

文化差异中的网络情绪表达*

——YouTube 中四国对“巴黎暴恐”事件的网络情绪分析

周莉 蔡璐 刘煜

(华中师范大学 武汉 430079)

摘要 [目的/意义]网络情绪在跨文化背景中常受文化模式的影响而呈现出表达上的差异,明确这一过程的发生机制和结果,对于有效辨识和引导网络情绪,避免文化误解和文化冲突具有重要的现实意义。[方法/过程]以情绪评估理论与模型为基础,对2015年巴黎暴恐事件中的网络情绪进行了类别和效价的量化分析,样本来自 YouTube 上法、德、英、美四国公众对事件的评论。[结果/结论]通过对四国9501条样本的情绪分析发现,在此次事件中,网民的情绪较为一致地倾向于负面,但因受到事件性质、情绪关注点和文化背景等多方面因素的影响而呈现出微妙的差异。同时,由于事件特征和文化模式的影响,此事件中的网络情绪也表现出高参与度和高唤醒度的特征。在此基础上,提出在跨文化的网络情绪传播中,应该重视正面情绪的引导功能,以及情绪表达中多层次的中介因素以增进传播效果。

关键词 网络情绪 文化差异 巴黎暴恐 情绪评估 情绪类别 情绪效价

中图分类号 G206.3

文献标识码 A

文章编号 1002-1965(2017)03-0061-06

引用格式 周莉,蔡璐,刘煜.文化差异中的网络情绪表达[J].情报杂志,2017,36(3):61-66.

DOI 10.3969/j.issn.1002-1965.2017.03.011

The Online Emotional Expression in the Cultural Difference: Sentiment Analysis of "Paris Terror Attacks" in the YouTube

Zhou Li Cai Lu Liu Yu

(Central China Normal University, Wuhan 430079)

Abstract [Purpose/Significance] Online emotion in the cross-cultural context is often affected by the cultural model and presents the differences of expression. Understanding the mechanism of the process and results is of great significance to identify and lead the online emotion effectively. [Method/Process] This research studied the categories and valence of online emotion based on Affect Valuation Theory and Model by using quantitative analysis in the case of "Paris terror attacks" happened in November 2015. We collect the samples which are the public comments on the event from France, Germany, Britain and US from YouTube. [Result/Conclusion] The analysis based on 9501 samples from the four countries above found that netizen consistently express more negative mood. Due to the influence of property of the event, emotional concerns and cultural background, the emotional expression still presents some subtle differences. Meanwhile, because of the influence of the event characteristics and cultural models, the online emotion in this event also presents the characteristics of high involvement and high arousal. On this basis, the study proposed that in the cross-cultural network emotion communication, we should pay more attention to leading negative emotions by making good use of positive emotions, at the same time, we should also attach great importance to the emotional expression of multi-level intermediary factors to enhance communication effect.

Key words online emotion cultural difference paris terror attacks emotional assessment emotional categories valence

1 研究背景

随着新的网络传播形态不断发展,现实的情绪经

由网络途径表达、聚集和传播,形成网络情绪。由于网络情绪表达的直接性和传播的开放性,其对个体行动意向和宏观社会现实的影响较之传统情绪更为凸显,

收稿日期:2016-08-20

修回日期:2016-10-18

基金项目:教育部人文社会科学基金青年项目“突发事件中的网络情绪研究”(编号:15YJC860043)研究成果之一。

作者简介:周莉(ORCID:0000-0002-8360-6205),女,1980年生,讲师,研究方向:新媒体舆情分析;蔡璐(ORCID:0000-0002-9131-136X),女,1992年生,硕士研究生,研究方向:网络情绪;刘煜(ORCID:0000-0002-0358-2945),男,1995年生,硕士研究生,研究方向:网络情绪。

万方数据

对其生成机制和影响因素进行考察将对明确网络情绪内涵、引导其表达效果具有重要意义。本文以网络情绪最为集中爆发的突发事件为切入点,选取 2015 年 11 月发生的法国巴黎暴恐事件,对法、德、英、美四国公众在 YouTube 上的评论进行情绪分析,考察在不同文化模式中网络情绪表达的差异。本文在情绪评估理论与模型的基础上,将宏观的文化因素与微观的事件特征作为背景因素引入网络情绪研究,考察复杂传播环境中网络情绪的生成与表达。这一方面为经典情绪评估模型引入了更多可参考的变量,使其在新技术和社会背景下更具适应性和解释力;另一方面本文重点关注了跨文化的网络情绪表达,对其差异及其产生原因进行了细致的分析,有助于营造更理性的跨文化传播环境。

2 文献回顾

2.1 不同取向中的网络情绪结构研究

目前心理学对情绪的结构研究多从分类取向和维度取向展开。就分类取向而言,受传统情绪研究的影响,研究者多将网络情绪分为快乐、悲伤、愤怒、恐惧、厌恶、惊讶等基本类型。但在具体研究中,研究者也根据不同情景对其作出相应改变。如唐超将突发事件中的网络情绪分为愤怒、讽刺、失望、同情、不信任、理性、支持政府七种类型^[1]。Pawel 将政治论坛中网络情绪分为同意、反对、谩骂、挑衅、中立、离题、摇摆不定等类型^[2]。

而维度取向则是根据情绪的向度和强度对其表达特征进行研究。情绪的效价在网络情绪的传播中扮演着重要的角色^[3],但是基于网络情绪的社会性和复杂性,研究者大多在传统情绪维度的基础上进行改造以适应各自领域的研究。例如, Jessup 认为,在网络的匿名状态下,群体的批判性言论会比个人参与时强^[4]。Spears 认为,网络上负面、敌对的情绪表达会强化个体的社会身份认同,会协调社会阻力,为寻求社会支持提供中介^[5]。

2.2 情绪评估理论与模型的运用

在情绪结构研究的基础上,引入情绪唤醒度并建立情绪模型成了新的研究视角。Tsai 提出的情绪评估理论将情绪根据效价和唤醒度分为八个维度:高唤醒积极情绪、积极情绪、低唤醒积极情绪、低唤醒情绪、低唤醒消极情绪、消极情绪、高唤醒消极情绪、高唤醒情绪^[6]。

在网络空间中,网民表达感受较现实生活更激烈,也更直观地反应了其心理感受^[7]。为了对情绪做更高层次的界定,明确效价和唤醒度对个体认知过程的影响,本文从 Tsai 的八个情绪维度出发,从情绪的效价和掌控力两个向度进行归类,建立了四个维度的网络情绪态度模型(如图 1)。该模型从网民对事件的情绪

反应来判断其态度偏向,包括四种情绪效价组合。正情绪加高唤醒度,表明对事件抱有正面希望,如信心、兴奋;负情绪加高唤醒度,表明对现状的不满,且用理性心态看待事件,并期望问题得到解决,如生气、焦虑;负情绪加低唤醒度,表明对现状不满,也对解决问题不抱期望,如悲伤、失败;正情绪加低唤醒度,表明对解决问题无望且对事件的参与度很低,如幸福、治愈。

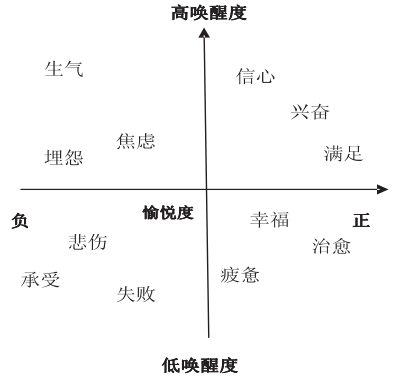


图 1 本文的网络情绪态度模型

2.3 情绪的文化差异研究

从跨文化角度而言,文化的差异普遍地存在于模式和规范性的情绪反应中^[8]。如有研究表明,美国人倾向于站在个人立场去评价事件,这与其强调个体贡献有关^[9]。虽然文化模式提供了一个理解和预测情绪现象的环境,但它的引入并不是建立在文化是同质群体的集合这个假设上的。个体由于经历不同,会以不同的方式接触文化^[10]。随着跨文化情绪研究的深入,有学者提出不同文化模式之间的情绪差异研究可从四个方面进行更细致地考察,即情绪的先导事件、情绪的效价、情绪的评估和情绪的表达^[11]。Sims 发现,文化可以影响个体的情绪状态,以美国人为代表的西方人更倾向积极情绪,这与其个人主义文化模式密切相关,相比之下,中国人坚持集体主义文化模式,更愿意平衡正负两种情绪^[12]。

目前跨文化的情绪研究较多关注西方个人主义与东方集体主义文化模式对于情绪的影响,研究路径较单一,且存在模式化、简约化的倾向。本文将对网络情绪进行结构分析的基础上,对不同国家和文化模式中的情绪表达差异进行更加动态和细化的研究,为网络情绪分析和跨文化情绪差异理论注入新的内涵。

3 研究方法

3.1 事件概述

2015 年 11 月 13 日晚,法国巴黎市发生一系列恐怖袭击事件,此后,法国进入紧急状态,各国纷纷谴责恐怖袭击。此次事件网络影响力巨大,传播范围广,迅速引发了网民的关注和一系列情绪反应,为跨文化情绪研究提供了优质样本。

3.2 样本选取

作为世界上最大的视频网站,You-

Tube 的传播力与用户参与度位居前列,因而本文选取了 YouTube 作为抽样平台,并进一步选择了四个西方国家典型代表法、德、英、美的公众评论进行分析。四国的文化各具代表性,符合本文的研究目的。法国作为当事国,公众的参与度最高,情绪反应最激烈;美国与法国有着趋同的价值观与共同利益,同时也是打击“伊斯兰国”联盟的积极行动者;英法在地理上隔海相望,在国家性质和政体发展趋势上有着诸多共同点;德法地缘接近,在历史和外交上有着复杂的关系。本文分别选取了四国传播力较强的区域频道作为抽样对象,即美国的 CNN,英国的 BBC,德国的 Euronews

(德语),法国的 France 24(法语)。为了进一步确保样本的科学性和有效性,本文又进一步选取了在个人资料中标有明确国籍的用户作为抓取评论的目标。

根据事件进展和评论热度,本文主要关注事件发生后一周的网络情绪呈现,即 2015 年 11 月 13 日—11 月 19 日。前期探索性的研究表明,YouTube 上关于此次袭击的视频内容主要可分为:现场直击、播报事件、追捕袭击者和官方态度四类。本文在四个区域频道的四个类别中分别选出最具代表性的视频,共得到 16 条视频。通过采集视频样本下符合要求的评论,共得到 9501 条评论样本(视频及评论抽样见表 1)。

表 1 本文抽样国家、区域频道、视频样本及其评论量的分布表

国家	区域频道	视频类型	视频样本	评论量
法国	France 24 (法语频道)	播报事件	Attentats terroristes à Paris;Le récit de l'attaque du Bataclan	953
		现场直击	Attentats de Paris : Retour sur les 3 explosions kamikazes du Stade de France	208
		追捕袭击者	Attaques terroristes de Paris : " Très gentils! Des gens sympas, corrects" - Le point sur l'enquête	226
		官方态度	Attentats de Paris - Nicolas Sarkozy: " Les terroristes ont engagé la guerre à la France"	1149
德国	Euronews (德语频道)	播报事件	13. 11. 2015-Größte Anti-Terror-übung in Frankreich als Anschlag dargestellt	692
		现场直击	13. 11. 2015 - Bomben -Explosion in Straßencafé am Fußballstadion während Deutschland-Frankreich Spiel	1 018
		追捕袭击者	DER FEHLENDE PART: Was in der Berichterstattung zum Pariser Anschlag keine Erwähnung fand	270
		官方态度	Anschläge in Paris; USA und EU sichern Frankreich Hilfe zu	414
英国	Sky news	播报事件	Special Report: Terror In Paris	481
		现场直击	Paris Attack Breaking News	374
		追捕袭击者	Bataclan Hostages Leave	1318
		官方态度	Hollande Describes Paris Attacks As 'Act Of War'	340
美国	CNN	播报事件	Paris Attacks: New Updates, At Least 100 Reported Dead	528
		现场直击	Chilling details about attack in Paris theater	542
		追捕袭击者	French jets bomb ISIS in Syria in wake of Paris attack	460
		官方态度	Paris under attack; The world reacts	555
总计:9 501 条				

3.3 分析程序

3.3.1 语料准备与清洗 为了对样本进行统一识别和统计,本文将德、法两个频道下的德语和法语评论分别翻译成英文后进行分析。由于网络平台语料表达较为随意,本文还对一些不适用于作为分析样本的语料进行筛选与清洗,如文本过短或只含有表情符号的评论等。

3.3.2 分词 分词是情绪分析的基本步骤。词通常作为语义分析的基本单位,由于英文单词有空格隔开,本文将对语料进行多个水平分词。主要包含单词如“people”等,词组和固定搭配如“insist on”等。

3.3.3 关键词词频分析 在分词的基础上,计算出词频。在统计的结果中,并不是所有单词都对情绪分析有实际研究价值,比如英文中常出现的定冠词“the”等。因此需要筛选出与事件和情绪紧密相关的单词,即关键词。名词如“death”,动词如“attack”,形

容词如“innocent”等。通过计算关键词词频,把握语料的表达特征。

3.3.4 情绪词效价分析 在分词的基础上,对情感词效价进行判断有助于进一步明确公众态度。情绪词是指在文本中具有情感倾向性的词语,它也是判断情感倾向性的重要依据之一^[13]。根据前文的网络情绪态度模型,本文对情绪倾向的判断主要基于情绪的效价和唤醒度。

3.3.5 情绪词分类 在情绪词识别和效价的基础上,根据情绪词的效价和唤醒度并结合前期文献搜集过程中的情绪类别,本文将正面情绪由高唤醒度到低唤醒度分别标识为信心、满足、幸福,将负面情绪由高唤醒度到低唤醒度分别标识为生气、焦虑、悲伤(主要情感词分类示例见表 2)。

3.4 软件选择与信度检验 对于关键词的词频统计,本文选用的软件是 ROST CM6,对于情感词的判

断,本文选用目前应用最为广泛的社科类软件 LIWC。为了测试软件分词效果及其准确性,本文对样本进行了信度检验。信度检验由两位编码员完成,在 9501 条样本中,笔者随机抽取了 10% 的样本进行人工编码。由编码员来对样本中的情绪词进行判断,并将人工分析的结果与 LIWC 软件的统计结果对比。通过 SPSS 的可信度分析,人工编码和软件编码的内部一致性 Cronbach Alpha 值为 0.73,达到科学研究的信度。

表 2 样本中部分情感词示例

正面情绪		负面情绪	
正面情绪类型	情感词	负面情绪类型	情感词
信心	Brave Triumph	生气	Kill Shit
	Better Win		Insult Attack
	Hope Bless		Stupid Weapon
	Trust Favor		Fight Hell Rape
满足	Praise Healing	焦虑	Terrorist Insecurity
	Well Faith		Impatient Badly
			Cry Fear
幸福	Liberalism	悲伤	Suffer Fail
	Security		Heartbreak
	Dear Laugh		Tragic Miserably
	Peaceful		Helpless

4 研究发现

4.1 不同文化背景的公众对巴黎暴恐事件表现出较为一致的负面情绪指向

在评论样本中,四国负面情绪词的使用量均明显超过正面情绪的使用量(见图 2)。一方面,该事件本身的灾难性使公众产生悲观情绪,另一方面由于政府信息不透明,网民的恐慌情绪通过网络渠道蔓延,加速了负面情绪的扩散。

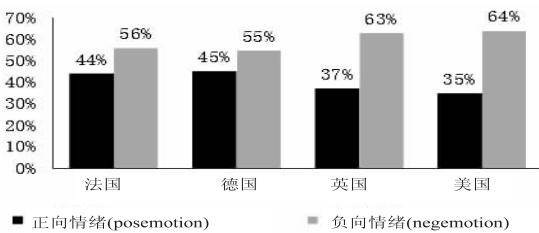


图 2 样本中正负情感词的使用情况

通过统计三类负面情感词在各国网民评论中的使用量发现,生气的情绪最为突出。(见表 3)在样本中,生气词的使用量共有 6 598 个,占比 1.8%,焦虑词共有 2 259 个,占比 0.63%,悲伤词共有 1 157 个,占比 0.3%。根据图 1,生气词和焦虑词属于高唤醒度负面

表 3 三类负面情感词在样本中的使用情况

国家	WC = 356477 (total word count/个)	负面情绪(个/%)		
		生气	焦虑	悲伤
法	88063	1356(1.53)	634(0.72)	343(0.39)
德	117785	1590(1.34)	612(0.52)	341(0.29)
英	76908	1614(2.09)	560(0.73)	243(0.31)
美	102000 万万数据	2038(2.76)	453(0.61)	230(0.31)

情绪,而悲伤词属于低唤醒度负面情绪。由此可见,此次事件中网民表现出了强烈的情绪特征和对事件解决的较高期待度。

4.2 网络情绪表达受到事件性质、视频报道类型和文化背景等多方面因素的影响

4.2.1 恐怖袭击的事件性质使网民容易受到负面情绪主导

由于该事件本身的突发性和灾难性,网民在网络上较多宣泄负面情绪。较为一致的情绪表现说明巴黎暴恐激发了四国网民强烈的情绪认同,即对恐怖行为的反抗。负面情绪对事件进展有多方面的影响:如对负面情绪进行适当的引导和调控,则有利于促进事件的解决;如负面情绪向极端化发展,也容易引起非理性情绪阻碍事件的合理进程。

对样本的关键词词频统计发现,网民对于恐怖主义与其背后深刻的民族矛盾和宗教冲突投放了较多注意力。样本中四国共同出现的高频关键词包括 terrorist、Muslim、religion 等(见图 3)。由高频词分布可见,网民情绪集中在对恐怖行为的愤怒以及对暴行的恐惧上,其中“terrorist”包含典型的负面情绪。值得注意的是,德国三个高频词使用量均处于较低水平,表明其对这些问题的关注度并未像其它三国突出,这或许与德媒当时将重心放在移民政策和难民处置等问题上有关。此外,对各类关键词频数进行分析发现,美国使用“American”和“government”两个单词频率较高(分别是 70 次和 55 次),在这些词汇频繁出现的背后,是美国对于宏观性结构的外部归因^[14],网民希望政府在打击恐怖主义暴行上有所作为。而法国样本中“peace”的使用量高达 97 次,可看出遭遇了灾难之后的法国民众对和平的强烈渴望。

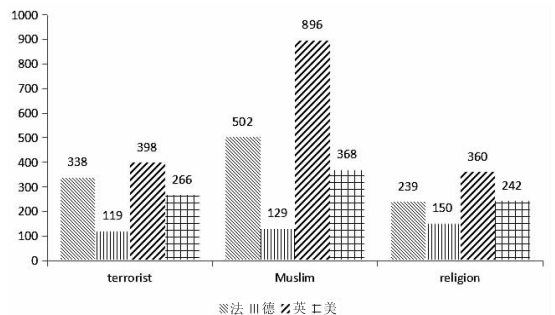


图 3 本文中各国典型高频词使用量分布

4.2.2 不同国家在不同报道主题上的情绪关注点不同

对不同报道主题中各国网民情绪进行分类统计后发现,四国在不同报道主题上表现出的网络情绪存在差异(见表 4)。在视频样本中,德国在播报事件类型中产生的负面情绪最多(2.48%),法国在官方态度类中产生的负面情绪最多(2.78%),美国在现场直击类型中产生的负面情绪最多(3.76%),英国则是在追捕袭击者类型中产生的负面情绪最多(3.48%)。

网民的评论切入,重点探讨了文化因素的影响。文化因素以重要方式影响着情绪,突发事件常作为外部刺激源引发情绪反应,当与价值观相符时,会引发正面情绪,而与价值观相悖时,则引发负面情绪。

结果显示,美国网民倾向于在网络空间宣泄个体情绪,表达自我观点;而英国网民倾向于对事件抱有批判态度并探求真相;德国谨慎严密的行为习惯同样体现在网民的情绪表达中;对于法国,网络成为了公众宣泄焦虑和悲伤的平台。文化从多个层面影响着网民情绪表达的关注点、性质以及强度。

5.3 诸多中观和微观的中介因素延伸了网络情绪的影响 除了文化作为宏观背景影响网络情绪表达之外,诸多中观和微观中介因素的影响也不能忽视。本文已经验证的中介因素包括报道主题,事件性质等。这些因素虽然比较外化,但从不同层面影响着网络情绪。而其他研究中提到的人际关系亲密程度^[19],用户之间交流频率^[20]等更为内化的因素,有待更深入挖掘。

这些中介因素从三个层面上延伸了网络情绪的影响。首先,它们影响了网民情绪表达。在网络平台,网民对于事件的感知与评估能力更为积极,加之网络低门槛,中介因素的作用很容易呈现出来。其次,它们影响了网民对现实的认知。突发事件后的网络情绪直接反应了网民对事件所持的态度,而这些因素在传播过程中作用于人们对情绪的理解,改变公众的态度认知。最后,这些中介因素还时常与具有高唤醒度的情绪结合起来,导致网民进一步的行动意向。

6 结 语

不同的文化模式意味着不同的价值观和思维方式。本文对巴黎暴恐事件的公众评论进行了梳理,发现西方国家的情绪表达存在着一定的共性,但每个国家作为独立存在的个体,网络情绪反应也存在着细微的差异。因此,四国呈现出的情绪是事件本身作为外部刺激源与各国固有的文化总和作用的结果。在跨文化情绪沟通中,应最大限度地把握可控的因素,减少传播阻抗。当差异产生时,应以尊重的心态去看待,不断地学习相异文化,加深对其了解。我们包容地去践行跨文化沟通时,这种心态也能反过来对异己者产生积极影响,从而营造良好的跨文化情绪沟通的生态环境。

参 考 文 献

[1] 唐 超. 网络情绪演进的实证研究[J]. 情报杂志, 2012, 31(10): 48-52.
 [2] Pawel Sobkowicz, Antonio Sobkowicz. Two-year study of emotion and communication patterns in a highly polarized political discussion forum[J]. Social Science Computer Review, 2012, 30(4): 448-469.

[3] Choi M, Toma C L. Social sharing through interpersonal media: Patterns and effects on emotional well-being[J]. Computers in Human Behavior, 2014, 36(36): 530-541.
 [4] Jessup L M, Connolly T, Tansik D A. Toward a theory of automated group work: the deindividuating effects of anonymity[J]. Small Group Research, 2012, 21(3): 333-348.
 [5] Spears R, Lea M, Corneliusen R A, et al. Computer-mediated communication as a channel for social resistance. The strategic side of SIDE[J]. Small Group Research, 2002, 33(5): 555-574.
 [6] Tsai J L. Ideal Affect-culture cause and behavioral consequences [J]. Association for Psychological Science, 2007, 2(2): 242-259.
 [7] 闫瀚楠. 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.
 [8] B Mesquita, N Vissers, J D Leersnyder. Culture and emotion[J]. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences, 2015, 2(5): 542-549.
 [9] B Mesquita, P C Ellsworth. Appraisal processes in emotion: theory, methods, research, Chapter: The role of culture in appraisal [D]. Oxford: Oxford University Press, 2001: 233-248.
 [10] Markus, Mullally, Kitayama. Selfways: Diversity in modes of cultural participation [D]. Cambridge: Cambridge University Press, 1997: 13-61.
 [11] B Mesquita, R Walker. Cultural differences in emotions: A context for interpreting emotional experiences [J]. Behaviour Research & Therapy, 2003, 41(7): 777-793.
 [12] Tamara Sims, Jeanne L Tsai, Da Jiang, et al. Wanting to maximize the positive and minimize the negative: Implications for mixed affective experience in American and Chinese Contexts [J]. Journal of Personality & Social Psychology, 2015, 109(2): 292-315.
 [13] 陈晓东. 基于情感词典的中文微博情感倾向分析研究[D]. 武汉: 华中科技大学, 2012.
 [14] 乔纳森 H·特纳. 人类情感社会学的理论[M]. 孙俊才, 文军, 译. 北京: 东方出版社, 2009: 159-178
 [15] B Mesquita, R Walker. Cultural differences in emotions: a context for interpreting emotional experiences [J]. Behaviour Research & Therapy, 2003, 41(7): 777-793.
 [16] Michael E, Ed D. Norms for experiencing emotions in different cultures: Inter- and intranational differences[J]. Journal of Personality and social Psychology, 2001, 81(5): 69-85.
 [17] 姜胜洪. 网络舆情热点的形成与发展、现状及舆论引导[J]. 理论月刊, 2008(4): 34-36.
 [18] Tamara Sims, Jeanne L. Tsai, Da Jiang, et al. Wanting to maximize the positive and minimize the negative: Implications for mixed affective experience in american and chinese contexts[J]. Journal of Personality & Social Psychology, 2015, 109(2): 292-315.
 [19] Cheng-Jun Wang. Discussing occupy wall street on twitter: Longitudinal network analysis of equality, emotion, and stability of public discussion [J]. Cyberpsychology Behavior & Social Networking, 2013, 16(9): 679-685.
 [20] R Fan, J Zhao, Y Chen, K Xu. Anger is more influential than joy: Sentiment correlation in weibo [J]. Plos One, 2013, 9(10): e110184-e110184.