

# 公共危机情境下网络空间群体情绪差异的实证研究\*

汤志伟 韩啸\*\* 闫翰楠

电子科技大学政治与公共管理学院 四川成都 611731

**摘要:** 依据网络信息行为嵌套模型和网络群体行为动机建立了网络空间群体分类模型,对公共危机情景下网络空间的群体进行分类,结合网络空间中群体行为的整体规律,将网民的情绪变化、情绪表达以及对情绪的调节与控制能力作为研究维度,使用SPSS软件对发放的问卷进行统计分析。结果表明:在公共危机情境下,不同网络群体的情绪变化情况不存在明显差异,但在应激反应和情绪调控能力方面有显著差异,在危机情境下政府要针对表达着不同情绪的网络群体进行有效的疏导和管理,以减少网民的应激反应。

**关键词:** 电子政务;公共管理;公共危机;网络空间;群体情绪

## 一、引言

当代心理学家将情绪界定为一种躯体和精神上的复杂的变化模式,包括生理唤醒、感觉、认知过程以及行为反应,这些是对个人知觉到的独特处境的反应。<sup>[1]</sup>认知神经科学发现,情绪不仅是思维的基础,而且判断、推理、决策等都要依靠情绪信号。<sup>[2]</sup>随着网络技术的不断发展和互联网的普及应用,情绪的网络表达受到了学界的广泛关注。王红曼<sup>[3]</sup>、徐家林<sup>[4]</sup>认为,网络情绪是现实情绪在网络上的一种表现形式。唐超<sup>[5]</sup>、许莹<sup>[6]</sup>、匡文波<sup>[7]</sup>认为,网络情绪是“网民”这一群体的集体情感反映,是网络舆情的一个组成部分,网络情绪不仅能够通过网络动员机制决定网络舆情的组成,而且还是决定网络舆情发展方向的重要因素。正因为网络情绪具有巨大的社会影响力,所以在网络舆情管理过程中,政府要设法培育正面的主导情绪,以引导网络情绪朝着理性方向发展。彭鹏认为,网络上的情绪性舆论是一种民意的表达,有着很重要的价值,政府应加强对情绪型舆情的监

督并合理引导。<sup>[8]</sup>张会平以OCC情感认知模型为理论基础,发现政府可通过对信息发布的内容和时间进行管理来引导公众的情绪、满足公共信息诉求,减少人们在网络上的负面信息行为。<sup>[9]</sup>高文珺、陈浩借鉴社会认同和群际情绪理论,结合网络集体行动的特点,提出网络集体行动的认同情绪模型,指出“认同—评价—情绪—行动路径”是网络集体行动发生的基本心理过程。<sup>[10]</sup>

由此可见,学界已经意识到网络情绪的影响力和重要性,并展开了一系列的研究和讨论,但在目前的研究中,有的偏重于理论性的探讨,有的则把网络情绪作为一个笼统的概念,导致研究范围过大,难以从中得出准确的结论。如果能够探寻不同网络群体的情绪差异,就能够正确地掌握和引导网络舆论,并从中找到突破口来满足各类群体的利益诉求。基于此,本文将通过实证研究的方式,对公共危机情境下的网络空间群体进行分类,以元情绪理论为基础,对公共危机情境下的网络群体情绪的差异进行分析,并提出应对措施和建议。

\*基金项目:国家社会科学基金项目“网络群体行为规律与政府治理研究”(项目编号:10GBL083)研究成果之一。

\*\*通讯作者

收稿日期:2014-11-01

修回日期:2015-02-05

## 二、研究设计

### (一) 模型构建与理论假设

首先要对网络群体进行分类。在之前的研究中,研究者将网络信息行为嵌套模型和网络群体行为动机进行交叉分类,建立了公共危机情景下网络空间群体的分类模型(参见图1)。<sup>[11]</sup>

网络空间个体在危机情景下的信息行为主要分为四种:信息加工与表达行为、信息交互行为、信息传播行为和浏览行为。在这四种信息行为的背后有五种行为动机对其进行支配,在信息加工与表达行为层面,行为动机可将网络群体分为具有宣泄情绪动机的信息加工者和具有表达观点动机的理性行为者。在信息交互层面,行为动机可分为具有宣泄情绪动机的情绪宣泄者和具有表达观点动机的一般参与者。拥有探求真相动机的信息搜索者同时具有信息加工与表达行为和交互行为,仅存在信息传播行为,则是较为典型的信息传播者。最后,对于只存在信息浏览行为的个体,属于“看客”类型,即这类群体对事件的参与度很低,通常情况下只是默默地关注,极少发表言论,也极少参与信息的传播。综合上述对信息行为、行为动机的分类,本文将

网络群体分为七类:①信息加工者;②一般参与者;③信息搜索者;④情绪宣泄者;⑤看客;⑥理性行为者;⑦信息传播者。<sup>[11]</sup>本文中的“网络情绪”更多是指“网民”这一群体的集体情感反映。<sup>[5]</sup>

在公共事件的应急管理中,情绪是分析民众反应的重要观察点,不仅能反映民众对风险的认知,而且会影响民众的行为。在网络空间中,网民表达意见、想法与感受较现实生活中更激烈、更主观,但是却更加直观地反应了其心理感受。<sup>[12]</sup>在对情绪的划分上,研究者大多直接借鉴心理学的研究成果,如Izard(1977)的DES11模型和Russel(1980)的环形模型,本研究依据元情绪理论对情绪进行研究维度的划分。P. Salovey和J. D. Mayer的研究发现,个体在情绪智力的心理结构中有一种对自己的情绪进行知觉、表达、调节与控制的能力,这种能力被称为元情绪。元情绪由三部分内容构成:①情绪的感知和体验能力,即个体能够察觉到自身情绪的起伏变化并能感受该情绪达到了什么程度;②情绪的表达能力;③情绪的调节与控制能力。<sup>[12]</sup>结合公共危机情境下网络空间中群体行为的整体规律,本文将网民情绪的变化、在特殊情况下的情绪表达以及对情绪的调节与控制能力作为研究维度,对群体行为差异进行研究。其中,情绪的变化主要是指情绪强度的变化;在特殊情况

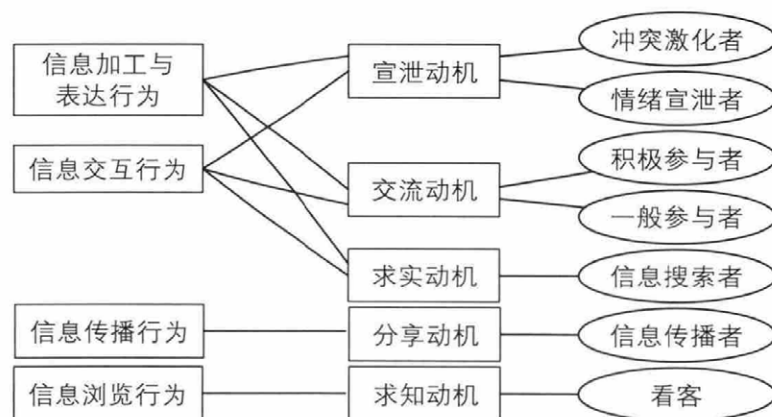


图1 网络群体分类模型

下的情绪表达主要是指群体在特殊情况下的应激反应;情绪的调控能力是指对各种外界刺激所引起的冲动能进行控制并使自身情绪恢复到适当水平的能力。

网络群体的划分以网络空间中个体的信息行为作为主要依据,不同网络群体的信息行为不同,而行为受情绪的影响,在不同的情绪作用下会产生不同的行为。基于此,本文假设:

H: 在公共危机情境下,网络群体的行为与情绪直接相关。

根据前人研究,本文将公共危机情境下网民的情绪归类为好奇、担心、不满、开心、麻木等五种,并研究不同网络群体在这些情绪上的变化趋势。对特殊情况下网络群体的应激反应进行测量,特殊情况主要包括网民遇到来自网络群体攻击、网络个体攻击、与自己不同的意见和自己看不惯或不满意的现象。通过对网络群体在公共危机过程中的情绪调查,来探讨不同网络群体在情绪变化、应激反应以及情绪调控能力上的差异。设立以下子假设:

H1: 在公共危机情境下,不同网络群体的情绪变化有所差异;

H2: 在公共危机情境下,不同网络群体的应激反应有所差异;

H3: 在公共危机情境下,不同网络群体的情绪调控

能力有所差异。

(二) 问卷编制与数据来源

本研究以2014年3月底发生在广东茂名的PX项目事件为背景进行问卷编制。之所以选择这一事件是因为广东茂名的PX项目事件和以往公众抗议PX项目有所不同,政府事前已经知道PX项目在民间存有较大争议,为消解争议做了大量的科普宣传。然而,在政府密集宣传31天后,抗议事件仍然发生了,并通过网络传播引起了全国网民的广泛关注,产生了较大的影响,在线上线下的抗议中充斥着大量的情绪表达,具有较强的代表性。本研究希望通过问卷调查,请网民就这次事件的影响、政府的处置措施等展开讨论,并结合自己的实际情况做出回答。以此获取真实可靠的调查数据检验假设,着重考察网民的情绪状况,确定公共危机情境下网络上不同群体的情绪差异。

问卷调查的样本来源包括:学生、公务员、外来务工人员、企业职员、事业单位职工、个体户等。调查中共召集了25位志愿者,采用随机抽样的方法,于2014年4月在网络上发放问卷2500份,共回收2293份,排除不完整和不符合调查使用的问卷,有效问卷共计2115份,有效率为84.6%。通过对问卷数据的整理分析,获得广东茂名PX项目事件中受调查的网络群体分类情况(参见表1)。

表1 广东茂名PX项目事件中网络群体分类情况

序号	网络群体类型	人数	占总体比例
1	信息加工者	151人	7.14%
2	一般参与者	319人	15.08%
3	信息搜索者	371人	17.54%
4	情绪宣泄者	275人	13.00%
5	看客	536人	25.34%
6	理性行为者	368人	17.40%
7	信息传播者	95人	4.50%
合计		2115人	100%

### 三、数据分析

#### (一) 信度和效度分析

在进行假设检验之前,采用统计软件SPSS18.0对测量量表进行信度和效度分析。首先采用Cronbach.系数来检验问卷中各项的内部一致性。在社会科学研究中,Cronbach.值达到0.600以上就说明信度良好。<sup>[13]</sup>在本研究中,Cronbach.值均超过了0.700,说明问卷的测量项目比较准确地反映了需要测量的指标(参见表2)。

表2 信度分析

群体编号	情绪变化	应激反应	情绪控制
1	0.774	0.794	0.899
2	0.917	0.923	0.954
3	0.852	0.796	0.822
4	0.809	0.917	0.932
5	0.759	0.914	0.736
6	0.833	0.868	0.817
7	0.858	0.789	0.866

同时,进行主成分因子分析,来检验量表的效度。结果表明,KMO值均大于0.600,进行最大方差旋转后提取特征值大于1的因子,发现都只能提取到一个成分,且解释的方差比率都超过60%,这表示各测量项目能较好地测量出对应的潜变量(参见表3)。

#### (二) 网络群体情绪的分析结果

对公共危机情境下网络空间中群体的情绪进行分析,得到不同网络群体在情绪变化、应激反应和情绪调控三个维度的差异情况。不同群体在这三个维度上的主体间效应检验情况如表4所示。在主体间效应的检验中,系统默认的零假设的背景下将测量到的值与显著性水平进行比较,可知情绪变化的检验统计量F的观测值为0.921,检验的概率值为0.481,大于显著性水平0.05。此时拒绝零假设错误的概率大于显著性水平,即高于预先给定的水平,也就是说犯错误的概率不可被接受,因而必须接受零假设,认为在公共危机情境下不同网络群体的情绪变化情况大体一致,不存在明显差异。而群体应激反应的检验统计量F的观测值为17.639,检验的概率值为0.000,群体情绪调控的检验统计量F的观测值为7.556,检验的概率值为0.000,均小于显著性水平0.05,网络群体在这两个维度上存在明显差异。

其次,通过对不同类别群体指标均值之间的两两比较,得到网络群体情绪差异的S-N-K检验结果(参见表5)。在公共危机情境下,不同网络群体在应激反应上可区别为三个均衡子集:包括冲突激化者、情绪宣泄者、一般参与者和积极参与者四个网络群体在内的显著性为0.63的第一均衡子集;包括编号为信息挖掘者和看

表3 效度分析

成分	情绪变化		应激反应		情绪控制	
	KMO	方差(%)	KMO	方差(%)	KMO	方差(%)
1	0.719	73.95	0.677	73.99	0.836	81.81
2	0.665	81.17	0.821	88.51	0.805	91.07
3	0.738	83.61	0.820	89.22	0.793	89.15
4	0.694	84.90	0.689	90.07	0.684	80.00
5	0.683	77.09	0.774	82.64	0.713	73.90
6	0.706	70.79	0.763	79.65	0.672	77.00
7	0.790	81.58	0.801	72.67	0.745	83.40

表4 网络群体情绪差异的主体间效应的检验

源	因变量	III型平方和	自由度	均方	F	Sig.
校正模型	情绪变化	37.315 <sup>a</sup>	6	6.219	0.921	0.481
	应激反应	505.173 <sup>b</sup>	6	84.195	17.639	0.000
	情绪控制	495.599 <sup>c</sup>	6	82.600	7.556	0.000
截距	情绪变化	0.214	1	0.214	0.032	0.859
	应激反应	168.224	1	168.224	35.243	0.000
	情绪控制	3463.023	1	3463.023	316.792	0.000
群体类别	情绪变化	37.315	6	6.219	0.921	0.481
	应激反应	505.173	6	84.195	17.639	0.000
	情绪控制	495.599	6	82.600	7.556	0.000
总计	情绪变化	1505.000	2034			
	应激反应	1626.000	2034			
	情绪控制	8201.000	2034			
校正的总计	情绪变化	1503.031	2030			
	应激反应	1540.982	2030			
	情绪控制	2867.746	2030			

表5 网络群体情绪差异的S-N-K检验结果

群体类别	情绪变化	应激反应			情绪控制	
	1	1	2	3	1	2
①冲突激化者	0.0000	32.8750	32.8750		9.6875	
②情绪宣泄者	0.4400	33.7600			9.3600	
③积极参与者	-0.0714	32.1667	32.1667		9.0476	
④一般参与者	0.0606	35.6364				8.3454
⑤信息挖掘者	0.3250		31.1250		9.3500	
⑥信息传播者	-0.3000			28.4000		8.4600
⑦看客	-0.7069		33.0172			8.2086
显著性	0.739	0.63	0.259	1.000	0.866	0.877

客在内的显著性为0.259的第二均衡子集；以及仅有信息传播者组成的第三均衡子集。在对情绪的调控方面，冲突激化者、情绪宣泄者、积极参与者和信息挖掘者组成了显著性为0.866的第一均衡子集，看客、信息传播者和一般参与者组成了显著性为0.877的第二均衡子集。

四、主要结论

根据以上对公共危机情境下不同网络群体情绪差异的实证分析结果，可知H1未通过假设检验，H2、H3通过假设检验，因此H部分通过假设检验。结合上述内容，总结出各群体类别的情绪维度情况，以方便我们对每个网络群体做更透彻的分析（参见表6）。



表6 网络群体情绪差异的总体情况

群体类别	情绪维度		
	情绪变化	应激反应	情绪控制
①冲突激化者	—	高	低
②情绪宣泄者	—	高	低
③积极参与者	—	高	低
④一般参与者	—	高	高
⑤信息挖掘者	—	中	低
⑥信息传播者	—	低	高
⑦看客	—	中	高

通过对公共危机情境下不同网络群体情绪的分析发现，不同网络群体在应激反应和情绪调控上都存在显著差异。而在事件发生、发展的过程中，各网络群体之间情绪强度的变化无明显差异。

首先，在情绪的变化上，各群体的情绪在无特殊情况时从整体上看都是按照情绪演变的常规程序进行的，即从无到有、发展到高潮之后再逐步减弱，均未出现从一种情绪到另一种情绪的激烈转变。这表明情绪的演变是一个循序渐进的过程，那种情绪激烈转变的个体在各群体之中或许存在，但都只是极少一部分，并不具有代表性。这说明人类的情绪不仅在现实生活中遵循自然演变的规律，在网络空间中也一样。

其次，在群体的应激反应上，本文测量的是群体成员在遇到外来的质疑、攻击，或遇到与自己意见不一致的主体，或遇到令自己不满的情况时的反应。从数据结果上可以发现，有意见、情绪或看法想要表达出来的群体，即在信息行为上存在交互行为的群体，其应激反应较为强烈，遇到特殊情况时往往会用较为激烈的方式表达情感，如采用讽刺、辱骂等方式攻击对方。这种群体包括冲突激化者、情绪宣泄者、积极参与者与一般参与者。根据行为动机可知，冲突激化者的关注点并不在于

公共危机事件是怎么发生的、如何发展的，或是追求真实可靠的信息，而是借由公共危机事件来达到自己的目的。这种目的主要是对自我情绪的宣泄，可能是单纯的宣泄，也可能是抱有不良目的想要扩大事态、加深矛盾，将公共危机事件向恶化方向推动。

信息传播者的应激反应最弱。而看客的应激反应取值占到中游水平。这说明虽然看客对公共危机事件的参与程度低，只是抱着求知的心态，即仅仅是想知道发生了什么事情，所以对情绪的控制能力较高。但在应激情况下有着情绪爆发、向其他群体转变的潜力，这说明这个群体中的成员有着向行为强度大、情绪反应大的群体转变的潜力。看客是网络中数量最为庞大的群体，这种转变对于公共危机事件的治理有着相当程度的威胁。而在情绪的调控上则表现出一种相反的趋势。对于应激反应较强的网络群体，其情绪调控能力相对要弱一些，如冲突激化者、情绪宣泄者、积极参与者。对于积极参与者而言，其中存在类似于情绪宣泄者的带有不满情绪的个体，同时也存在着较为理性和客观的个体，而整体表现出的应激反应较高、对情绪的控制能力较弱说明，即便是对待事件看法理性客观的网民也有可能刺激矛盾激化，为事件的处理带来阻碍。而对于应激反应较弱的网络群体，其情绪调控能力相对要强一些，如信息传播者和看客。较为特殊的是一般参与者，其应激反应和情绪调控能力都很强。

五、相关建议

综上所述，网络群体情绪是网络舆论环境和群体行为心理相互影响的结果。网络情绪是一个“自组织”系统，在这个系统里的正面情绪使得整个系统朝着“有序”的方向发展，而负面情绪则使得整个系统朝着“无序”的方向发展，其中情绪的应激反应是整个系统走向

“无序”的关键因素。<sup>[11]</sup>因此,从政府管理角度出发,要避免群体情绪极化则需要提高自身应对公共危机事件的能力,做好疏导网民情绪的工作;而提高应对公共危机事件的能力,又需要管理者在进行干预的过程中更多地关注网络情绪的进展。尤其要关注那些极端的言论,避免突变情绪成为主导情绪,要跟踪网络突变情绪主体的发言,避免其成为虚拟社会中的意见领袖。政府在网络群体的情绪管理上,一方面要允许网民情绪的发泄,一味地压制网民的行为和情绪只能在表层上达到治理网络空间的效果,被压抑的情绪最终会以激烈的形式爆发出来;另一方面,要认识到网络情绪对事件的推动作用,减少政府对网民造成的刺激,如政府发言人的不当言行、政府部门的懈怠态度、政府机构不恰当的处理方式等;同时,要充分利用信息发布的内容和时间来消解公众的负面情绪、满足公众的信息诉求,减少人们在网络上的负面情绪。

### 参考文献:

- [1]津巴多 P G. 心理学与生活(第16版)[M]. 北京:人民邮电出版社, 2003: 352.
- [2]Anthony T P. Emergent Leaders as Managers of Group Emotion [J]. The Leadership Quarterly, 2002(5): 583-599.
- [3]王红曼. 论网络民族情绪的宣泄与疏导[J]. 西南民族大学学报: 哲学社会科学版, 2011(5).
- [4]徐家林. 情感取向与高校马克思主义理论教育[J]. 中国青年政治学院学报, 2011(3).
- [5]唐超. 网络情绪演进的实证研究[J]. 情报杂志, 2012(10).
- [6]许莹. 网络群体传播中反向社会情绪的放大效应及其疏导[J]. 中州学刊, 2013(6).
- [7]匡文波. 网络非理性情绪的产生、蔓延与应对策略[J]. 人民论坛, 2013(9).
- [8]彭鹏. 网络情绪型舆论的调控[J]. 军事记者, 2004(7).

- [9]张会平, 周杨. 政府信息对网络公共情绪影响的实证研究[J]. 电子科技大学学报: 社会科学版, 2013(2).
- [10]高文珺, 陈浩. 网络集体行动认同情绪模型的理论构想[J]. 华中师范大学学报: 人文社会科学版, 2014(3).
- [11]汤志伟, 闫翰楠. 公共危机情境下网络空间群体信息选择偏好的实证研究[J]. 情报杂志, 2013(6).
- [12]闫翰楠. 公共危机情境下网络空间群体行为差异的实证研究[D]. 成都: 电子科技大学, 2013.
- [13]刘大海, 李宁, 晁阳. SPSS15.0统计分析—从入门到精通[M]. 北京: 清华大学出版社, 2008: 36.

### 作者简介:

汤志伟(1969—), 男, 博士, 教授, 硕士生导师, 研究方向: 电子政务与公共安全。

韩啸(1988—), 男, 硕士研究生, 研究方向: 电子政务与公共安全。

闫翰楠(1989—), 女, 硕士研究生, 研究方向: 电子政务与公共安全。