

# 移动舆论场域中的网民舆论生态及引导策略

——以巴黎暴恐事件为例

□邢 祥

**【摘要】**移动互联时代,在重大突发性事件等焦点事件面前,微博、微信、客户端等在信息传递、舆论表达和舆论引导等方面的作用日益显现,网民越发感受到移动舆论场域的活跃度。2015年11月13日,法国巴黎发生暴力恐怖袭击事件,在全球重大突发事件面前,我国网民呈现出理性化与情绪化共存和博弈的舆论生态现状。因此,在日后的舆论引导方面,我们应当采用包容、参与、沟通的方式正确认识并引导网络舆论。

**【关键词】**移动舆论场;巴黎暴恐事件;网民舆论;舆论引导

## 一、研究背景

移动互联时代,微博、微信、客户端等移动终端平台的覆盖人群和影响力在不断扩大。《2015年互联网舆情分析报告》显示:“微信覆盖了90%以上的智能手机,55.2%的微信用户每天打开微信超过10次。截至2015年6月,我国微博客用户规模为2.04亿,网民使用率为30.6%;手机端微博客用户1.62亿。”<sup>[1]</sup>中国网民已经越发感受到移动舆论场域的活跃度,尤其是在重大突发性事件等焦点事件面前,微博、微信、客户端等在信息传递、舆论表达和舆论引导方面的作用日益显现。人民网舆情监测室自2015年1月1日至2015年10月31日对500件社会热点事件的统计表明,其中44.4%的事件由互联网披露而引发公众关注;可以明确源发于“两微一端”的有64件,占12.8%。<sup>[2]</sup>除了微博、微信、客户端,微视频在移动舆论场也表现出超强的渗透能力,逐渐成为移动互联网领域信息传递的重要载体。各种微视频场面直观,极具震撼力和冲击力,也具有独特的舆论影响力,如天津“8·12”特别重大火灾爆炸事故发生后,许多网民将事故现场通过微视频传至微博、微信群和朋友圈中,瞬时引爆移动舆论场。2015年12月3日,人民网新媒体智库正式发布了《2015年中国网络视频产业生态发展报告》,提出中国正在进入微博、微信、微视频和移动客户端“三微一端”的时代。<sup>[3]</sup>除此之外,无秘等移动匿名社交软件也逐步兴起,不仅支持添加微信和QQ好友,还有阅后即焚等功能,对移动舆论场网民获取信息、讨论观点等都产生了一定的影响和变革。本文以2015年11月13日法国巴黎发生的恐怖袭击事件为例,分析在全球重大突发事件面前我

国网民的舆论生态现状,并为日后移动舆论场域在重大事件中的传播策略、舆论引导提供一些建议。

## 二、事件介绍

2015年11月13日晚,法国巴黎发生恐怖袭击事件,此次事件共发生5次爆炸,5次枪击;其中法兰西体育场附近发生3次爆炸。恐怖袭击者造成至少132人死亡,300多人受伤。此后,法国本土和科西嘉岛进入紧急状态,世界各国纷纷谴责恐怖袭击,向法国和法国人民表示支持和慰问。

巴黎暴恐事件也迅速引起我国移动舆论场的关注。11月14日5点22分,@头条新闻在微博发布消息:“#天下#快讯:据外媒报道,巴黎市中心一家餐厅发生枪击事件,已致数人死伤。”截至14日14点,新浪微博1,484,224条提及此次事件;有大量相关话题#巴黎恐怖袭击#、#巴黎爆炸枪击事件#、#巴黎遇袭#等等,总阅读量超过4.2亿,30多万用户发博参与讨论,多达6万条相关话题,@微天下@央视新闻@中国之声@环球时报等;微信方面,搜狗微信搜索中相关文章4981篇。通过新媒体指数大数据平台监测,有662篇报道文章,阅读数达100万+。<sup>[4]</sup>

知微事件分析(ef.zhiweidata.com)数据显示,巴黎恐怖袭击事件在我国微博、微信、网媒三个平台上的事件影响力指数为87,已经超过曼谷爆炸、马里酒店枪战、黎巴嫩连环爆炸等同类事件(如图1)。

## 三、移动舆论场域中网民舆论生态现状

仅从微博、微信来看,其不同特点造成了移动舆



图 1: 巴黎恐怖袭击事件影响力指数<sup>[5]</sup>

论场中网民舆论议题的形式和内容的不同。微博属于开放性平台,有助于信息的快速广泛传播,但其 140 字的限制也在一定程度上束缚了舆论,微博内容往往更易于“浅阅读”,不利于深层次的思考。而微信平台属于强闭合性圈子,其闭合性使得微友只能在朋友圈里进行信息发布、文章转载和事件评论,其观点易受圈子文化的影响和束缚。微博、微信平台介质的差异使得舆论生态有所不同,此次巴黎暴恐事件中,网民通过“两微一端”采用关注、转发、收藏、评论等方式表达自己的态度,不同的平台带来了大量不同的议题和内容,呈现出了多样化态势。

(一) 网民讨论的话题多样化

从事件中网民具体关注和讨论的话题来看,呈现多样化的态势。有的网民表现出了自己的愤慨和对事件的谴责。如微博用户 @王斌发布的“此次袭击绝非仅仅是一次恐怖主义式的罪行,更是向文明世界的宣战”。

也有许多网民纷纷通过移动终端向遇难者表示哀悼和祈福,“不正常人类研究中心”微信公众号发布的《巴黎恐怖袭击,目前知道的一些始末整理和目击者的口述,愿逝者安息,Pray for Paris》介绍了此次爆炸事件的相关细节,并用图文并茂的形式为巴黎祈福。类似内容的文章还有《PRAYFOR PARIS》《愿巴黎的美,舞不停歇》《Pray for love | 愿灾难远去,愿世界和平》等。

还有网民担心巴黎当地安全问题,对外出或前往巴黎表示担忧,如 @禾雨春秋在微博中说:“巴黎怎么了?经常发生抢劫等暴力事件,去巴黎旅游还真有些不安全。”此外,还有介绍此次巴黎

暴恐事件的幕后黑手 ISIS 的情况、分析此次巴黎暴恐事件后世界形势以及反恐常识等诸多话题,这些话题也引发了移动网络网民的广泛讨论。

(二) 移动舆论场中事件高频词语多样化

伊斯兰、巴黎、紧急状态、恐怖分子、ISIS、死亡人数等,这些词汇均为巴黎暴恐事件的核心要素,是移动舆论场中主流的舆论焦点,获得了网民大量的关注和参与,每名参与者或多或少地从自己的观点出发对这些关键词进行叙述、评论。与此同时,与事件相关的评论词语呈现出了多样化的特点(如图 2)。此类高频词语可以粗略分为两大类:一类是正面高频词,包括负责、安全、希望等,表明了对受害者的同情和对事件的高度关注;另一类是负面高频词,包括袭击、恐怖主义、打击和爆炸等,表明了对恐怖主义的愤慨。以上高频词语中负面词占很大比重,远大于正面词的比重。这从一个侧面说明移动舆论场中网民对事件的舆论存在较大差异,在词语的选择上各不相同,这种词汇的差异性直接反映到了议题的多样性上。

四、巴黎暴恐事件网民舆论生态分析

巴黎暴恐事件虽然发生地在法国巴黎,但是此次事件一发生便迅速引发网民关注,在国内移动舆论场引发热议,这与风险社会中具有强刺激性的恐怖袭击事件能够触动网民的情感等多方面原因有关。同时,对网民舆论议题进行分析发现,移动舆论场中网民舆论理性化与情绪化博弈共存。

(一) 移动舆论场中引发网民热议的原因解读

1. 风险认知的涟漪效应

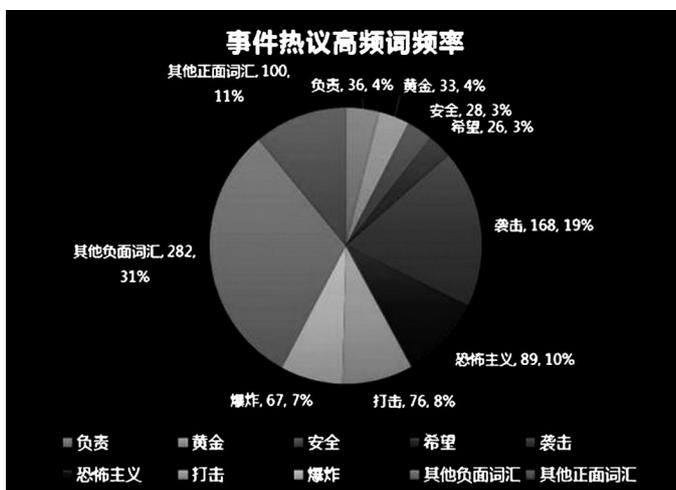


图 2: 巴黎暴恐事件热议高频词频率<sup>[6]</sup>

美国风险认知心理学家 Slovic 曾提出公共风险事件的涟漪效应理论,认为如果在平静的湖面投下石头,环形水波会由中心一层层扩散开,当石头的质量足够大,形成的水波会很深,波及范围也会更广。<sup>[8]</sup>涟漪水波的深度与广度,不仅取决于风险事件本身特征,还取决于涟漪波及过程中公民对风险认知的状态(如图3)。恐怖袭击事件本身具有政治性、突发性、破坏性、刺激性等多风险因素,不仅涉及民众的生命财产、民族关系、社会恐慌、国家安全等,还关系到社会意识形态等总体安全观的建设。因此,作为强刺激性的恐怖袭击事件一旦发生,就能够打破常规,将人们碎片化的注意力迅速聚集到一个焦点,这就相当于一个质量足够大的石头投入湖中,加之风险社会下本身所谓的“湖面”就不会平静,因此所产生的涟漪只会增强,在移动舆论场中更易形成深和广的水波。

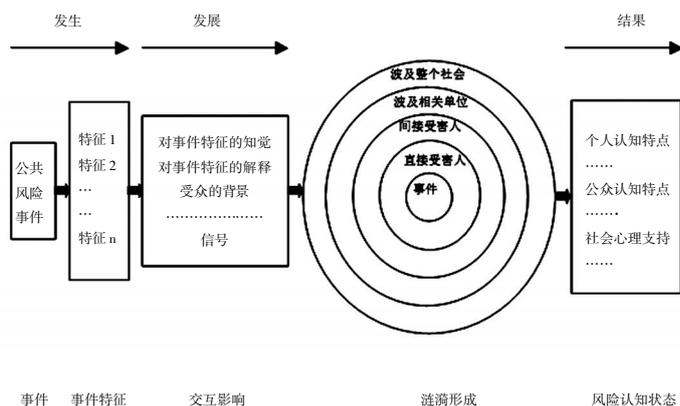


图3:公共风险事件的涟漪效应<sup>[7]</sup>

2.舆论引爆的铺垫效果和情感触动机制

“铺垫效果”的概念来源于心理学,也被称为“启动效应”,通常是指一个先快速呈现的刺激(启动刺激)对紧接着出现的第二个刺激(目标刺激)的加工产生的或正或负的影响。<sup>[9]</sup>此次的巴黎暴恐事件很容易让网民联想到发生在我国境内的恐怖袭击事件,如昆明“3·01”严重暴力恐怖事件、乌鲁木齐“4·30”火车站恐怖袭击案等,这些事件在发生后迅速引起了网民井喷式关注,虽然后来被其他话题冲淡式微,但是这并不代表议题的消亡,而是以一种沉寂的方式潜伏,一旦相关议题再次发生,就会立马引发民众的情感触动机制,舆论又会再一次引爆和集聚。所谓情感触动机制,是指网络舆论波对人的心理或情感层面的触动,情感层面的触动是引发大规模的网络舆论波共振的社会心理、社会情绪和社会心态的基础。<sup>[10]</sup>因此,我国网民除了关注巴黎暴恐事件本身外,

还会将其与我国境内的暴恐事件联系起来,将西方对待恐怖袭击事件的“双重标准”联系起来进行议题讨论。如2015年11月14日,埃菲尔铁塔熄灯为死难者哀悼,世界多地的标志性建筑亮起了象征法国国旗的红、白、蓝三色,这也包括我国上海、济南、成都等地标性建筑亮起法兰西色,而其本身代表祈福的方法却遭到了许多网友的声讨和抵制,这源于法国和西方舆论曾对新疆发生的暴恐事件态度暧昧并同情暴恐分子,以及国内的重大突发事件未曾见过为其亮灯祈福等多种原因。

3.多舆论场域的交互共振

舆论场从来不是孤立的和一元化的。此次巴黎暴恐事件就形成了移动舆论场、移动舆论场与传统舆论场、海外舆论场与国内舆论场等多舆论场交互共振的现象。通过对微博、微信等不同社交媒体中网民舆论情况的分析,我们发现其在议程设置等方面还存在一定的不同之处,这与社交平台定位、功能设置、目标用户的特征等方面存在差异有关。但是,由于微博、微信等平台的用户重合度高,因此许多网友通过复制粘贴、第三方社会化分享组件等推送到其他传播平台,进行移动舆论场之间的信息置换。同时,媒介间存在“共鸣效果”和“溢散效果”两种互相影响议程设置的流向方式(如图4)。巴黎暴恐事件发生后,传统舆论场和移动舆论场议题并未发生断裂,境内外媒体进行了大篇幅的报道,如《费加罗报》《法国今日报》《纽约时报》《太阳报》等都在头版进行了整版报道,我国的《人民日报》、央视新闻、凤凰新闻等也从不同角度对巴黎暴恐事件进行了报

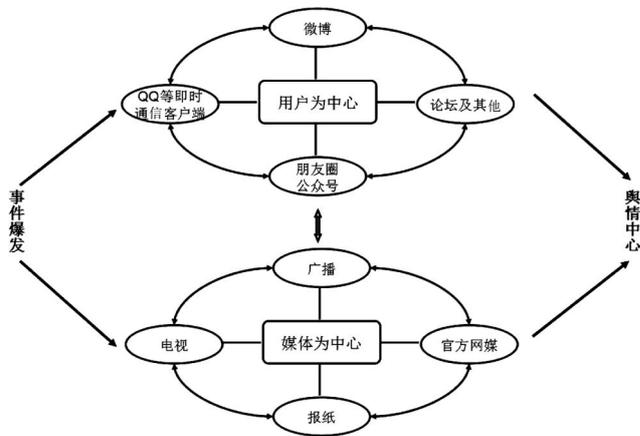


图4:共鸣、溢散传播过程图

道解析,有的还在新闻客户端设置互动直播、问吧等,让此次事件在移动舆论场迅速发酵。除此之外,网民将海外移动舆论场与国内移动舆论场融通,通过社交媒体等传播渠道进行信息置换,这让许多网民能够了解国外媒体和民众对此次事件的关注点,他们通过转发或重新编辑等方式发布到国内移动舆论场中。

(二)网民舆论中理性化与情绪化共存博弈

随着互联网、智能手机的普及,网民进入移动舆论场的门槛降低,正所谓“人人都可以有通行证”。而且人们开始不再沉默对待社会事务,而是以各种方式参与其中。巴黎暴恐事件发生后,我国移动舆论场表现出较为成熟的一面,不少网民及时且理性发声,微博、微信、新闻客户端等平台上网民为巴黎暴恐事件遇难人员哀悼和祈福。如2015年11月19日,“央视新闻”公众号发布一则声明《严厉谴责!这条微信请你帮忙转发澄清》,对利用遇害同胞恶意炒作行为进行严厉谴责。这篇文章阅读量共计100000+,其中有3910人点赞,大量网民对其进行评论,斥责造谣者。

但是我们也不难发现此次舆论场并未出现一边倒的现象,而是存在多元声音,甚至出现不少非理性情绪化的言论。李普曼认为,每个公众个体都会受到认知因素、智力水平的局限,再加上刻板印象造成难以抵消的影响,即使没有媒体的引导和设置,本身就更容易形成非理性的观点。<sup>[1]</sup>针对巴黎暴恐事件,网民的情绪化主要表现为态度偏激、语言暴力和舆论绑架等。在此次巴黎暴恐事件中,我们也看出网络舆论场中存在不少认为“这是法国人自找的,他们不配得到我们的同情”之类的言论,存在一定的网络民族主义色彩和情绪,言论偏激和狭隘,而且部分网民在进行意见表达时,往往采用爆粗口、说脏话的方式强烈表达情绪,言辞激烈。这让一些别有用心、只会关注中国负面消息的外媒大做文章,如路透社发文《中国借助巴黎暴恐事件煽动民众》,显然这些不够成熟甚至有些偏颇的网络民族主义言论并不符合我国的对外政策,不符合我国进行对外传播所要展示的大国形象。除此之外,移动舆论场还存在舆论绑架的现象。在许多人纷纷哀悼之际,范玮琪却在11月14日一大早发出儿子的照片,然后立即有网友评论:“有没有同情心?其他明星都在为巴黎祈福,而你还在晒娃?”13分钟后范玮琪发微博:“Praying for Paris~让人发指的恐怖攻击,好难过……God bless this-world……”其实这已经不是范玮琪第一次被网民围攻,在2015年9月3日大阅兵时,她就因为只发儿

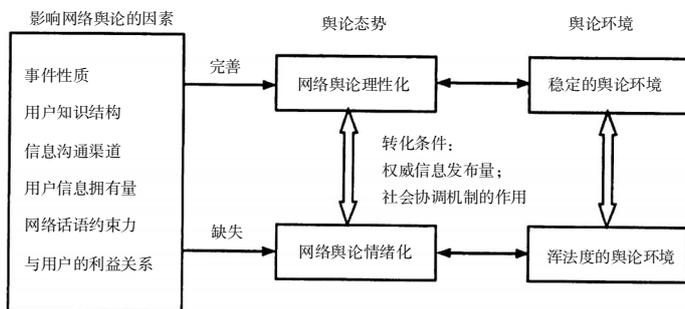


图5:网络理性化与情绪化博弈<sup>[12]</sup>

子照片而不谈阅兵爱国情怀被网友围攻批判。

但是,我们也可以看到针对这些言论有不少网民发文或发帖进行驳斥,如《我反对对法国的恐怖袭击幸灾乐祸》《任何人都应为巴黎暴恐事件幸灾乐祸!》等。其实网民参与的过程,本身就是理性化与情绪化共存和博弈的过程(如图5)。

五、包容、参与、沟通:正确引导网络舆论

移动舆论场是开放的、碎片化的,但是并不代表是支离破碎的。因此,在进行舆论引导方面,尤其是重大突发事件发生时,我们应当采取包容、参与、沟通的方式,正确认识移动舆论场的治理,实时掌握舆论动态,做好舆情研判;舆论引导者还应主动发声、准确发声,运用移动舆论场思维减少无效传播;同时建立完善理智与秩序之网,加快网络空间法治化进程,依靠多方利益相关方共同努力,建立一个健康、有序的移动舆论生态环境。

(一)正确认识移动互联网治理,实时掌握舆论动态做好舆情研判

有人认为移动互联网的出现、兴起和发展是导致“众声喧哗”的根本原因,将一切归咎于技术发展和平台建设,但实际上技术和平台本身是“无罪”的。在某种程度上,移动舆论场为网民提供发声平台,使先前缺乏平台表达的“隐性舆论”变成一种“显性舆论”,起到一种“泄压阀”的作用。互联网名称与数字地址分配机构董事会成员乔治·萨多斯基认为:“互联网就是社会的一面镜子,所有的人类行为都在互联网上有所反映。互联网上现在的问题其实都是社会问题的映射,不应该责怪互联网,不应该觉得互联网没有能力解决世界面临的问题,其实我们在互联网上解决问题的一些办法可以帮助我们解决现实世界面临的问题。”<sup>[13]</sup>因此,舆论引导者不应反感甚至害

怕移动互联网,而是应该正确认识移动互联网,将其作为一种审视自己、正视舆论的契机,作为决策者不断优化政策的助推器,只有这样,才能真正发挥移动舆论场的正向作用。

培养专业舆情分析师,做好舆情监测与舆情研判工作。舆情研判的前提就是要描述和呈现舆情信息,这包括厘清舆论热点事件的来龙去脉、分析信息传播路径、评估信息扩散范围、掌握舆情传播规律、把握演变关键节点、评估舆情传播影响等方面。这就要求运用技术手段,对移动舆论场信息数据进行抓取、整理、分析,及时掌握网民舆论,做好舆情监测和舆情研判,这有助于舆论引导者占领网络舆论制高点。舆论监测与研判需要技术支持和专业素养,因此政府职能部门和主流媒体需要打造一批专业团队。目前,我国部分媒体开设了舆情监测室,如人民网舆情监测室、中青舆情监测室等,及时发布舆情信息。同时注重培养网络舆情分析师,早在2013年9月,人力资源和社会保障部就将网络舆情分析师正式纳入CETTIC职业培训序列,授权人民网舆情监测室负责全国网络舆情分析师的培训和考核工作。

(二)主动、准确发声,运用移动舆论场思维减少无效传播

在应对重大突发危机事件舆论时,舆论引导者应当及时发声、准确发声,履行好信息发布、议程设置和舆论引导的功能,充分发挥主流媒体的“共鸣效果”,同时重视社交媒体的“溢散效果”,实现议题共振,避免议题断裂。

运用移动舆论场思维,建立移动舆论场域文风观。很多时候政府和媒体在热点和焦点事件中是主动发声的,但是传播效果却不尽如人意,甚至被习惯性质疑,陷入“塔西佗陷阱”中。这与舆论场域之间的话语体系的融通问题相关,由于移动舆论场主要是网民发声平台,与传统舆论场的话语体系本身就存在差异性。因此,政府职能部门、主流媒体等舆论引导者在“三微一端”平台上进行信息发布和舆论引导时,不能只是将政府工作报告、相关政策和报纸等纸质版内容进行简单电子化,而是应当学会如何发声,采用适合移动舆论场域的文风观,依托政府、媒体自身定位和平台定位,运用移动舆论场思维来发布信息,融通多方话语体系,减少信息的无效传播和反效果传播,达到有效传播区域的最大化。

(三)建立理智与秩序之网,加快网络空间法治化进程

随着移动互联技术的发展,我们能够看到移动舆论场域中有些网民由于自身知识缺乏、信息不全,

常常出现情绪化的宣泄,这就使得网络舆论场出现非理性的偏差。英国著名政治家柏克否定卢梭对舆论无原则的赞美,他认为,挣脱了理智和秩序之网,舆论将不再是正义的呼声,以“舆论”的名义行事,将使民众丧失理性和羞耻感,将会助纣为虐。<sup>[14]</sup>因此,在进行舆论引导时,还应当提升网民的知识素养、认知能力和辨别能力,不要被舆论场中非理性的声音“传染”。

建立理智与秩序之网,还必须加快网络空间的法治化进程,建立健全网络舆论引导法律保障机制,这不仅符合网络舆论自身发展规律,而且有助于完善我国的法律法规体系。近年来,我国先后颁布了多部涉及网络传播的法规性文件,如《互联网信息服务管理办法》《互联网站从事登载新闻业务管理暂行规定》等,在打击网络谣言、网络非法有害信息方面取得了一定成效,但是不可否认的是,这些办法、规定在执行过程中仍存在理想化、执行标准模糊等问题,使网络舆论引导执行力度减小。因此必须要建立健全网络舆论引导法律保障机制,做到有法可依、自觉守法、严格执法。

参考文献:

- [1]2015年互联网舆情分析报告:网络舆论版图的变化[EB/OL].http://yuqing.people.com.cn/n1/2015/11224/c401685-27972437.html
- [2]2015年互联网舆情分析报告:网络舆论版图的变化[EB/OL].http://yuqing.people.com.cn/n1/2015/11224/c401685-27972437.html
- [3]网络视频大发展“三微一端”助力网上正能量建设[EB/OL].http://society.people.com.cn/n/2015/1203/c1008-27885817.html
- [4]巴黎恐怖袭击事件在社交媒体传播链[EB/OL].http://www.aiweibang.com/yuedu/65522604.html
- [5]事件博物馆[EB/OL].http://ef.zhiweidata.com/wiki.html?id=5646835ce4b0f385d4471ad1
- [6]中国人怎么看巴黎恐袭[EB/OL].http://weibo.com/p/1001603910828301667064
- [7]谢晓非,郑蕊.风险沟通与公众理性[J].心理科学进展,2003(4):375-381.
- [8]谢晓非,郑蕊.风险沟通与公众理性[J].心理科学进展,2003(4):375-381.
- [9]马红骊,方芸秋.启动效应的研究及其理论[J].心理科学,1992(5):37-44.
- [10]廖卫民.高转发微博的传播机制及其可视化分析[J].现代传播,2014(7):121-125.
- [11]Michael Curtis.Introduction to the Transaction Edition [M].//Walter Lippmann.Public Opinion.New Brunswick, New Jersey:Transaction Publishers,1991:xvi-xix.
- [12]张静,赵玲.论网络舆论理性化与情绪化的博弈[J].现代情报,2013(6):14-18.
- [13]国家互联网信息办公室.趋势:首届世界互联网大会全纪录[M].北京:中央编译出版社,2015:546.
- [14]蔡翠红.网络时代的政治发展研究[M].北京:时事出版社,2015:262.

(作者为中国传媒大学新闻学院博士生)

编校:董方晓