

# 情感视域下突发公共事件 网络舆情的治理策略

■ 蒋明敏

从情感视角来审视突发公共事件网络舆情的演化及治理,是网络舆情治理人本主义诉求的应然归宿。情感因素在网络舆情事件的演化过程中发挥基础作用,突发公共事件易于唤醒“社会记忆”,某些情感和行动在人际间传染,泛政治化、“体制性归因”成为经常性策略,普遍的不同情建构网络戾气以及公共信任缺失建基后真相事件等,可能使舆情论争转向“群体极化”和网络暴力。有鉴于此,情感视域下突发公共事件的网络舆情治理策略应当从“理念—手段—氛围—引导”四个维度着手,树立“以人中心”的理念,创新“技术+心理”的治理手段,营造“公众贴心人”的氛围,完善“事实+价值”的引导。

[关键词]情感;后真相;突发公共事件;网络舆情

[中图分类号]D631.43 [文献标识码]A [文章编号]1004-518X(2020)12-0190-09

[基金项目]国家社会科学基金一般项目“意识形态安全视域下重大突发事件网络舆情治理研究”(20BKS148)

蒋明敏,南京信息工程大学马克思主义学院副教授。(江苏南京 210044)

舆情即社情民意,关乎民情、民力和民智,尤指民众受中介性社会事件刺激而产生的反映社会客观情况的社会政治态度。当前,随着移动互联网的快速发展,各类社会化媒体层出不穷,为人们提供了有别于任何一个时代的多种共享信息、交流情感和表达意见的平台。作为社情民意在网络上的反应,网络舆情实际上是由不同社会群体构成的公众,在一定社会空间内就自身关切及与其利益相关的各种公关事务持有的多种情绪、态度和意见交错的总和。<sup>[1]</sup>网络舆情通常与突发公共事件密切相关,网络舆情可以通过网络迅速扩散、引起关注,甚至引发突发公共事件。根据《中华人民共和国突发事件应对法》的定义,突发事件指的是突然发生、造成或者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、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。随着社会治理环境日益复杂,政府治理面临的舆论危机治理形势日益严峻,如何在多元、复杂的信息化浪潮中分辨真伪、突出导向,并实现有效治理,成为当下维护政府公信力的重要考验。进入

新时代,社会治理模式发生深刻变革,进一步加强网络舆情治理,确保网络信息传播秩序、国家安全和稳定,已经成为摆在我们面前的现实突出问题。有鉴于此,突发公共事件网络舆情研究也受到学术界广泛关注。

## 一、突发公共事件网络舆情研究的情感转向

突发公共事件网络舆情指由各种社会群体构成的公众,以网络为平台,借助电脑辅助沟通工具,围绕即将发生的或已发生的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件发布的含有多重情绪、态度和意见交错的总和信息。突发公共事件网络舆情具有爆发性、群体扩散性、演变复杂性、结果不确定性等特点。<sup>[2]</sup>此外,还具有发生概率高、影响范围广、危害程度深等特征,这些都为突发公共事件网络舆情治理带来了极大的风险。总体而言,突发公共事件网络舆情的主要特征可概括为:信息传播的裂变式“蝴蝶效应”,海量信息把关难度极大,“回声室效应”扭曲共识认知,不确定性容易引发谣言和恐慌,以及涉及复杂交错的主体关系,所以,突发公共事件网络舆情治理不仅重要,而且难度极大。

突发公共事件网络舆情治理涉及诸多利益相关者,影响其发展的因素可概括为以政府、媒体、网民和意见领袖构成的主体以及包括事件与环境在内的客体两个方面。<sup>[3](P31-35)</sup>由此观之,厘清主体、客体及主客体之间的复杂关系,有利于我们从情感角度分析突发公共事件网络舆情的生成机理,进而探讨其治理路径。

从主体看,首先,政府不仅是公共事件中最为重要的管理主体,其态度与行动也直接影响着网络舆情的发展态势。因此,在处理网络舆情时,政府本身的公信力,即民众对政府言论和行为的信任度,政府的处理能力、应对速度、信息公开度,政府执政理念与处置方式等,都与舆情热度降低速度密切相关。其次,新媒体移动客户端的快速发展加深了网民对突发公共事件的社会参与度,给予网民自由讨论的空间<sup>[4]</sup>,使具有相同情绪的网民聚集在一起。实际上,大量的个人聚集在一起并不足以构成一个群体。勒庞在《乌合之众》中指出:“只有聚集成群的人思想和情感全都转到同一个方向,形成一种集体心理,才可以称之为真正意义上的群体。”<sup>[5](P45)</sup>在网络时代,网民自身的社会层次、知识素养及其可能聚集的规模无一不影响着突发网络舆情的发展态势。再次,网络媒体是网络舆情的策源地和传播媒介。网络媒体一方面影响着危机事件的发展,另一方面,也可能或主动或被动地成为危机产生的根源。媒体的议程设置与刻意报道,也加剧了网络舆情的发展。此外,由于信息把关人的缺失,网络信息良莠不齐,而网络推手混淆视听,导致网络谣言的滋生。<sup>[6]</sup>最后,意见领袖也同样在信息传播中起着推波助澜的作用。所谓的“意见领袖”是指人群中有较为丰富的网络资源与影响力的群体,他们在面对信息时往往会自觉或不自觉地进行“再加工”,使信息本身得到二次传播。尤其是在社交媒体不断发展的今天,社交网络的部落化使得此等意见领袖在信息传播中扮演着重要角色,并影响其受众的观感与情绪。更为严重的是,有些“意见领袖”缺乏责任意识,加之“把关人”角色的缺失,加剧了突发公共事件网络舆情治理的难度。

从客体因素来看,突发公共事件网络舆情的发生一般是由特定事件引发,继而出现网络舆情危机。这类事件通常能引起大家普遍的关注度,具有争议性且表达新异,能被人关注。需要指出的是,尽管特定事件本身常常是网络舆情的引爆点,但社会环境,尤其是特定事件所处的特定时间及其现实社会背景都将对网络舆情的发展态势产生重要影响。此外,与特定事件相关的历史事件或对类似事件的处理也同样将会影响到当下的网络舆情及其治理。

情感是“在神经或激素系统调节下、主客观因素相互作用形成的复杂集合”<sup>[7]</sup>。就其本质而言,情感乃是人对外在事物的感受与反应,同时,也作为行为动机的强度因素,情感激发行为的发生。传统对突发事件的信息传播研究中,网络情绪往往作为网络舆论的组成部分而缺乏独立的地位,而事实上,网络情绪或情感往往具有后续的、更深层的影响,个体的、碎片化的情绪迅速转变为群体的、典型的心理,并最终沉淀为广泛的、稳固的社会心态。<sup>[8][9]</sup>情感将会改变人们对事件的认识,进而影响舆情态势。<sup>[9]</sup>在这些情感中,与“公平感”“正义感”“安全感”“自我实现感”<sup>[10]</sup>等相关的事件更加容易引发舆情危机,其内在的发生机制在于情感上的“共振”<sup>[11]</sup>,即历经情感的动员、扩散以及耦合。我们可以通过分析与监测情感传播态势及其强度来预测网络舆情的发展,并以此为现实突发公共事件网络舆情治理提供借鉴和启发。<sup>[12]</sup>

综上,随着移动互联网和社会媒体的广泛应用,突发事件舆论传播具有“强情绪、弱信息”的显著特征,又因表达介质、调动方式和传播环境等的不同,网络情绪的表达和传播与传统情绪差异明显,特别是在突发公共事件中,网络情绪深度影响着公众的认知、态度乃至行动。可以认为,网络舆情研究正呈现出情感转向,这就要求相关研究的着眼点回归到人本身,透过情感重新审视突发公共事件网络舆情的生成机理,分析人们的情感因素在突发公共事件网络舆情发展全过程的具体作用,进而基于情感视域提出突发公共事件网络舆情的治理方略。

## 二、情感因素对突发公共事件网络舆情的影响

突发公共事件网络舆情既是经济社会发展症结的还原,也是社会心态的突出表征。在媒介文明深度发展的快信息时代,突发公共事件网络舆情治理也是社会治理能力提升以及治理现代化指向的关键领域。情感作为个体与社会发展的基础性机制,在新技术背景下经由特殊的表现机制、演化场域和传播路径,汇聚成具有丰富内涵的网络情绪。因此,深入分析情感因素对突发公共事件网络舆情的影响,对舆情风险进行准确研判与处置、科学决策乃至推动社会良治都将起到重要作用。

### (一)网络虚拟空间容易造成观点极化

作为人际交往隔离手段与隔离意象的网络空间,既在一定程度上反映了社会公共情绪,也易于建构出某种社会公共情感,而这种与人际交往现实情境保持“陌生化”的虚拟平台,极大地激发了人们展示、表达的勇气与激情。网络化时代的信息滥觞及其高度的流动性,同样也放大了人性深处的欲望与想象。因此,它为个体权利的肆意表达提供了廉价且直接的通道,并在相互印证与肯定中构筑起舆论的高地,进而形成认同上的满足,并反过来强化自身的偏见或是所谓“共识”,以致在网络这样一个信息“集散地”,找到彼此的“同类”,造成“回声室效应”,放大共识。而更为严重的问题是,事件本身容易被轻浮地简化为观点或符号,从而更为快捷地传播。因此,观点极化也就成为网络舆情常态。正如陈嘉映在与项飙对话时提到的:“人们在迎接互联网的来临时还保持着一种乐观的心态,认为它将有助于人们的表达,而当互联网开始铺开,大家都认为它能够容纳各种各样的声音,因此它无论是对民主化,对多元化,对大家的表达都有很大的好处。到今天,当然我还不能有完全的结论,但我个人看,已经是相当的清楚了,就是说互联网上的言论,它更趋极化、更趋于分裂的。”<sup>[13]</sup>互联网不仅建构了一个表达的渠道,实际上它也在不断制造、加强和激化某些社会情绪。

事实上,突发公共事件网络舆情中观点的极化常常表现为两种形式,一种是言过其实。由于一些突发事件戳中了社会公众的痛点,致使某些负向情绪在网络空间“爆炸式”扩散,经过情绪宣泄和情感动员,常常导致信息偏离事实,群情激昂时“沉默的螺旋”被消解,因负向情绪的表达更



为激烈,也更容易引起他人关注,形成巨大的感染力和影响力,结果是公众易于为群际负向情绪裹挟而走向偏激,乃至陷入极化。观点极化的另一种形式是突发公共事件经网络传播造成的过度破坏性后果。互联网就像一个观点“大染缸”,看似符合常理,但掉进去就会被染得五颜六色,甚至腐败霉变。之所以造成这种情况,是因为现实伦理与互联网伦理在规则维度有许多矛盾和冲突,现实伦理规则某种程度上建基于传统习俗,限度范围指向人伦秩序与和谐共处、互不侵犯,而互联网伦理规则的解构性、跨界性、娱乐性极大消解了现实规则。正因为如此,许多突发公共事件经由互联网的酝酿、传播,舆情初期不受控制,展现出过度的破坏性与伤害性。事实证明,传播到网络的突发公共事件会引发对多方人员乃至社群、社会的次生破坏与伤害,这与网络社会伦理失范、欠序有关,人人都可发声、人人都能情绪性发声,事件的观点效应则会因制约因素缺位,出现观点破坏力强化的倾向,同时与现实问责错位、事实走向失真等问题。

## (二)普遍的不同情建构网络戾气

推己及人是人在婴幼儿时期即有的感应本能,经过家庭学习与社会化训练,发展为社会性的同情能力。因此,个体与社会的同情能力本具有稳定的生物性与社会性基础,有着深厚的发展潜能。然而,当前的社会交往并没有形成普遍的同情基调,反而是普遍的不同情。造成这种现象的原因有很多,比如:“随着利益格局相对固定化,社会差异显明化,个人向上流动的机会(比如通过教育)受到钳制,类似嫉妒的现象依然存在,但却有了微妙的变化。”<sup>[14]</sup>嫉妒是一种具有破坏力的社会情感,这种情感之所以能普遍繁衍、演化,在于社会构造的普遍竞争机制以及功利主义价值倾向。功利主义是人的最大效用与福利作为其价值标准,在边沁看来,效用或福利意味着“幸福”或避免痛苦的心理状态。阿马蒂亚·森批评功利主义评价的问题:一是“后果主义”,以结果论成败,一切选择都根据其后果来评价,对过程和动机关注太少,这种方法论的不足很容易出现竭泽而渔之类的恶果;二是“福利主义”倾向,把社会价值评价局限在实际的效用上,把“效用”简约为物质财富,不关注诸如权利、自由、责任的实现或违反等等与经济绩效不直接相关的因素,快乐、满意、幸福等评价就消失了。<sup>[15] [16]</sup>追求所谓“有用”的结果,并不关注效用背后的情感与品德问题,那么,推己及人的同情能力便失去诸多发展的可能,人与人之间更多是利己本能基础上的情感规则劳作,内心之间多是漠视与利己性关注,目的是最大限度获得有效结果。

如果没有共同权力令众人敬畏,人们就会处在所谓战争状态之下,也就是人人相互对峙状态。<sup>[16] [17]</sup>在霍布斯看来,造成这种一切人反对一切人的状态乃是出于竞争、猜疑以及荣耀,其内在的驱动是求利、求安全以及求荣誉。可见,当功利主义依然在为社会发展起到重大作用,而社会的同情基础尚未建立起来时,人与人之间的斗争状态将持续存在,并遍布在社会结构与社会运行中。人与人不直接见面的网络世界则为这种普遍的斗争状态提供便利与酝酿发展的土壤,网络社会戾气也因此成为突发公共事件在互联网中朝向不同极端发展的心理基础。

## (三)公共信任缺失建基后真相事件

信任是功利主义社会的稀缺品,作为一种情感劳作机制,具有自然性与深层性两种属性。自然信任源自生理性本能,是主体对他者本能的、真诚的、常常不附加外在因素的确认,深层信任基于社会性规则与条件,是主体对他者附加外在因素的确认,也就是主体在一定社会情境中“愿意相信”的心理调节过程。在突发公共事件中,信任是个体与社会理智交往的前提,指向公共品德感的建立,信任的缺失必然带来交往的失序和失范,以致情绪先行、主导事件发展。正因为如此,个体之间的信任以及主体间的公共信任是突发公共事件网络舆情能够秩序化、正义化并在有效的边界内正常发展的关键因素。

根据2016年《牛津词典》的定义,“后真相”指涉的是“在形成舆论方面诉诸情感和个人信仰会比客观事实产生更大的影响”<sup>[17]</sup>。造成后真相这一现象的原因便是现代社会所处的转型阶段及其不断产生的风险,极大地挑战社会的整体信任度。另外,当下网络媒体环境的复杂及其存在的诸多不确定性也极大激发了后真相现象的产生,诸如后现代主义、相对主义、虚无主义以及民粹主义等社会思潮更多的是以后真相的形态频频发生。作为后真相事件的突发公共事件,网络舆情常常具有如下特征:网络舆情生成难预测,舆情演变、情感宣泄压倒理性商谈,舆情背后力量错综复杂。<sup>[18]</sup>可见,由于互联网舆论传播的不可测度性、泛边界性以及去真实化的主要特点,突发公共事件发展为网络舆情的过程就是一个不断发酵事件信息、重构事实并发展后真相事件的过程,基本展现如下逻辑:自然信任离场→公信话语短暂缺失→多元信息粉墨登场→多种情绪语言发声→多元事实和价值建立→社会舆论心理呈现信其所信和不知信谁的戏谑、抱怨或者恐慌的重叠图景。只有在社会现实中出现具有强控制力的公信话语并澄清事实,后真相事件的网络声音才会暂时离场,继而网络负面情绪的破坏力逐渐减低,突发公共事件网络舆情发展为后真相事件映照并考验着社会的公共信任,当然也在与事实平行的另一个世界助推社会公共信任的重建与增质。

### 三、突发公共事件网络舆情事件中情感演化逻辑

突发公共事件导致网络舆情治理的困难有深层次的、结构性的社会情感原因,当然也与互联网交往的特点有着紧密关联。情感作为社会交往的基础性条件,在网络舆情事件的演化过程中同样发挥基础作用,甚至由于网络舆情的发生与发展多靠对事实的习俗性想象与利己式表达,情感机制在网络舆情事件的演化中也发挥关键性作用,因此,描述并解释其中的情感演化逻辑对网络舆情治理会有关键助力。网络舆情治理不能停留在基于社会负面情绪爆发的灭火器,而应是社会稳定以及良序发展的稳压器,那么,在对舆情的情感治理层面既要有对当前舆情的平复,也应有对现实结构问题、症结问题的反思与重构,这样才能推进社会治理的稳定与高质量发展。

#### (一)不知情的恐慌

公共突发事件网络舆情严重化为社会聚焦的舆论事件,主要是因为事实信息缺失,并且此类事件往往会引发生命风险或社会风险。不知情的恐慌是这类舆情事件主要的情感特征,流言甚至谣言四起是该类事件情感演化的形式,集中表达出于恐慌的心理疏解以及社会性抗议。谣言(rumor)与流言(gossip)均指社会公众相互传播的模棱两可、缺乏根据的信息,但两者在概念、传播动机和方式上是有明显区别的。谣言有很强的目的性,通过歪曲事实以达到自己的不道德或者罪恶的目的;流言则目的性不强,往往是无意传播的,主观上没有或者达不到伤害公众获益的企图。在2003年“SARS事件”和2020年春节前夕发生的“新冠肺炎”疫情期间,疫情扩散而引发的大规模流言和谣言,造成几乎整个中国社会的暂时性失序:不明真相的群众疯抢食品药品,群体性惊恐情绪大肆扩散,人口迅速流动以及大学生无序转移。<sup>[19]</sup>

可见,当不知情的恐慌成为网络舆情事件的主基调时,突发公共事件与网络舆情就会发生相互破坏的情况,社会舆论甚至社会现实构成开始走向失序。常见的事件类型诸如疫情、自然灾害、爆炸、政治运动等,在此类事件中,流言与谣言一定会在网络中传播开来,形成不同的声音乃至主导事件发展。G.奥尔波和L.波斯特曼分析形成谣言的两个条件——事件的重要性和信息的模糊性,并提出谣言传播过程中的三种基本机制——削平、磨尖与同化。<sup>[19]</sup>谣言的传播实质是迎合习俗与大众口味的信息再造,本质是本能地疏解个体和群体的恐慌情绪,是信息传播的起始端与大

众愿意相信的合谋。

因此,无论对复杂信息的削平或剔除无用,以及进一步的磨尖并突出关键信息,以使其便于快速传播,乃至后期公众嵌入信息、依据习俗、预期、传统、习惯、价值倾向等,进行信息取舍和细节再造。流言或谣言四起的网络舆情事件反映的是现实事件情境中社会大众缺乏安全感的根本心态,多种信息的传播和被接受只是一个基于不同立场群体无意识的疏解恐慌过程,只要具有公信力的信息缺失,不知情的恐慌便会随着流言或谣言的传播离场——在场,社会情感始终处在负面情绪基调中,个体会因合己信息的出现而消解恐慌之于个体的破坏力,但社会秩序与价值始终处在被破坏的过程中。

## (二)正义性抱怨

正义是社会稳定的基石,也是社会对维护自我健康、稳定而向个体与社群提出的规范与要求。正义基本的逻辑话语是“不能做什么”,正因为如此,社会个体从婴幼儿到成年,经历家庭教育、社会教育与学校教育在被告知“不能做什么”时,也在持续培育正义感并习得正义。这也使社会大众在即使没有经历过专门的法律学习与道德学习的情况下,至少可以出于正义底线,保障社会有序、稳定。因此,正义感是基础的社会情感,人皆有之,只是品质程度与意志力高低不同。但是,正义感并不是总能在人们心中出现,而是时常处于沉睡状态,当一些现象触碰个体或公众的正义痛点时,正义感便会油然而生,促使个体或社群的正义性表达或以行动维护正义。抱怨是个体对理想与事实差距的惋惜、责备或怨恨,是一种消极情感,常见的个体在日常生活中出于对“做了不该做”现象的消极回应即是一种正义性抱怨。

作为一种朴素的消极情感,几乎所有突发公共事件网络舆情能找到正义性抱怨的情感线索,例如对一些违背道义事件的揭露、批评、声讨、惩罚甚至谩骂。事实上,正是正义性抱怨促成了突发公共事件成为舆论事件,被广为揭示与评价。但是,正义性抱怨有理智与非理智之分,从目前看,当没有公权力介入时,网络舆情中的正义性抱怨多为非理智的,形成基于事件本身的多种情感基调下的和声。当没有具有公信力的声音出场引导和疏解抱怨,这种复杂和声甚至与引发突发公共事件与网络舆情的同时恶化,破坏社会正义基础。观察近些年的网络舆情事件,只当公权力介入,澄清事实并引导价值认知走向,网络中的正义性抱怨才可能逐渐从非理智走向理智,成为助力公权力回应大众困惑,通过解决事件问题,建构并增进社会正义的网络力量。

## (三)怨恨批评

在舍勒看来,怨恨批评是指当一种持久性的社会压力被公众知觉为“宿命”时,就更加不可能产生扭转这种压力性局面的实质性力量,进而可能导致社会公众漫无目的的消极性批判。<sup>[14]</sup>怨恨是抱怨的强烈形式,也是破坏力较强的一种消极情感。怨恨来自于利己本能中的比较受挫,经过个体的社会性习得,本能的比较受挫发展为嫉妒心。人的嫉妒心与功利主义社会情境互为因果。理性的谋划尽管能够在追逐利益的过程中占据一定的优势,但理性本身也并不一定能够彻底战胜破坏的激情。情绪本身,尤其是因为在追逐利益的过程中所处的不利位置所导致的非正义,常常更能够引发情绪对理性的僭越。

个体嫉妒心也是社会功利架构的产物,既是一种社会心态,更是每个人无法隔离的社会本能。更为严重的是,当个体的嫉妒心理沾染上仇恨,乃至最终外化为行为,那么,原先仅仅针对嫉妒对象而产生的各种消极行为则转变为针对某一特定群体,乃至对所有人都持有对抗情绪。从这个意义上说,网络舆情中的正义抱怨尚处在理智的边界中,哪怕有了非理智走向,但依然可预测、可控制。不过,当正义抱怨过渡为敌意爆发、无缘由情绪宣泄式的怨恨批评,拿着放大镜寻找问



题,指是为非乃至刻意污蔑、诽谤,既说明积怨触碰到最尖锐的同时,又超越网络民众忍耐限度的社会问题与结构性问题,也表明网络舆情事件负面情感效能的高峰。正因为这样,线上线下合力疏解怨恨批评是网络舆情情绪峰值下降的开始,也是切实解决社会尖锐问题的开始。更要清楚的是,唯有找到现实中生产怨恨的体制性、制度性、文化性根源,妥善修正,怨恨对个体和社会的支配与破坏才有可能得到真正扭转。

#### 四、突发公共事件网络舆情的情感治理策略

突发公共事件网络舆情的产生与演化本质上是社会尖锐问题内在情感症结的集中呈现,多种负面情感在其中也扮演着“催化剂”“扩音器”的角色,促使突发公共事件网络舆情表现为矛盾重叠突现、问题复杂多元、破坏力较大。不同舆情事件虽凝结着具体的情感内容,但也有一般逻辑,对其治理既是解开即时情感矛盾,也是以情感为突破口的结构性社会问题的改善与长期改进。

##### (一)树立“以人中心”的治理理念

传统突发公共事件的网络舆情治理是以信息为出发点,这应当归为“治标”理念之列。隐藏在这些信息背后的正是一个个具体的人,而这些参与传播过程的人才网络舆情活动的主体。互联网上纷繁复杂的信息难道不是这些个体行为的结果吗?对一切社会活动或社会存在本身的所谓管理或治理,最终也只能是回归到人,回归到人性。罗杰斯等人本主义心理学家则从自然人性论出发,强调情感在社会活动中的地位和作用,并以情感作为社会活动的基本动力。基于人本主义观点,也就是说突发事件网络舆情治理的关键便是从杂乱的网络信息中抽身出来,紧紧围绕制造或是传播这些信息的个体身上,全程贯彻“以人中心”原则。

传统网络舆情治理以“互联网信息”为主要对象,呈现出实施简单、方法直接的特点,无法忽视的是,其存在成本高昂、介入滞后、反弹巨大等诸多缺陷。这就迫使我们从理解人心、人性与人情出发,把握受众群体的接受习惯和心理特点,通达社情民意,及时纾困解难,注意疏导公众情绪,通过“信息和谐”实现深层次的“人心和谐”,继而真正赢得民心,确保政府信息供给能够匹配公众所关切的信息需求点。因此,“以人中心”的情感治理能有效地抓住“民意”和“人心”,找到治理的本源,使得舆论场上舆情发展朝向有助于问题合理解决的方向,继而实现源头治理和标本兼治。

##### (二)创新“技术-心理相融合”的治理手段

在突发公共事件频发的时代,应用新媒体技术提高突发公共事件舆论引导水平尤为重要。在找到治理源头的基础上更需要配合新的技术或心理手段,将技术的使用与心理的疏导紧密联结起来,才能应对公共突发事件的网络舆情处理,不断提高引导的水平和沟通的针对性。尤其在新媒体时代,传统“事后处置”模式难以有效应对突发公共事件的网络舆情,这就迫使我们实时掌握突发公共事件网络舆情的形势、追踪其变化轨迹、总结并掌握其演进规律。在此基础上,有效融合大数据时代新兴传媒平台的独特优势,加强与新媒体平台的有效合作,利用新兴媒体在传播效能方面的引导作用,统筹突发公共事件网络舆情的治理方式,向民众及时宣传事实真相并澄清谣言。

有效治理本身离不开技术手段的支撑,但有效治理的关键更在于使用技术手段的同时关切民众的心里情绪,以一种更契合人心的方式来规范技术手段的使用。在紧密联系技术手段与心理手段的基础上,使得刚性或强制的治理策略与柔性或引导的治理策略相互配合,从而也为治理的展开扫除障碍,提升治理效果。尤其是在突发公共事件的网络舆情治理过程中,信息传播过程中的认

知偏差以及非理性因素的集中爆发,更需要建立一种整体性的、综合性的治理体系。心理上的、情绪上的正确疏导以及针对个体情绪和非理性行为的精准治理,才是防止群体性网络舆情的蔓延。以技术的不断创新来提高治理的时效性,以心理的疏导为治理的有效性提供良好的保障。

### (三)营造“公众贴心人”的治理氛围

社会情感安全不仅仅是网络舆情安全的底线,更是社会公共安全的底线。互联网上存在的各种谣言以及虚假信息也直接关切社会情感的基本安全,甚至往往成为网络舆情爆发的导火索,尤其是在一些突发公共事件的网络舆情治理中,这些谣言与虚假信息往往会导致民众现实利益的受损。

因此,在网络舆情治理过程中需要注意社会援助性情感对良好的网络舆情所具有的重要作用。针对突发公共事件导致的公众不安、焦虑甚至愤怒,更是需要培养民众或网民的理性思考方式,并由此建构一种社会的安全情感。社会情感的安全不仅仅关切治理的对象,同样也是治理的手段,良好的社会安全情感不仅能够回应网络舆情的突然爆发也能够为网络舆情的爆发加上安全阀,使其不至于产生更大、更坏的社会影响。因此,在网络舆情的治理过程中,进而在突发公共事件网络舆情治理过程中,非常有必要营造“公众贴心人”的治理氛围,切实保障社会公众的情感安全。所谓“公众贴心人”,即以公众的根本利益为出发点和落脚点,广泛动员公众、组织公众、凝聚公众,紧紧依靠公众。具体而言,一方面,对公众关切、及时需要解疑释惑的问题,政府需要和公众站在一起,疏解社会焦虑情绪、消除公众恐慌心理,从社会情感安全的高度来研判、处置和治理舆情;另一方面,向生活叙事转换,“微言”与“大义”相统一。创新话语体系与叙事技巧,运用鲜活的事实、多元的素材,以一种更为贴近人民日常生活、日常情感的话语体系和传播形式来提升治理效能,防止跌入“塔西佗陷阱”。

### (四)完善“事实与价值双目标”的治理导向

突发公共事件的网络舆情治理离不开事实引导,但仅仅依靠事实引导是远远不够的,更需要持久着力的价值引导。面对突发公共事件网络舆情,事实引导是基础。政府相关的权威部门需要以充分的数据以及事实证据,及时有效地就社会公众关切和质疑的问题给予相应的回应,进而展现出基于民众、服务民众的内在要求。然而,在公共舆论场中,即使对同一事实,由于价值观念、价值认知、价值取向等方面差异,人们却可能持有完全不同看法,对事件的反思与发展预判,呈现明显不同的态度。对突发公共事件网络舆情治理,尊重客观发生的事实是首要的,但同时如何看待或处理事实问题则不仅需要从事实本身的问题上加以解剖,更需要价值上的引领和澄明。价值引导便是为行为的可能划定方向,更为关键的因素还在于重塑个体价值体系或建立一种“元价值”,成为评判个体价值的价值。

事实上,价值引导关键在于个体自我价值体系的再造,利益相关者对舆论引导者价值认同观念的重塑,在价值差异化背景下寻求民众价值统一,最终度过危机。<sup>[20]</sup>对公共价值或者共同价值及其背后隐含的利益诉求的关切与回应,才是化解舆情风险的关键所在。因此,在突发公共事件网络舆情治理实践中,要尊重舆情传播规律,重视创新治理机制,坚持“疏”“堵”结合、“上”“下”共振,以数字化、智能化为支撑,持之以恒地将社会主义核心价值观深度融入网络舆情引导工作,积极拓展核心价值观隐性内容的传播力度,强化认同基础上的价值共识。善用议程设置和营造媒介事件,发挥专家学者和流量明星的效应,同时,要培育一批“草根”网络意见领袖,着力构建多元主体协同治理模式,形成法治、德治、自治相结合的治理生态。



[参考文献]

- [1]刘毅.略论网络舆情的概念、特点、表达与传播[J].理论界,2007,(1).
- [2]张一文,齐佳音,方滨兴,李欲晓.非常规突发事件网络舆情热度评价指标体系构建[J].情报杂志,2010,(11).
- [3]张玉强.网络舆情危机的政府适度反应研究[D].北京:中央民族大学,2011.
- [4]王国华,方付建.突发舆情危机事件衍生效应研究[J].天津社会科学,2012,(1).
- [5](法)古斯塔夫·勒庞.乌合之众[M].冯克利,译.桂林:广西师范大学出版社,2007.
- [6]张一文,齐佳音,马君,方滨兴.网络舆情与非常规突发事件作用机制——基于系统动力学建模分析[J].情报杂志,2010,(9).
- [7]P.R.Kleinginna,A. M.Kleinginna. *A Categorized List of Emotion Definitions With Suggestions for a Consensual Definition*. Motivation and Emotion,1981,(5).
- [8]周莉.突发事件中的网络情绪研究[M].武汉:武汉大学出版社,2018.
- [9]张志安,晏齐宏.网络舆论的概念认知、分析层次与引导策略[J].新闻与传播研究,2016,(5).
- [10]董向慧.“后真相时代”网络舆情与舆论转化机制探析——互动仪式链理论视角下的研究[J].理论与改革,2019,(5).
- [11]陈华明,孙艺嘉.情感线逻辑下的网络舆情生发演化机理与治理研究[J].西南民族大学学报(人文社科版),2020,(5).
- [12]田世海,孙美琪,张家毓.基于改进SIR模型的网络舆情情绪演变研究[J].情报科学,2019,(2).
- [13]陈嘉映与项飏对话实录:上[EB/OL].腾讯网,<https://new.qq.com/omn/20200828/20200828A03I9C00.html>.
- [14]成伯清.从嫉妒到怨恨——论中国社会情绪氛围的一个侧面[J].探索与争鸣,2009,(10).
- [15](印)阿玛蒂亚·森.以自由看待发展[M].任贻,于真,译.刘民权,刘柳,校.北京:中国人民大学出版社,2019.
- [16](英)托马斯·霍布斯.利维坦[M].陆道夫,牛海,牛涛,译.北京:群众出版社,2019.
- [17]江凌,谭香苹,陈柳蓉.后真相事件的生成因素与内在机制实证分析[J].浙江大学学报(人文社会科学版),2020,(3).
- [18]宋湘琴.后真相时代网络舆情演变特点及其引导策略研究[J].重庆理工大学学报(社会科学版),2018,(8).
- [19]周晓虹.风险社会中的谣言、流言与恐慌[J].南京医科大学学报(社会科学版),2011,(6).
- [20]蒋华林,陈金龙.重大疫情应对的网络舆情引导:动因、价值与方法[J].思想教育研究,2020,(3).

【责任编辑:赵 伟】