

网络舆情不良社会心态分析与治理探讨

张鸿梅

(广东培正学院 广州 510630)

【摘要】近年来,随着网络社会的发展,使传统的社会结构以及生活方式发生很大改变。现阶段,社会的和谐发展在很大程度上受到消极网络舆情传播的影响,基于此,本文将首先对网络舆情和社会心态之间的内在关联性进行分析,然后以研究社会心态的不良类型入手,了解社会不良心态导致消极网络舆情的原因,从而对因消极网络舆情产生的不良社会心态进行精准把握,最后对消极网络舆情以及不良社会心态的综合治理策略进行讨论。

【关键词】不良社会心态;网络舆情;分析与治理

近年来,随着信息技术的发展和普及,在人们表达各种利益诉求的过程中互联网逐渐成为重要渠道。随着网民数量不断提升,网络舆情也拥有越来越强的影响力。网络舆情危机就是一种极化的网络负面舆情状态,它能够在短时间内完成大量信息的汇集,从而在社会上造成范围较广的强烈影响。随着我国不断进行社会转型,关系到很多群体的利益变革,我国和谐社会建设不断受到网络舆情危机的影响,相关部门应该对这一情况进行重视,对相应的治理策略进行制定,从而为社会和谐提供有效保障。

一、网络舆情危机与社会心态的内在关联性

网络舆情危机是由于某一特殊事项产生与民众利益密切相关的舆情,在较短的时间内有大量的信息产生,并且在较大的民众范围内引起强烈的社会反响,最终与事项本身或事项刺激方形成激烈的观点或认识对抗^[1]。网络舆情危机是由于我国社会矛盾出现的新问题和新特点,网络舆情危机的形成有着复杂多样的原因。以显示层面来讲,是一些社会舆情事件没有得到及时的处理,导致民众不了解事件真相;矛盾长时间积累,无法使民意得到有效满足。结合其传播层面来讲,网络舆情危机的催化因素是网络推手和网民的轮番炒作;产生网络舆情危机的重要根源是网络的晕轮效应;部分媒体缺失社会责任是产生舆情危机的道义背景。

社会心态是社会稳定发展的“晴雨表”,具有弥漫性和大众性的特点。在网络舆情危机事件中,社会心态既能反映出社会利益群体变革,也是社会重新建构的重要条件和资源。随着我国不断调整利益格局,也在重新整合社会心态。与利益变化有关的群体,特别是社会弱势群体存在较为多变的社会心态,容易导致社会不良心态产生^[2]。在通过网络对这些社会不良心态进行传播和放大时会对整个社会的安定和谐产生影响。所以,网络舆情危机与社会心

态之间的联系非常密切。对网民的社会心态进行重视,对网络舆情中网民的思想动态和心理情绪进行全面准确及时的了解,对化解和防范网络舆情危机有利。

二、引发网络舆情危机的不良社会心态类型

(一) 质疑心态

质疑是因为缺少社会公信力而产生的社会不信任,主要表现在负面的社会心理倾向和社会认知。现阶段,我国公众无法统一的认同权威部门的公正性和合法性,而公众的疑惑又得不到及时有效的回应便加重质疑心理。这种质疑心态只会不断的积累社会不满情绪和社会戾气。

(二) 宣泄心态

宣泄也是发泄,是指人们对紧张情绪进行释放或排除的过程。从某种视角来看,网络媒体的主要功能在于利用网民之间的互动起到分享心得、交流情感、传播信息的作用,同时网络媒体能够使网民在网络中释放自身的情绪,也就是说网民能够在网络中通过表达自己对社会热点问题的看法来对自身的负面情绪进行宣泄,从而释放积累的社会怨气^[3]。近年来由于我国经济社会发展不平衡,导致物价、医疗、教育、房价等不同程度的提高,在很大程度上增加了居民的生活压力。在这种环境下,一部分群体如果不能利用科学的途径释放自身压抑的情绪,往往会通过网络煽动和炒作社会事件来达到发泄不满情绪的目的。

(三) 仇视心态

仇视心态属于消极否定的社会心理,在现阶段的主要表现为仇官和仇富。而“仇心态”的根本原因是社会贫富不均。现阶段的仇视心态首先是由经济利益导致的,在我国不断发展的过程中,一小部分人变得越来越富裕,但由于个别先富的人不但没有做出相应的社会贡献,有时还高调炫富,导致社会中出现越来越明显的仇富心态。近年来,媒体不断曝光政府干部贪污腐败现象,加上一些政府工作人员没有及时的转变工作理念、作风懒散导致公众产

【作者简介】张鸿梅,暨南大学硕士,广东培正学院副教授;研究方向:广告、网络传播。

【基金项目】本文为广东培正学院2019重点项目“融媒体时代网络社会心态风险防范机制研究”的阶段成果(项目编号:20pzx-mzd03)。

生不满情绪甚至是仇视。

(四) 逆反心态

逆反心态是一种特殊类型的社会心态。它是基于个体的逆反心理之上形成的。国外研究认为逆反心理是由于个体的自由受到限制和威胁时候所产生的一种心理动机状态,而“受众在一定的意识与情感倾向支配下,对大众传播活动尤其是新闻传播活动产生的反向认识,主要表现为对传播内容或者传播者的不满、怀疑、反感、抵触乃至否定、排斥,致使受传活动受阻甚至产生负效应^[4]。而群体性的逆反心理则呈现出对于网络信息不加甄别的反感、抵触和否定,这种态势可以汇聚成网络的“愤青”“键盘侠”“网络喷子”,在各种社会事件发酵中起到推动事件扩大化甚至难以控制的作用,所以说逆反心态是不良社会心态中最难治理的一种类型。

除了以上的不良社会心态类型外,还有从众心态、焦虑心态等,都在很大程度上提升了发生网络舆情危机的几率^[5]。

三、网络舆情不良社会心态的治理策略

(一) 加强公民精神建设

公民精神就是在尊重和维护法律的同时,积极参与政治事件。只有这样,才能使各种不良社会心态得到化解。具体来说,网络并不是法外之地,网民应该约束自身的网络行为,尤其是通过网络传播发挥的高度放大功能,所以,通过完成公民精神的宣传和建设,能够使网民自觉维护网络环境,从而以合法的言行在网络上表达自己的看法。

实际上,公民精神倡导的维护意识和尊重意识不仅是实体权益,还包含对程序的维持^[6]。公民虽然可以在进行民主表决时对自身的意见进行最大程度的表达,可以通过法律程序维护自身权利,但是得到的结果并不一定理想,在这种情况下,公民应该对程序带来的结果足够尊重,而不是以不良社会心态分析结果,通过网络进行不实信息的传播,从而引起大部分公民群体的不良社会心态,影响社会稳定。

(二) 对不良社会心态进行有效疏导

相关部门应该对预警监测不良社会心态的机制进行建立和完善,同时对社会心理疏导机制进行强化,通过两方面的共同努力,维持网络生态良好运行。我国正处于经济社会转型的重要时期,除了需要利用网络对不良社会心态进行了解和掌握外,还应该对疏导不良社会心态的工作进行重视。在实际工作过程中可以从两方面对社会心理疏导机制进行强化:第一,关注重点人群。首先通过大数据技术对负面认同感评价较高的群体进行确定,对其产生不良社会心态的原因进行了解,进行有针对性的引导。其次,应该对弱势群体积累的不良社会心态进行重视,对其失衡心理进行化解,从而使可能出现的社会舆情风险得到有效避免;第二,完成心理健康服务体系的建立^[7]。对建设心

理服务与咨询渠道的力度进行加强,通过政府培育公益组织、购买社会服务等方式,促进心理健康服务机构对不良社会心态进行疏导,从而降低产生不良社会心态的几率,保证网络环境健康、和谐。

(三) 加强网络监管法治建设

应该对自媒体账号炒作、商业机构操控等不良网络舆情的法律机制进行规范和加强,从而有效净化网络环境。近年来,我国对网络监管法治建设工作越来越重视,并且与实际情况相结合完成了相应法律和规章的制定。尤其是《中华人民共和国网络安全法》的制定,在规范网络行为方面取得了较好的效果,但是其内容仍然需要不断完善,从而更好的应对各种不规范的网络行为,减少由于不良社会心态导致的网络舆情。

(四) 发挥新媒体作用,构建民意表达渠道和空间

传播环境的巨大变化,一批草根平台成为舆情发起、扩散、发酵和传播的基础土壤,也成为意见领袖表达的渠道与空间,而这些直观、精短、通俗易懂的表达方式和对于事件的迅速分析、还原等,可以是一把双刃剑,妥善运用可以迅速引导网民了解真相,消减不良社会心态,完成民众社会参与和表达的需求,甚至迅速消除网民的不良心态。

结语

综上所述,不良社会心态与网络舆情存在密切的联系,两者会对社会的伦理道德底线和基本价值观念造成强烈冲击。所以,相关的人员应该不断地研究社会不良心态的类型,从而为消除网络舆情、疏导社会不良心态提供有效支持,为社会的和谐稳定提供保障。■

参考文献:

- [1]李玉娟.网络舆情危机的深层透视——基于社会心态的分析视角%A Profound Investigation of the Crisis of Public Opinion Based on Network-From the Perspective of Social Mentality[J].政法学刊,2012,029(005):119-123.
- [2]王少南.当前网络空间的社会心态变化分析——基于热点舆情事件的分析[J].东南传播,2017,000(006):68-71.
- [3]唐子茜,王琳.基于网络舆情的社会心态及调适机制研究——以我国中部某地级市互联网百姓论坛为例[J].情报理论与实践,2013(04):78-80.
- [4]李伟,王桂菊.转型期大学生不良社会心态的表现、成因与治理[J].中国青年研究,2013,000(009):91-95.
- [5]郭超.自媒体时代大学生不良社会心态的表征、成因与调控[J].山东青年政治学院学报,2016,032(002):72-76.
- [6]李大敏.受众逆反心理对传媒的阻抗及应对[J].新闻知识,2006(07).
- [7]佚名.2012年网络维权舆情事件社会心态分析报告[M].中国社会心态研究报告(2012~2013).北京:社会科学文献出版社,2013.