网络舆论发展过程及其治理

黄 澄 辉
(福建师范大学 公共管理学院,福建 福州 350007)

[摘 要] 过于强大的网络舆论压力往往使政府疲于应对,且容易误导政策制定主体作出“一刀切”的决策。因此,无论网络舆论的导向正确与否,都应加强对其治理。文章通过模拟网络舆论的“喷泉”过程,提出网络舆论潜伏期、发展期、爆发期、消退期四个阶段应采用正本、清浊、分流、防护四种不同治理方式,以期减少网络舆论危害,引导网络舆论朝着有利于全面建成小康社会的方向发展。

[关键词] 网络舆论; 治理; 正本; 清浊; 分流; 防护
[中图分类号] G206 [文献标识码] A [文章编号] 1673 - 0755(2013)03 - 0054 - 04

一 网络舆论的内涵和特征

在中华文化语境中,舆论一词更多是以贬义之形态出现,常被判定为被统治阶层对统治阶层公共政策的说三道四,是对统治权威的抨击。如,“三人成虎”、“人言可畏”、“众口难调”、“流言蜚语”等。权威政治与独尊儒术的结合注定了话语体系的统治工具属性,而民间话语体系则低三下四,人微言轻。在西方文化中,尤其行政管理领域,舆论更多被视为影响政府制定或改变公共政策的重要工具或手段。舆论学奠基人沃尔特·李普曼(W. Lippmann)在其著作《舆论学》中认为:人们头脑里存在“固定成见”(stereotype),而它在形成舆论的过程中起决定作用。舆论是建立在蔑视群众这一基本思想之上的。它可以被操纵,在很大程度上公共利益与舆论根本无法一致,并且,公共利益只能由一个特殊的阶级来管理[1]。且不论舆论是否立足于公共利益,其本质更趋向于政府的“紧箍咒”,约束政府的失职渎职越职。我国学者对“舆论”的概念和内涵尚无通识。一般认为:构成舆论的主体是公众,客体是社会所发生的现象、社会话题或公共事务,舆论则是该主体对客体的特有讨论。喻国明认为,舆论是社会或社会群体中对近期发生的、为人们普遍关心的某一争议的社会问题的共同意见[2]。孟小平则认为,“舆论是公众对其关心的人物、事件、现象、问题和观念的信念、态度和意见的总和,具有一定的一致性、强烈程度和持续性,并对有关事态的发展产生影响。”[3]

由此可知,网络舆论指社会舆论与网络有机结合,借助网络平台,以网络空间为聚力器,以网络媒体为推动力,公开表达易为人知、易为接受、易为传染和传播的各类具有现实紧迫性的话题和焦点。网络舆论是舆论的一种新型表现形式,它将现实事件以直接高效的方式迁移到网络,在网民的群情激奋推动下,迅速传播扩散,形成强大冲击流,进入政府和公众的视野,从而引起决策者重视。网络舆论与传统的舆论相比具有以下特点:

(一)传播快。网络信息的传播是将一定的信息转换成数据,通过数据传播,最后在终端上还原为一定信息。网络信息传递的快速性决定了网络舆论的快速。网络舆论可以通过互联网高速传播,它不受地域、空间、印刷、运输等因素的限制,网络引爆点一旦引发,网络舆论就像火山喷发一般,势不可挡。当然,也正是因为网络舆论传播快,其时效性极强,也可能在一段时间内迅速消失在人们的视野中。网络舆论传播快的特点对政府管理模式、手段、效率等都提出新的要求。

(二)互动强。网络舆论打破了传播者与受众之间的单向传播,它是双向的交流,甚至是多向互动性交流。它跨越了地域限制,穿越了时间限制,无时不刻,无时不在向屏幕前的人们传播和反馈信息,这种广泛对话和互动,是形成网络舆论影响力的重要因素。受众既是舆论信息的接受者,又是舆论信息的发布者,任何个人或组织都可以在网络上发表自己的言论和意见,舆论信息受众者也可以随时随地

[收稿日期] 2013 - 03 - 12
[作者简介] 黄澄辉(1986 -),男,福建漳州人,福建师范大学公共管理学院硕士研究生。

发表自己的反馈意见或建议,可以就某一话题大家开展讨论,发表观点。正是因为互动性,产生激烈的争辩,成为网络舆论力量增强和扩散的推动器,促使网络舆论声势更加浩大,形势愈加恐慌。

(三)盲从性。互联网的使用者虽然包括老中青幼,然而从使用时间长短、频率高低、留言转载量等方面来看,互联网仍然是以青年人为主。他们因自身的文化背景、年龄结构、职业构成等因素而选择其感兴趣的网络新闻、虚拟社区等,那些观点、兴趣基本类似的网民经常选择登陆的虚拟社区也基本类似,从而构成了有类似特征的群体[4]。而在这样的网民群体之中,仅有少部分网友具备一贯观点新颖、论证充分等特征,在网民群体中享有较高的威信,从而成为了对网络舆论很有影响力的“意见领袖”。而其他的大部分人都是网络舆论的围观者或者转发者,成为众多意见“领袖”的追随者。盲从性容易导致网络舆论被煽动被利用。因此决策者在了解民意,制定决策的时候,务必正确对待网络舆论,既要判断其民意诉求的真实性与否,更要协调好最广大人民的根本利益、现阶段共同利益和不同群体特殊群体利益的关系,科学调研,科学协调,把好事办好,把实事办实,力使政策过程做实、做细、做透。

二　网络舆论的形式与发展过程

任何事物的产生和发展都有一定的规律。无论是自然活动还是人类的社会活动,无论是物质世界还是精神世界,无论是现实社会还是网络空间,事物的发展都遵循着一定的规律,网络舆论也不例外。它从产生到发展,乃至最终产生强大的社会压力,有其自身发展规律。它类喷泉状,从潜伏期的动力驱动,到发展期的累积上升过程,进而达到爆发,形成强大冲击力,最后消退。

(一)潜伏期。潜伏期是网络舆论的滋生阶段。网络舆论表露的是人心,反映的是人性。网络舆论的初现,因其力量微小而不被重视。然而,究其根源,其产生发展的驱动力来自各种社会矛盾。社会矛盾是推动社会向前发展的动力,社会矛盾也是推动网络舆论发展的原生力量。吴忠民认为,当前我国的主要矛盾有:官民矛盾、劳资矛盾、贫富矛盾、由征地拆迁所引发的社会矛盾问题、由流动人口所引发的社会矛盾问题以及由对以往历史遗留问题的“倒找”行为所引发的社会矛盾问题等[5]。从社会矛盾对应群体的角度来看,官民(干群)之间的矛盾比较突出。在各个矛盾对应群体当中,官民之间的矛盾居前列有时甚至是居于首位的位置[6]。累积已久的矛盾成为网络舆论的推波助澜者,这也正是网络舆论的可怕一面。虽然有些网络舆论对推动中国改革事业,对推动政治体制改革,对加强反腐斗争等有良好的促进作用,但是,这些郁积已久的社会矛盾极易被利益集团利用,有的酿成群体事件,有的反对政府,更有甚者,威胁到社会的和谐安宁。

(二)发展期。这一阶段是网络舆论的力量累积阶段,也是网络舆论的最佳引导阶段。这阶段网络舆论的微波开始荡漾,当那些郁积已久的网民加入到舆论的漩涡来时,一切都变得不稳定。法国著名心理学家古斯塔夫·庞勒在其《乌合之众》一文中指出,群体中豪爽的或残忍的、勇猛的或懦弱的人,他们的情绪总是极为强烈,他们容易为矛盾的情感所激发[7]。此时的网络舆论群体刚席卷进入舆论议题,尚处在浑沌的无知状态,他们还在观望之中。此时,为网络舆论的最佳引导时机,应及时疏导。弱势群体最易受刺激,情感的内在呼唤也最为强烈。不宜等到他们群情激愤,产生更大怨气时,才开始采取引导措施。

(三)爆发期。网络舆论经过大量累积后,由量变引起质变,如喷泉般迅速释放,展示出巨大能量。关注度的提高,加之网络舆论传播平台的发展,网络舆论大量被关注、转载、评论。少数舆论领袖在网络舆论中鹤立鸡群,如中流砥柱,影响着网络舆论的方向。那些脱离孤独状态的网民,无意识的被网络领袖的影响力侵蚀着。因为大部分人,除非自己经历过,否则对事情并无合理解释,他们只能随着舆论领袖的大棒挥舞盲目跟从,引起爆发。网络舆论的方向、难控性等都考验政府的应对能力。这个阶段是网络舆论引导最难的时候,也是政府不得不介入的时候。

(四)消退期。网络舆论爆发过后,驱动力迅速减弱直至消亡。网络舆论传播高效的特质决定了任何某个单一独立的舆论事件很快就被其他更为吸引眼球的事件所湮没,快速从网民的屏幕消失。此外,有关部门的快速准确的介入和回应也会使网络舆论快速消退。

三　网络舆论发展过程的治理

国务院总理李克强曾指出,改革是我国最大的红利。当前我国改革开放事业正在循序渐进地深化,任何想以一步到位、一蹴而就的激进式改革都不适合我国的国情。而过于强大的网络舆论压力往往使政府奔命于舆论之间,疲于应付,且容易误导政府做出“一刀切”的决策。因此,网络舆论的呼声无论

正确与否,都应给予适当的引导治理。由网络舆论“喷泉”过程的四个阶段的特点,政府部门可从以下四个层次加以治理。

(一)缓解社会矛盾——正本

缓解社会矛盾是网络舆论治理的长久之计。网络舆论“喷泉”过程的驱动力是社会矛盾,只要缓解或清除其动力,断其根本,网络舆论就如漂浮之萍,无本之木,无源之水。在众多社会矛盾中,首要解决官民矛盾。官民矛盾涉及“官”对“民”在经济利益和人格尊严的压迫。经济利益是人民最现实最迫切最关心的需求,不但要吃饱穿暖,还要吃得安全、穿得舒心、住得踏实。人格尊严是一个人应当受到他人最起码尊重的权利,是更高层次的心理性需求。马克思指出:“尊严是最能使人高尚,使他的活动和他的一切努力具有更加崇高品质的东西。”[8] 官民矛盾源于“官”拥有过多可以侵犯“民”的权力,而又不受到约束和制裁。“官”本是由“民”选出,代表“民”的意志,行使“民”赋予的权力。“官”是“民”的“管家”,然而,当管家变成了“小偷”和“恶霸”,反过来欺负“民”、践踏“民”时,必然致使民怨四起。如何才能使“小偷”和“恶霸”乖乖地当“管家”,而又不使“管家”形同虚设呢?其一,坚持责权利相统一原则。“管家”对内要管这个家,对外要护家,必须要责权利相平衡,有权有利无责,“管家”变“恶霸”,有责有权无利,“管家”变“小偷”。其二,规范使用公权力。规范做好房屋拆迁、土地征用、食品安全、交通安全、环境治理等民众身边的事情。加大对弱势群体的扶持力度,提升民众幸福感信任感。其三,发展官民鱼水情关系。增加政府信息公开,畅通沟通渠道,加强与民对话,尊重群众,重视群众,保护群众尊严,唯此方能获得民众诚心诚意的拥护和委托。只要官民矛盾缓和了,民众安居乐业,民怨势必减少,网络舆论的深层驱动力也就随之减弱。

(二)过滤“网络推手”——清浊

网络舆论在发展期阶段,是最佳的治理引导时机。网络舆论潜伏期具有隐蔽性,难以发觉,爆发期又因情势危机且容易引发群体事件,因此要把握住发展期的网络舆论引导。网络舆论并非全是负面,在反腐监督、食品安全监督、促进社会改革等方面都能起到良好的作用。网络并不可怕,可怕的是被“网络推手”炒作、被“网络水军”推波助澜、被不良分子所利用,从而导致网络舆论朝着负面扩张,危害社会健康,危及社会稳定。发展期的最大特点是“乌合之众”大量加入、围观,这正是隐患所在。“乌合之众”容易受刺激体鼓动、煽惑的特点决定网络舆论发展期必须以清浊为主。一方面,加强监测体系的构建。通过构建网络舆论监测体系,把握网络舆情的发展进度、深度、方向等,实时跟踪舆情发展的变量因素,判断分析是否有形迹可疑因素作怪,对可疑变量加以监控,并及时汇报有关部门,必要时以作介入引导之策,防患于未然。另一方面,加强回应制度建设。“乌合之众”最易受到传染的就是所有的“隐情”,它就像白纸上的一个黑点,无形中被越描越黑,越描越丑化。对于“乌合之众”而言,越是不愿正视它们的呼声,就越容易遭到它们质疑和发难。加强回应制度建设,针对所发生的事情,深入实际深入基层深入群众,及时调查情况,诚恳接受质疑和澄清实情,当真相大白于网络时,怀揣不良居心者便束手无策,网络舆论的动机性得到减弱,网络舆论变异几率也将减少。

(三)培养舆论领袖——分流

洪流,当分而治之。网络舆论爆发形成强烈声潮席卷贴吧、博客、论坛、微博等网络平台,如江河奔腾不息,时而汹涌澎湃,时而平静如止,复杂多变。其可怕之处在于狂乱席卷,惑乱人心,化网络声讨为实际行动,蔓延至现实生活,酿成群体事件,给公众、社会造成严重危害。爆发期,舆论领袖是中流砥柱,也是影响舆论方向的重要因素,因此需从舆论领袖这一关键点突破,作分流之策。首先,打击顽固派舆论领袖。当前,我国的内外部环境依然严峻,既有国际反华势力、藏独、疆独、台独等分裂势力,又有国内利益集团、全能教、黑帮等组织。对这些顽固舆论领袖,必须坚决予以孤立打击,以维护大局稳定,维护改革开放成果。其次,争取中间派舆论领袖。中间派主要指那些非敌亦非友的舆论领袖,对他们可采取积极合作的态度,对他们的错误观点要善意的批评,要晓之以理,动之以情,并在财力物力上支持其发展,使之带动更多的“乌合之众”朝有利于社会和平稳定的方向发展。最后,发展正义派舆论领袖。正义派领袖主要指那些关心和支持中国社会主义事业,推进中国进一步发展前进,维护正义公平,关心民生,为民代言的舆论领袖。通过组织上吸收他们,财力上支持他们,给他们更大的空间和平台,为网络舆论的正义营造良好的环境。只要在网络舆论爆发阶段,分清这些舆论的性质,对他们分流处理,那么,网络舆论的正义就能够更加彰显,网络舆论的引导也变得更加有意义。

(四)创新制度安排——防护

网络舆论的消退只是社会矛盾暂时缓和,并不意味着它不会复燃。因此,即使是在消退期,仍然需

要通过创新制度安排,深化对不良制度和不公机制的改革。一方面,注重上层设计与基层探索相结合,预防恶性网络舆论发生。政府必须要有足够勇气和坚定决心推动不良制度改革,更加主动、更加自觉地保护和支持弱势群体利益,在加强基层探索,尊重弱势群体首创精神的基础上,优化制度安排,化解民怨,以达到预防效果。另一方面,完善相应的补偿机制,保护弱势群体。官民矛盾、劳资矛盾、贫富矛盾等这些社会问题往往是因为不公平所产生。通过补偿机制,对这些弱势群体、受害群体给予更多的关怀和补偿,减少他们的不满,减弱网络舆论爆发的驱动力。

四　结语

网络舆论的治理是一个长期而又漫长的攻坚过程。无论是发达国家还是发展中国家都面临着网络舆论的问题,再民主的制度、再开放的国家也经不起自由主义随心所欲的泛滥。我国正在朝着全面建成小康社会的目标努力前进,只有将网络舆论的驱动力减弱、目的性净化、攻击性分流,大力弘扬社会主义核心价值观,营造良好的网络舆论氛围,才能全国上下心往一处想,力往一处使,凝聚共识,攻坚克难,保证网络舆论朝着有利于社会主义伟大事业的方向发展。

[参考文献]

[1] 林 珊. 美国新闻传播学的教材《舆论学》[J]. 国际新闻界,1986(4):32-34.

[2] 喻国明,刘夏阳. 中国民意研究[M]. 北京:中国人民大学出版社, 1993:225-229.

[3] 孟小平. 揭示公共关系的奥秘——舆论学[M]. 北京:中国新闻出版社, 1989:33-38.

[4] 吕德生,梁 冰. 网络舆论特点及其引导方案[J]. 云南社会科学,2010(6):24-27.

[5] 吴忠民. 社会矛盾倒逼型改革的来临及去向[J]. 中国党政干部论坛,2012(4):20-23.

[6] 吴忠民. 中国现阶段社会矛盾特征分析[J]. 新华文摘,2010(14):10-14.

[7] [法]古斯塔夫·庞勒. 乌合之众:大众心理研究[M]. 冯克利,译. 北京:中央编译出版社,2000:24-55.

[8] 马克思,恩格斯. 马克思恩格斯全集:第 1 卷[M]. 北京:人民出版社,1995:457-459.

The Process and Treatment of Network Public Opinion

HUANG Cheng-hui

(*Fujian Normal University*, *Fuzhou* 350007, *China*)

Abstract: Too powerful network public opinion pressure always makes government tired to cope with and bring about "one size fits all" decisions. So, no matter whether network public opinion guides correctly or not, government should strengthen its management. This article through simulating the network public opinion "fountain" process puts forward four periods of network public opinion. It includes: incubation period, development period, outbreak period and subsidized period. And then it submits four different governance modes: original, clear, separate and protective mode. It hopes to reduce the harm of network public opinion and guides it to comprehensive well-off society in the direction of the development.

Key words: network public opinion; government; original; clear; separate; protective