

社交媒体情绪化传播现象研究

文 / 王利芹

【摘要】 社交媒体在人们生活中扮演着越来越重要的信息传播角色。人们在社交媒体体现的情绪化传播则表现为人们对网络媒体信息内容传授的不理智状态。文章把社交媒体信息传播下，信息传播过程中出现的一些病理现象归因为社交媒体的情绪化传播行为。社交媒体在给人们带来便捷的同时，也给人们带来了诸多的困扰。本文对社交媒体情绪化传播症结进行分析并提出了解决策略。

【关键词】 社交媒体；情绪化传播；现象研究

【作者单位】 王利芹，郑州大学西亚斯国际学院。

【基金项目】 郑州大学西亚斯国际学院科研资助项目，“微时代微媒体整合传播研究”（项目编号：2017YB33）。

【中图分类号】 G20

【文献标识码】 A

2017年3月，一部反映中国政府反腐工作的电视剧《人民的名义》进入中国观众的视野。时隔十多年，这部政治题材的电视剧打破了仙侠剧、宫廷剧一统天下的国产电视剧局面，向世人展示了中国政府在反腐倡廉的道路上壮士断腕的豪情和惩治腐败的决心。该剧掀起了新一轮的收视热潮。电视剧从名为大风制衣厂拆迁案牵涉出来的政府腐败案件调查开始，多位老戏骨倾情演绎。该剧让观众在痛恨腐败分子的同时也看到另外一种现象，即社交媒体直播带来的强大社会影响力和群众监督力量。

作为新媒体信息传播的一种重要形式，社交媒体已经走入人们的生活。中国互联网络信息中心（CNNIC）第40次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2017年6月，我国手机网民规模达7.24亿人，较2016年底增加2830万人。网民中使用手机上网的人数比例由2016年底的95.1%提升至96.3%。作为网络社交重要载体，手机上网人数的增加提升了虚拟社交的频度，社交媒体在人们生活中扮演着越来越重要的信息传播角色。

一、社交媒体情绪化现象界定

在社交媒体时代，围观就是力量。为了聚集更多人的围观，人们在信息传播过程中对信息内容索取比较粗略化，通过关注度引发的媒介热议现象将社交媒体推入人们视野的同时，也引发了一系列的媒介问题。

从心理学角度来讲，情绪化指一个人的心理状态。人们在社交媒体中的情绪化传播则表现为人们对网络媒体信息内容传授的不理智状态。本文把社交媒体信息传播下，

信息传播过程中出现的一些病理现象归因为社交媒体的情绪化传播行为。

二、社交媒体情绪化症状表现

1. 媒介依存症

媒介依存症是伴随着现代电视媒介发展而出现的一种媒介使用病症。20世纪末，面对电视媒体的强烈冲击，日本学者先后提出了“电视人”和“容器人”的说法。这些学者认为，新媒介尤其是电视的出现强烈影响了人们的信息接收方式，甚至是生活习惯，同时也带来了诸多社会病理现象，这其中就包括媒介依存症。在现实生活中，患有这类病症的人沉湎于媒介接触而不能自拔，一切价值和行为选择必须从媒介中寻找依据，满足于与媒介中的虚拟社会互动而回避现实的社会互动，形成孤独自闭的社会性格。

反观当下社会，随着城市规模的扩大和人群流动的加剧，人们在综合衡量信息接收及交往成本的基础上，往往更加愿意与社交媒体中的虚拟成员进行交流，以免去现实交往中人与人之间产生的社交摩擦，甚至将虚拟接触与现实生活混为一谈。媒介依存症在社交媒体时代，已经成了一种社会化的媒介疾病。

就现代社交生活而言，社交媒体的出现无疑加剧了很多成年人，尤其是城市工作人群的精神压力。社交媒体在给人们带来便捷的同时，也给人们带来了诸多困扰。

风靡当下的微信群前期能够引起人们的关注多是因为其可以满足群体的互动交流，缩短了传统交流沟通的时间，

提高了传播效率；但另一方面，微信使工作与生活的时空界线变得模糊，使人们时刻处于工作状态。

调查显示，这种对微信群的恐慌和焦虑不仅表现在工作中，也表现在人们的生活中。在中国大中城市30岁以下的中青年群体中，数据显示，人们一旦错失某个朋友圈发起的社交活动，便常常会感到焦虑、紧张，没有归属感。

2. 社交媒体信息健忘症

魏泽西事件是2016年4月至5月初在互联网引发网民关注的一起医疗事件。2016年4月12日，西安电子科技大学21岁学生魏则西因滑膜肉瘤病逝。他去世前在知乎网撰写治疗经过时称，在百度上搜索出武警北京第二医院的生物免疫疗法，随后在该医院治疗后致病情耽误，此后他了解到，该技术在美国已被淘汰。2016年5月2日，国家网信办会同国家工商总局、国家卫生计生委成立联合调查组进驻百度公司，对此事件及互联网企业依法经营事项进行调查并依法处理。

时至今日，很少有人再去考证媒体的公益性和媒体的效益。即使在魏泽西事件被热炒的2016年4、5月份，百度作为当事方，也曾经试图用灌水的方式来转移人们对媒介公益性和公共性的拷问。在当今媒体环境下，社交媒体更加剧了人们对社会公共信息的健忘。

3. 社交媒体知识碎片化

社交媒体的出现满足了不同人群的不同需要，然而微博、微信在满足人们获取信息便捷性的同时，也限制了人们知识的系统传播，使得知识传播呈现碎片化的特点。社交媒体以短平快的方式将信息精华以聊天或者转发的形式快速传播到社交网络。人们往往被知识的精华和浓缩的信息量所吸引，但是长期下去，就会失去连续思考的能力；人们会逐渐习惯肤浅的谈资信息而忽略深刻的知识学习；社会将变得浮躁且失去统一的社会参照，甚至演化成价值混乱的状态。

4. 社交媒体集合行为

在传播学中，集合行为指的是在某种刺激条件下发生的非常态社会聚集现象。集合行为多以群集、恐慌和骚动的形态出现，往往会对正常的社会秩序造成干扰和破坏。传播学者认为，人们在信息流通渠道不畅通的情况下极易产生不理智的盲从行为。然而，在社交媒体信息传播发达的情况下，即使信息传递量和速率都快速提升，依然出现了一些信息集合行为的苗头。

2016年3月，山东警方破获案值5.7亿元非法疫苗案，疫苗未经严格冷链被存储运输销往24个省市。事件经过媒体报道后，立刻引发社交群体对疫苗事件的关注。本课题在调研过程中，正值疫苗事件发生和持续升温的阶段。因此，通过对山东“疫苗事件”的大数据调查，我们可以更为直观地监测社交媒体受众对新闻事件的关注和网络流言的发酵过程。

自山东“疫苗事件”爆发的2016年3月20日起，相关话题在一点资讯上的搜索量呈现不断上升趋势。虽然疫苗相关话题始终引人关注，但呈现了从“疫苗”到“杀人疫苗名单”，再到“问题疫苗名单”的细微变化。然而，从媒体和网友的关注度来看，山东“疫苗事件”在2016年3月20日至22日之间，无论是媒体报道量、新闻点击量，还是用户热评度，均呈上升趋势。尽管从曝光到声讨，再到冷静，媒体视角悄然转变，但网民态度倾向并无明显变化。虽然媒体视角转变，理性分析类报道迅速增多，但这并不能给愤怒的舆论降温，使网民回归理性。社交媒体集合事件一触即发。

三、社交媒体情绪化传播症结分析

1. 传播者因素

调查结果显示，在河南省的手机微信用户中，大约有95%的微信用户每天打开微信超过30次；40%的微信用户每天打开微信超过10次。

随着生活节奏的加快，繁重的工作压力使得年轻人很难抽出学习和积累的大块时间，因此，不得不利用地铁上、晚饭间和聊天时的一切碎片时间来补充信息。而对中老年人来说，年龄的不断增长使得他们越来越担心被时代的洪流淹没。信息社会的跨越式发展和个人信息获取能力之间的落差使得他们更愿意使用一切便捷的方式来获取社会的核心信息，这其中最方便的方式就是社交聊天。社交媒体的使用使人们获得的信息内容也是碎片化的、不成体系的。

当一件重大新闻事件发生时，一方面，社交媒体的海量信息导致人们很难聚焦于一个重大事件，新的社交热点会不时出现；另一方面，缺乏专业信息取舍眼光的社交媒体成员也很难有职业人的精力继续挖掘重大事件的深度信息。与此同时，新闻事件涉事人则希望通过媒介冷处理来消除新闻事件的影响力。



2. 传播工具因素

作为社交传播重要承载物之一的手机,已经全方位地渗透到现代人的生活之中。手机硬件技术的发展加剧了人们对社交媒体的依赖。目前,市场上的主流手机都已经实现了智能配置,并且拍照像素和语音呈现能力都很专业。人们利用简单的APP软件下载,就可以轻松地完成各种图片和音效的处理。人们逐渐习惯通过这些方式来表达自我。潜意识当中,人们通过社交媒体来探索在社会关系中的认可度。人们利用社交媒体保持自己的优势状态,并且维持这种假象,以此寻求更多社会认可,形成对社交媒介的依赖。而依赖的同时,人们又会产生各种虚拟参与焦虑症,担心因为参与的缺失而带来社交认可度的下降。

从媒体信息传播特性来看,社交媒体由于信息的海量性以及信息更新速度的优势,比传统媒体能更快实现信息的内容更新,从而覆盖之前的信息。社交媒体的信息健忘由此形成。

3. 传播内容因素

在传统的新闻报道中,进行式新闻报道因为报道时效快、报道内容情节生动而深受记者喜爱。而我们现在经常在社交媒体中看到的新闻现场信息内容也与进行式新闻报道类似。进行式的新闻报道不关注事件的真实结论,而是突出事件发展过程中的各个侧面。因此,进行式新闻报道的直接后果就是会产生大量的局部真实新闻。同时,由于社交媒体的个人参与性问题,信息传播采取的是病毒式的裂变传播方式,而涉事的个人在转发过程中都会将与个人相关的信息或者观点加以突出和强化,因此,信息传递的黏性和速度都得以增强。由于事态是在发展变化的,并且事态局部面的呈现是碎片化的,因此,海量的信息更新就以碎片化的方式呈现。

四、社交媒体情绪化传播的解决策略

1. 提高传播者媒介素养

当今社会,社交媒体带给人们的传播体验并不亚于20世纪电视媒介带给人们的惊喜。而一个国家公民媒介的接触关乎一个国家的教育和发展。媒介素养被定义为能够正确认识和使用媒介的一种能力。这种能力是公民了解、使用、判断媒介及媒介信息的能力,媒介素养教育就是培养公民媒介素养的过程。

当今世界,很多国家都已经将媒介素养教育纳入国民的基础教育之中。媒介依存症的解决途径除了社会各界进行的公益宣传教育,还需要个人对现实、虚拟进行区分及把控,提高传播者的媒介素养,提高信息传播的有效性。我国要从小学开始开设媒介素养教育课程,提升国民的媒介基础应用能力;在大学开设媒介素养辅导课程,提升整个国民的媒介修养;同时,还要建立社会辅导机构,及时解决国民生活过程中出现的各种媒介接触问题。

2. 建立社会公益心理治疗机构

新媒体时代出现的与社交媒介的发展相对应的各种媒介病症都已经成为不可避免的社会现实。各种伴随社交媒体出现的人们生活病理状态已经不可能通过简单的呼吁来解决,必须由相应的社会机构通过建立相应的心理辅导课程来解决。

在实际操作过程中,心理辅导的实施应该以一种常态化的方式进行,建立社区定期检查制度,并且定期以网格化调研的方式针对各个阶层以及圈层的人们进行心理辅导和培训。同时,社会公益心理治疗机构对社交媒体信息传播的一些情绪化问题,应该分类进行辅导和治疗。建立不同类别的辅导门类,比如,焦虑症辅导、健忘症辅导和信息依赖症辅导等。社会公益心理治疗机构要对不同类型的症状采取现实社群交流的方式,用真实的社交取代虚拟社交,减少虚拟社交对人们心理造成的干扰和破坏。

3. 社会各方共同推动社会深阅读

要解决知识碎片化的问题,我们需要多个社会单元的努力,同时针对不同的人群和圈层,采取不同的解决方式。

青少年知识碎片化问题的解决主要依靠学校和家庭。各级学校要建立个人深阅读和学习社团,定期举办精读比赛。同时,在学校的监督下,学生家庭成员要放下手机,进行深度阅读。同时,媒体和教育单位的引导也是必不可少的。媒体要定期举办系统公益活动,以媒体见面会的方式,将一些有价值的信息产品介绍给受众。除此之外,政府投资机构可以着力增加对知识精读社会单位的扶持和支持。

新媒体的发展给我们带来了前所未有的媒介接触和体验感,然而,社交媒体的成熟期远没有到来。在看到社交媒体隐藏的巨大能量的同时,我们也必须对一些社交媒体的问题进行深入挖掘,探求媒介发展的合理方式。

新媒体发展问题的解决绝不仅是信息传播的问题,它甚至关乎一个国家和民族的未来命运。如何汲取新媒体的社交力量,引导其健康发展,发挥社交媒体的优势,是值得我们思考和探讨的一个问题。

参考文献

- [1] 颜美如. 影响大学生网络人际关系吸引因素之研究[D]. 国立成功大学教育研究所, 2010.
- [2] 王瑶. 微信与微传播[J]. 传媒观察, 2013(2): 39-41.
- [3] 王利芹. 新媒体背景下传统媒体商业融合发展思路探析——以河南交通广播为例[J]. 理财, 2016(7).
- [4] 陈蓓. 新媒体环境下微电影的发展策略[J]. 大东方, 2017(6).
- [5] 王利芹. 新媒体环境下社交媒体信息传播流弊分析——以微信为例[J]. 大东方, 2017(6).