毕业生”的标签，这样的死亡更容易引起公众的惋惜。事情已经过去了一周，新闻热度也在渐渐下将，对李焰死亡原因的猜测成为了后期舆论的聚焦点，作为当事公司的太平洋保险自然也被推倒了舆论的风口浪尖之上。

在突发事件面前，企业应该如何平息负面风波，引导主流舆论呢？乐思舆情监测中心结合此次“名校毕业生烧炭自杀”事件太平洋保险公司的危机公关做简要的分析，建议仅供同类型公司参考。

1、事发后，作为主流媒体的南方日报及时抓住新闻热度，进行了相关报道，随着其他主流媒体和网络媒体的加入，“名校毕业生烧炭自杀”事件成功的登上了新闻头条。在这之前作为当事公司的太平洋保险公司并无任何措施，也没有及时发布官方消息。

建议：在危机出现的最初 12-24 小时内，消息会象病毒一样，以裂变方式高速传播。而这时候，可靠的消息往往不多，社会上充斥着谣言和猜测。公司必须当机立断，快速反应，果决行动，与媒体和公众进行沟通，讲清楚事实真相以及处理方式。

2、经过网络的传播，“名校毕业生烧炭自杀”事件后期，李焰的父母来到深圳，要求太平洋保险公司给出一个说法，此时，公司只是商讨赔偿，没有涉及家属和公众关注的话题即死亡的原因，当事公司的含糊其辞，引发了网友对李焰死因的种种猜测，负面舆论也随之而来。

建议：危机发生后，太平洋保险公司应该顺着舆情的走势，根据公众的舆论焦点第一时间为公众解答疑惑，利用主流媒体引导舆论。其次要重视网络媒体的辅助作用，扩宽事件的发声渠道，主次结合，相辅相成，有效牵引舆情关注焦点和方向，将不同的分散意见和情绪宣泄引向理性建设性的轨道上来。

3、后期处理，即感情问题。太平洋保险公司提出给予家属赔偿算是做到合理有效的后期处理，给了家属一个物质上的交代；其次该事件背后还有一大主体，那就是公众。

建议：要满足公众的心理预期，企业就必须要在适当的时候站出来承担责任，道歉，就公众疑惑和关注的问题进行真诚的沟通，真诚是危机处理最关键也是最有效的办法。