

# 公共事件中的网络舆论变量与引导

(文稿内容转自天眼新闻)

摘要：公共事件的发生是转型期不可避免的社会现象，降低公共事件发生的频次和造成的社会危害性，需要不断提升社会治理的水平，而科学、专业、精细的社会治理离不开舆论场的正面呵护。网络信息技术革新和新媒体传播平台的兴盛，开辟了一个崭新的深刻影响舆论格局的网络舆论空间，开启了全民参与、互动传播和对等传播的全新传播模式，但也正因如此，网络舆论场呈现更加错综复杂的态势，存在诸多变量。本文综合分析当下网络舆论场存在的主要变量及其对公共事件的影响，旨在探讨如何通过变量引导解决社会问题，化解社会矛盾，提高对公共事件的应对处置能力。

公共事件的发展演化与舆论的走向有着密不可分的关系。从事件演化的规律来看，公共事件一般是由小事件升级而来，从量变到质变的过程，就是一个冲突和隐患积累的过程，实际上也是一个舆论酝酿发酵的过程。一方面，事件的矛盾冲突越激烈，越容易推动舆论的发酵升级，产生更大范围的社会影响，引发更严重的舆情；另一方面，如果舆论持续发酵，事件的矛盾冲突也会在舆论的激烈交锋中进一步激化，导致事件从一般事件上升为公共事件。

必须注意到的是，在当下这个被称为“全民皆记者”的网络时代，舆论对公共事件的影响更加直接更加剧烈。因为

网络空间的信息传播较之以往更具便捷性和开放性。互联网拓展了所有人的公共空间，给了所有人发表意见和交换信息的便利。而且比起现实世界，网络空间包容性更强，隔着键盘和屏幕，网上发言更加坦率直白，表达交流更加自由随意，因而更增加了事件的传播速度和观点矛盾的碰撞力度，也使各类事件更容易在公共空间曝光，通过网络传播受到公众关注，引发公众讨论。网络传播加速了社会舆论发酵的速度、广度和烈度，导致公共事件较之以往更加易发、频发。因此，从社会治理的角度出发，重视对网络舆论的引导，对减少公共事件发生的频次、降低公共事件的社会危害性十分必要。

## 一、网络时代舆论场存在诸多变量

从传播学的角度来看，舆论是一种群体意见的自然形态，因而它带有较强的自发性和盲目性，它的变化、发展在一定程度上是被动的。不稳定和多变是现代舆论的表面特征。

网络时代，舆论格局发生深刻变化，新生成的网络舆论场在加快舆论生成传播的速度和广度、深度的同时，也加大了舆论不可控的概率。本文讨论的网络舆论变量，指的即是因为网络传播的自由包容，不同社会群体竞相争夺对公共话语的主导权，强化各自对公共意见的操控能力，从而使舆论不稳定和多变的特征表现得更加明显，给舆论的演化和引导造成的不确定性和不可控风险。这种不确定性和不可控风险使网络时代的舆论态势更难把握，特别是在公共事件发生时，

容易积攒负面情绪，造成舆情升级。

相较于以往传统媒体主导的舆论环境，网络舆论生态的真实性、多元化和活跃度都有了质的提升。在传统媒体主导的语境中，人们之间的交流主要通过人际传播、大众传播等方式进行，其中人际传播受地域因素等限制，讨论范围有限、意见影响力有限，无法形成真正意义上的舆论。而大众传播以新闻反映舆论，舆论主要通过媒体的新闻报道进行传播，这种单向传播的方式不太注重满足受众的内心感受和 Information 需求，而是通过科层制的组织结构和主观性的报道策划来实现思想灌输、观念改造和社会动员，潜移默化地形成舆论对公众的约束力。网络环境为舆论的形成提供了新的表达和讨论空间，公众由过去相对被动的接收者变成了更加积极的消费者，其角色也从单纯的“消极受众”逐步转变成既接收信息又生产信息的“积极受众”。网络环境下这种传播模式的变化使得原本属于“沉默的大多数”的公众的话语权得到大幅增强。但同时也由于网络空间的这种自由包容，发言所受规则和约束较少，使舆论的呈现和建构处于一种开放、变动的语境下，变数较之以往陡然增多。

转型期社会的复杂性叠加网络传播的多变性，使网络舆论的不稳定性进一步加剧。当今我国正处于社会转型期，随着改革向纵深推进，人们的利益诉求不断丰富，一些传统的没有被意识到的利益被唤醒而走到了前台，利益诉求的复杂

化、多元化成为一个新的特点。与此同时，由于贫富差距问题、腐败问题、发展的公平正义问题等交织在一起，尤其是行业收入差距和城乡收入差距呈现不断加大的趋势，部分群体心理不平衡感上升；相关部门一些民生政策不完善、执行措施不到位，直接致使一部分群众利益受损，从而令其对社会发展的感知不一致。在这种社会背景下，不同利益群体、不同社会阶层从各自立场出发，在思想观念、价值取向和利益诉求方面的矛盾冲突不断，很难形成理性对话和主流共识。而网络信息技术革新和新媒体传播平台的兴盛，不仅为公众提供了便利的表达和讨论的空间，使公众参与舆论的积极性空前高涨，而且放大了不同群体之间的碰撞与矛盾冲突，使舆论的不稳定性和多变性进一步加剧。

## 二、影响公共事件的主要网络舆论变量

网络舆论变量对公共事件的影响深刻。因为公共事件的发生本就是矛盾冲突和隐患积累达到一定程度的爆发，矛盾冲突越激烈，越容易刺激公众神经，挑起不同社会群体争夺对公共话语的主导权和操控公共意见的冲动，而且借助网络平台的传播优势，舆论场观点立场的交锋、话语权的争夺也更加公开化和复杂化。“一言不合”都有可能成为公众情绪的“催化剂”，推动舆论发酵升级，释放负能量，让公共事件的应对处置变得更加棘手。

### （一）情绪化影响下的非理性表达

在网络舆论场，基于情绪和直觉的发言是网民表达诉求的首选方式。特别是面对包含着尖锐矛盾冲突和复杂社会问题的公共事件，情绪化的表达最容易引发公众情感的共鸣，也是网络讨论中网民最喜欢的发言方式，这种情绪化的表达方式造成了网络舆论的非理性，是影响网络舆论稳定性的变量之一。

有研究者认为，当前社会化媒体所存在的非理性现象后果很严重，其中之一是非理性表达往往将讨论引向对抗，形成新的网络舆论争斗，进一步激化了社会各阶层的矛盾。就公共事件来说，因为大部分的网友是局外人和旁观者，在对事件相关信息掌握有限和看客心态影响下，容易忽视事件本身的复杂性，发言时不顾及后果、不负责任，代入个人情感，或是站在道德高地，对事件和事件当事人进行高标准的道德评判，或是从个人和特定群体的立场和利益诉求出发，发表带有明显个人主观倾向的言论，或是借助事件发泄心中的不满，这些言论无疑都带有浓厚的非理性色彩。有学者将这种表达形象地概括为“成见在前、事实在后；情绪在前、客观在后；话语在前、真相在后；态度在前、认知在后”。

这种情绪化的非理性表达还会随着事件的演化、事件相关信息的不断披露、网络讨论热度的提升而不断升级。同时，一些网络大V和社会化媒体出于流量和营销的目的，标题党、炒热点、贴标签的手法大行其道，随意对网民进行情感动员，

推动网民的情绪躁动，造成网络舆论更加非理性，甚至衍生出“次生事件和话题”。

## （二）群体化影响下的对立冲突

改革开放以来，我国社会发生重大转型，新旧体制的博弈、利益结构的调整、行业收入差距的拉大、地区城乡发展的差异、社会阶层构成的变化等，都对人们的思维方式产生了不同程度的影响，价值取向更加多元化。特别是进入网络时代，社交媒体成为人们获取信息、表达观点的平台渠道。社交媒体兼顾社会性与社交性，既为人们沟通交流提供平台，又是人们彼此之间建立关联、分享观念与见解的平台和工具。社交媒体的社交属性和基于算法的个性化精准发送，让越来越多有共同兴趣、共同情感和共同利益的人在线上发生交集，组成一个个志同道合的群体，因为有共同的价值观念和情感基础，人们更信任在各自群体中交流分享的信息，认同群体内大多数人的观点和看法，同时排斥不同的群体和他们的意见和观点，从而形成群体内观点一致、群体外观点分裂的现象。

这种群体化现象在公共事件的矛盾冲突中表现得更加极端，因为有具体的事件为公共议题，立场不同、看法分歧的人更容易分成不同的群体，每个群体都在维护证明自己的观点立场，反驳其他群体的观点立场。一些网民和自媒体未经证实的报料、网络大V的振臂一呼，都可能在群体内产生

共鸣和跟风，又引发不同群体间的互相攻击和争论，群体情绪爆发会吞没舆论场中公众思考的能力，也加剧了不同群体、不同观念诉求之间的隔阂和敌视，使舆论处于对立冲突的冲动状态。

### （三）去中心化影响下的无主题变奏

网络信息技术的发展和新媒体平台的兴起，使“人人皆媒体”成为现实，原本仅限于人际传播的民间舆论影响力日增。民间舆论和官方舆论语境差异明显，以主流媒体为代表的官方舆论强调权威性和公信力，是主流价值的诠释者和社会秩序的捍卫者。面对公共事件，主流媒体有强烈的舆论导向意识，在事件真相和应对方案不明朗的情况下一般持谨慎态度，或是暂时保持沉默，尽量避免因不实信息误导公众，增加公共事件处置的难度和复杂性，但也常常因此在公共事件的应对中因反应迟钝而陷入被动，失去舆论引导的先机。

而以网民和自媒体为传播主体的民间舆论则没有明确的导向意识，发言受到的约束较少，而且信息发布没有明确的审核把关环节，“直觉加工”是他们表达意见的首选方式，与主流媒体在公共事件初期常常暂时失语形成鲜明对比的是，网民和社会化媒体对公共事件非常敏感，总是第一时间通过报料、转发、点赞、评论等形式参与讨论，围绕事件掀起舆论旋涡，容易给公众造成先入为主的印象，形成一股倒逼官方舆论的力量。这种以个体为传播主体，自定义题、自

我发布的表达方式，带有浓厚的去中心化的个性色彩，无论是议题设置还是观点立场都没有统一、明确的评判标准和价值取向，你方唱罢我登场，众声喧哗无主题变奏，只要触动公众的敏感神经，随时可能导致舆论升级，演绎成公共事件，或者使已发生的公共事件的事态进一步升级。因此，去中心化的无主题变奏也是造成网络舆论多变，影响网络舆论空间稳定的重要变量。

### 三、网络舆论变量引导和公共事件的应对

网络舆论变量，表面是舆论话语权争夺导致的“舆论气场”的变幻无常，实际上是社会转型过程中不同社会群体面对社会变革带来的冲击，对利益权益的争取和博弈，引导得当能促进公共治理、弥合社会矛盾，反之则可能成为社会负面情绪的放大器。因此，减少公共事件发生的频率，应对公共事件激化的社会矛盾，离不开对网络舆论变量的引导。同时，因为网络舆论场是一个全民参与的舆论空间，舆论引导虽然由主流媒体承担主要职责，但不能单靠主流媒体唱“独角戏”，身处其中的个人、媒介机构和社会组织皆为传播主体，对于他们在网络空间的活动也应划下明确的规则和边界。

#### （一）直击社会情绪的“痛点”

舆论场的冲突和裂变，源于不同社会群体在思想观念、立场态度、利益诉求、表达方式等方方面面的差异和不同。一方面，转型期社会客观存在体制机制调整、利益格局重构

的问题，对每个人的切身利益或多或少产生冲击，也客观存在一些公权力滥用、公权力不作为的现象；另一方面，国人的权益保护意识普遍觉醒，在利益受损和面对社会不公现象时进行抵制和抗争的人越来越多，“公”与“私”双方面因素共同作用下，公共管理难度加大，社会矛盾问题不断显现，加上网络传播的推波助澜，形成一个个刺激公众神经、影响社会情绪的痛点，而公共事件则是这些痛点被触及后的爆发。

观察公共事件中的网友评论可以发现，触动人们情感神经、引发舆论关注的往往不仅是事件本身，更是事件背后所包含的情绪痛点。网民对事件的评论，更多是发表自己对事件暴露出的社会问题的看法和立场，而且痛点的影响面越大，讨论就越热烈，发言也越情绪化。因此，针对公共事件的应对和舆论引导，除要关注当事人的际遇，解决事件本身的实际问题外，还要摸清事件背后的痛点，针对公众的直接关切和利益，寻找痛点的治疗方案，才能打下各方沟通、交流、协商的基础，给予网络舆论正向的情绪疏导，将舆论讨论的方向从单纯的情绪宣泄引导向对痛点问题解决方案的探讨，让社会舆论渐渐回归理性思考，公共事件的热度才能降温。

## （二）打通理性思辨的通道

网络时代，公众自由表达的意愿空前高涨，这一方面是国人权益意识觉醒的表现；另一方面也在一定程度上助长了个人情绪的肆意宣泄。但公共事件既然是社会痛点被挑破后

的爆发，其所暴露出的问题和矛盾就不是靠情绪化的喧嚣和攻讦所能够化解，反而是克制冷静的建言献策和具体行动有可能破题解难。因此，唯有用理性思辨的力量对冲情绪躁动，把网络舆论由对立无序、戾气四塞的混沌状态引导到包容、理智的清朗状态上来，才有可能化解矛盾、解决问题、弥合痛点。

公共事件中的情绪化言论和冲突，源于事件真相的模糊不清。当事人、知情者、政府部门从各自的立场出发，对事件有不同版本的解读，也各显神通寻求舆论支持，在舆论场掀起大小不一的舆论旋涡，加剧了舆论的对立冲突。因此，尽快地厘清事件真相，戳破谣言，帮助公众走出吃瓜、吐槽、发泄的情绪躁动，进入冷静期，为理性思辨打下基础。同时，公共事件中虚假信息、反转现象的高频发生，也在刺激和教育公众不断提升对网络信息的判断和选择能力，培养质疑和求证的意识，这有助于人们摆脱人云亦云、信谣传谣、猜测臆断等被“带节奏”和“跟风”的状态，在网络空间成长为理性族群的一分子。

此外，舆论本身即是一种人们在反复的讨论和酝酿中形成的集体意见，如果主流媒体在事件进展过程中能够与自媒体、专家学者、网络大V进行良性的互动与对话，使各方保持冷静，客观理性发言，给予专业意见，将有助于启发人们的思考，使比较符合逻辑的、相对客观的、建立在事实基础

上的理性意见在围绕公共事件的讨论中产生影响，在舆论场中逐渐积聚理性思辨的力量，让越来越多的网民加入理性族群的队伍，理性族群的队伍越壮大，理性思辨的通道就越畅通。

### （三）以共情争取舆论共识

美国著名心理学家卡尔·罗杰斯从临床心理学的角度提出“共情”这一心理分析方式。良好的共情能力在人们的日常人际交往和社会关系构建中发挥重要作用，它能够促进人与人之间的相互理解，消弭误会矛盾，使沟通变得顺畅。网络舆论场的众声喧哗中，虽然不乏情绪宣泄和对立冲突，但公众对维护公平正义、扶贫济弱、惩恶扬善、批判失德陋行等规则和立场的认知是普遍的。在公共事件中，如果以大众共通的规则和立场面对来自各方的声音，求大同存小异，则可能产生共情效应，从而找到大众情感的最大公约数，争取社会舆论的最大共识。

达成共情的关键还在于换位思考，从他人的角度分析问题，在理解他人所思所想的基础上，找到彼此间在情感认知和价值判断上的共通点，与之产生共鸣并进而达成共识。公共事件中，当事人、利益相关方、公共事务管理者、社会公众，不同群体因为利益诉求和角色定位的差别，对事件的意见和判断往往大相径庭，产生的感受和情绪也不同。漠视他人的感受，忽视彼此间的观点分歧和情感差异，只能产生对

立和冲突，关上沟通的大门。而通过换位思考，从他人的立场出发，设身处地地理解他人在事件中的际遇、面对的问题和迫切的利益诉求，与他人共情，可以消除彼此间的敌意，逐渐积聚理性思辨的力量，进而寻找到可以对话、协商的突破点，通过沟通达到弥合纷争、化解矛盾、达成舆论共识的目的。

#### （四）明晰法律与道德的边界

网络时代，民间舆论有了释放能量的新出口，但由于网络舆论传播具有公共性、匿名性和便捷性的特点，自由表达也出现了越界的现象。在突发公共事件和重大舆情事件中，常常可见为了抢占舆论制高点而采取人肉搜索、跟踪偷拍、网络暴力、造谣诽谤等手段的现象，这些行为不仅超出了正常舆论交流的范畴，造成舆论场扭曲的对抗形态，而且违背了社会的公序良俗，甚至已经触犯了相关的法律法规。

互联网不是法外之地，网民不是化外之民。网络舆论要走出情绪化表达和群体化攻讦的聒噪，构建理性思辨的晴朗空间，必须要明晰法律和道德的边界，正常的网络舆论交流要有明确的边界意识，受到法律法规和公序良俗的约束。

明晰法律与道德的边界，要健全相关的法律法规，明确网络言论自由的法律界限，以法制手段加以约束和治理；要建立网络言论监管和协调的机制，强化监管部门、媒介机构、网络运营者的审核把关责任和义务；在法律指导下，提高人

们在网络发言时的自律能力。这种自律是建立在社会公序良俗的基础上，是网络参与者的自我道德约束。正如法国启蒙思想家孟德斯鸠所言，“自由是做法律所许可的一切事情的权利；如果一个公民能够做法律所禁止的事情，他就不再有自由了，因为其他的人同样也会有这样的权利。”人们从网络空间中得到了表达的自由，但如果这种自由不受约束，越界者自身也无法摆脱被不当言论侵犯的潜在威胁。

#### 四、结语

网络舆论场作为一个巨大的意见场域，一方面为社情民意的表达提供了便捷、自由、包容的舆论阵地；另一方面也为政府公共治理提供了一条吸纳民意、调和矛盾的新渠道。当然，网络舆论场亦存在诸多变量，需要通过不断提升舆论引导的技巧，营造正面、积极、健康的“舆论气场”，从而使网络舆论场能够充分发挥化解矛盾、回应民意关切、消除歧见纷争的“社会黏合”功能，成为社情民意表达和政府决策施政之间良性对话和互动的平台，达到减少公共事件发生的频次和降低公共事件社会危害性的目的。