

新媒体时代群体性事件中政府舆论引导研究

◎ 杨雅厦

摘要:近年来,随着我国新媒体的快速发展,群体性事件中政府舆论引导的环境较以前发生了质的变化,呈现出更为复杂的状态,也对政府的舆论引导能力提出了更高要求。目前,新媒体时代群体性事件政府舆论引导尚存在着政府与公众沟通不顺畅、舆情监控和预警不敏锐、权威信息发布不及时、新媒体作用发挥不充分等问题。相关部门应采取监测预警诉求、掌握舆情动态、发布及时信息、遏制谣言流言、培养意见领袖,主导舆论走向、稳妥善后处置、平复公众情绪等措施,在群体性事件中实现有效舆论引导。

关键词:新媒体时代;群体性事件;政府舆论引导

随着互联网对人们生活的影响越来越深,一些谣言传闻会让“茶杯里的风暴”变成全社会的大风暴,整治治安、拆迁、欠薪等事情处理不好也会通过互联网发酵引发群体性事件,不断扰乱公共秩序、威胁公共安全、破坏社会稳定,必须采取有效措施积极应对和处置。在应对群体性事件的诸多环节中,正确有力的政府舆论引导不但能够有效防止事态的恶化和蔓延,而且能够预防新的类似危机事件的连锁发生,对妥善处置群体性事件、维护社会安定稳定具有不可替代的特殊作用。

一、新媒体对群体性事件政府舆论引导的影响

新媒体,包括微博、网站、搜索引擎、博客、即时通信、电子邮件、社交平台等形式,具有超时空、超文本、开放性、互动性、多终端连接等特点。近年来,随着互联网技术的不断进步和使用方式的越发便捷,新媒体对社会大众的影响覆盖面越来越广。最新数据显示,截至2017年6月,中国网民规模达7.51亿,互联网普及率为54.3%。其中,手机网民规模达7.24亿,不但规模庞大,而且增长迅速,短短半年时间就增加了2830万人。在所有使用者群体中,即时通信用户规模为6.92亿,网络新闻用户规模为6.25亿,半年增长率为1.7%。社交运用类的规模虽然没有具体统计数据,但微信朋友圈和QQ这两个社交服务使用最广的App使用率分别为84.3%和65.8%。^①越来越多的民众已经并充分利用新媒体廉价和便捷的特点来进行利益诉求的表达和实现。新媒体已成为社会舆论生成和引导的新手段、新工具。

1. 新媒体对群体性事件政府舆论引导的正面效应

新媒体对群体性事件舆论引导并非完全是“洪水猛兽”,其自身拥有的特点和优势如果能够很好地运用和发挥,对群体性事件的舆论引导能够起到积极作用的。

一是在政府与民众之间搭建信息传播与互动的平

台。新媒体相较于传统媒体最突出的区别,在于其传播的途径便捷和传播的速度快捷。这一特性,使得任何一个事件的发生,只要网络通达新媒体就可实现即时报道,使得民众有了意见和诉求表达的平台和渠道。一方面,能够有效地宣泄和释放民众积累了一定时期的抗争情绪,调节民众失衡的心理,起到社会“安全阀”的作用。另一方面,也能帮助政府更快掌握相关信息,为引导舆论创造良好前提条件。不仅如此,新媒体能够促进个人与个人、个人与群体、个人与组织以及群体与组织之间实现更多、更有效的互动和沟通,从而消除误解、增进认同。在2011年“乌坎事件”中,事件组织者不断通过微博向外界传递信息,申明他们的目的只是希求政府帮助解决土地问题,表达对政府妥善处理事件的信心,以避免他们的行动主旨被媒体特别是外媒曲解和夸大,进而影响政府在事件处置过程中对他们行为性质的误判。这为事后省政府进驻的工作组把事件定性为“村内利益纠纷”起到了至关重要的作用。

二是促进社会监督并推动一些热点难点问题的缓解或解决。新媒体信息传播渠道更为多元,倒逼政府的信息更加透明和公开。借助于新媒体,民众对政府的监督能力和力度都得到有力提升。近年来,一些重大事件首先在互联网上曝光,然后借助新媒体传播效率,迅速吸引社会广泛关注,形成强大的社会舆论,迫使政府部门采取相应措施,促进问题的好转或得到解决。2009年,一个名叫李莽明的人因涉嫌盗伐林木罪被看守所羁押了十多天后死亡,狱警对其死因的解释是李与狱友在玩“躲猫猫”游戏时撞墙,导致头部受重伤医治无效。事件被传到网上,遭致网民一片质疑。有关部门介入调查后查明真相,死者是被牢头狱霸殴打致死。最终死者家属得到了赔偿,相关当事人获刑。借助于新媒体,群众还可便捷的举报腐败行为,网络反腐威力彰显,已成为反腐机制中的重要一环。

2. 新媒体对群体性事件政府舆论引导的负面效应

新媒体对群体性事件政府舆论引导的影响,相较于正面效应,负面效应更为突出。

一是弱化了政府对社会信息的管控能力。新媒体特别是自媒体具备“亲历性”“第一现场”等特性,一旦有事件发生,能够把未经“把关”的新闻和信息直接传播给受众,这就抽去了传统的新闻“把关人”存在的技术基础和受众基础,打破了传统媒介对新闻信息的垄断,使信息传递、新闻传播和舆论发酵很容易规避政府部门的管理和控制。2011年的“温甬事件”,动车追尾事故后仅4分钟,就有乘客通过微博发出了求救信息。信息在短时间内大量复制、广泛传播,全国民众可以说是在第一时间就知晓了事件,并随后通过微博渠道跟踪和关注事故的有关进展。

二是加速和扩大了群体性事件及舆论的生成。一方面,新媒体借助于现代高科技信息技术,具备时与空都高效传播信息的独特优势。一条信息从信源处发出,一旦引起群体性关注,就会在极短时间内扩散,无论何时何地,只要能连接网络,所有人都可知晓并共享和进一步扩散这条信息。绝大多数人实际上与事件没有直接甚至没有间接的利益相关,原本是分散的、素不相识的,但是在“信息瀑布”影响下,他们可以凝聚起共同的诉求,引发“蝴蝶效应”,集结和形成网络舆论,生成网络群体性事件,甚至会在线下聚集起来采取行动。另一方面,使用新媒体进行社会动员隐蔽性较高且社会成本低,使得群体性事件的组织呈现出“互联网+”特点。事件的组织者学会利用即时通信工具和社交网络平台进行群体抗议的策划和组织。一些群体性事件的策划者往往利用网上发帖、手机短信、电话通知等方式进行串联,短时间内形成较大规模的群众聚集。2011年的大连市民反对PX游行事件,组织者就充分运用新媒体工具,通过QQ、微博、人人网、电子邮件等形式传播信息并进行行动动员、通信联络。

三是加剧群体性事件舆情的复杂性。新媒体信息传播相较于传统媒体更容易产生和传播谣言,特别是一些个人和组织为达到目的进行夸大、渲染和炒作,一些自由撰稿人乃至“草根记者”为吸引眼球而编造新闻等,使得网络信息鱼龙混杂、真假难辨,加大了新闻的报道失实率,严重的甚至会引起社会恐慌,影响社会稳定。2009年7月17日,河南开封杞县“发生核泄漏”“核泄漏造成多人死亡”的信息在网络上大面积传播,而政府却没有及时作出回应辟谣,导致县城群众大规模外逃事件的发生。

二、新媒体时代群体性事件政府舆论引导存在的问题

由于新媒体兴起的时间不长,政府部门在认识新媒体和使用新媒体方面还存在不适应的情况。这使得一些

群体性事件爆发前和爆发后的政府舆论引导都存在诸多不足,不但没有很好觉察和阻滞事件的发生,有的反而加速了事件发生,加剧了事件的影响。

1. 政府与公众沟通不顺

因为缺乏广泛、便捷、畅通的渠道和平台,政府和公众之间的沟通更多是单向的,“自上而下”充分、“自下而上”不足。政府在群体性事件潜伏期不了解社会公众的意见和诉求,只能被动等到事件由小到大积累到一定程度最终爆发后才介入进行引导。2014年海口三江镇群体性事件,在事发前4天,新浪微博上一些用户就发出帖子,反对康乐花园项目在三江镇建设。甚至一封抗议信直接在网络上公开传播,发动当地的居民群起抗议和阻止项目落地。但是当地政府对这一舆情视而不见、毫无反应,直至当地不少居民聚集到项目工地进行强拆,引发激烈冲突,造成恶劣影响。

2. 舆情监控和预警不敏锐

一些地方政府特别是基层政府,在群体性事件舆情信息搜集、汇总、分析和传递等方面都存在薄弱环节。虽然都基本建立了政务信息平台,但这些平台不具备舆情信息监测和预警功能,无法及时掌握重要信息线索。有的地方对“积累式”群体性事件能够实现预警,但是对“突发式”事件的预警缺乏相应机制,使得事件爆发时和爆发后的舆情监控都不到位。2015年天津“8·12”爆炸事故发生后,天津市委市政府由于没有对舆情进行有效研判,即使及时并多次召开新闻发布会,但都回应不了公众和媒体的信息诉求,引发了多次次生舆情,对事件的处置起到了极大的负面影响。

3. 权威信息发布不及时

事件权威信息发布是否及时对群体性事件的舆情走向具有重要影响。在群体性事件发生后,权威机构在第一时间发布相关信息,让当事人和公众知晓事件具体情况,能够缓解当事者和公众惶恐紧张的心理,为事件处置创造有利条件。人民网舆情监测室提出了在新媒体条件下新闻发布“黄金4小时”的原则。但是,一些政府部门采取推诿、拖延、回避的态度,不认真对待,不主动解决,有的不但不及时发布和引导,还试图通过各种途径阻碍新闻媒体报道。在新媒体时代,事件最终都是“捂”不住的,直到事态升级成重大群体性事件,引发社会广泛关注了,才被迫匆忙应对,错失了事件应对的最佳时机。2014年兰州水污染事件,虽然市政府很早就获知和掌握了自来水中苯含量严重超标的情况,但并未将有关信息及时向市民发布。直到引发群体性恐慌事件18小时后,兰州市政府才正式对外发布消息,确认自来水受到严重污染,提醒市民采取相应的防治措施。但此时已晚,不少市民已经通过微信、微博等新媒体形式扩散信息、形成舆论、造成恐慌。

4. 新媒体作用发挥不充分

前文所述,随着新媒体的迅猛发展,其对社会各领域的影响越加深入。新媒体如果能被政府部门很好地运用,就能对群体性事件舆论引导起到重要作用。但是现实中,群体性事件发生后,很多地方的政府受传统思想观念影响以及对新媒体可能引发的不确定性的心悸,往往对新媒体进行严格的管控,没有第一时间将有价值的信息通过新媒体进行传播。

三、新媒体时代加强群体性事件政府舆论引导的对策

新媒体时代,政府应当树立正确的舆论引导理念,注重系统治理、源头治理、长效治理,才能在群体性事件中进行有效的舆论引导,妥善解决问题。

1. 监测预警诉求,掌握舆情动态

对舆情信息的监测和预警,是群体性事件舆论引导的前提和基础。一般而言,除了爆炸性事故以外,群体性事件在其从萌芽到积累再到生成的过程中都会有迹象、倾向或苗头的信息。借助于特定的渠道和技术可捕捉和监测得到。如果能够敏锐地监测到相关信息,就能提前获取有关的情报信息,有助于政府把事件处置在萌芽阶段。即使最终未能阻止事件爆发,也对政府掌握事件舆论引导的主动权具有重要帮助。因此,必须建立立体化、社会化、信息化的监测预警体系。要组建一支公秘结合、干群结合、专兼结合的情报信息员队伍,将情报搜集的触角延伸到社会的每个角落。要加强综合信息平台建设,提升维稳信息、治安形势研判等功能,强化各部门之间的沟通与协作以及信息机构之间的信息资源共享和线索移交,努力获取最新最全面的讯息并加以分析整理,为舆论引导提供重要参考依据。要充分利用现代科技对海量数据的挖掘和整合能力,及时、准确、全面地搜集有价值的信息。特别要关注网络舆情信息的搜集,实时监测社交媒体、新闻链接等评论和意见等,及时发现网络串联等信息和行为。除此之外,在事件发生前事件爆发后都要进行监测和跟踪监测,了解公众诉求,掌握舆论动态,防止舆情“次生灾害”。

2. 发布及时信息,遏制谣言流言

谣言等负面作用之所以能够大行其道,主要是由于正确的信息得不到及时传播,信息的真假得不到证明。英国危机公关专家迈克尔·里杰斯特(Michael Regester)提出了危机处理著名的“三T原则”:Tell your own tale(提供现有信息);Tell all(提供全面信息);Tell it fast(提供即时信息)。这一理论对群体性事件政府舆论引导的启发意义在于,及时准确公布权威消息有利于主导舆论的发展方向。在群体性事件中,政府要本着“阳光透明”的原则,通过召开新闻发布会等形式,借助于政府部门门户网站、政务微信微博

等平台,第一时间发出权威声音,直接明了回应公众关切,抢在流言、谣言等“噪音流”之前将其淹没覆盖,从而掌握舆论主动权。否则就会造成主渠道没发挥主导作用,其他渠道和方式大行其道,带来难以估量的负面影响。还要适应新媒体的传播特点,发布的信息要“短小精悍”,既简明扼要,又直接明了,辅以真实的图片或短视频,能够起到很好的正视听作用。

3. 培养意见领袖,主导舆论走向

美国著名社会学者拉扎斯菲尔德(Paul Lazarsfeld)提出了信息传播的“媒介—意见领袖—受众”模式。也就是说,在信息传播中,意见领袖是媒介与受众的中介,直接影响信息传播的过程和效果。在新媒体条件下,意见领袖借助基数庞大的“粉丝”群体,他们带有倾向性的观点和意见能够在极短时间内大幅转发和扩散,产生意见群聚效应,加速舆论场形成。意见领袖在信息传播过程中的这一独特优势,使得群体性事件的舆论引导必须充分发挥意见领袖的正面引导作用。在日常的行政事务中,政府要加强与意见领袖的联系、沟通和协商,如在一些重大项目推进、民生社会工作中,通过座谈会、恳谈会、征求意见会等形式,主动听取意见领袖的意见和建议。在群体性事件爆发时,要组织和引导意见领袖站在全局高度理性地看待和分析问题,对事件的发生保持客观和理性,更多地关注和转发政府及主流媒体发布的权威信息,引导民间舆论正视事态发展,帮助舆论恢复理性,推动事态妥善解决。

4. 稳妥善后处置,平复公众情绪

群体性事件得到合理处置后,相关的舆情会迅速减弱直至消退。但是,当事的政府部门不能就此了事,而应趁着“余热”,采取进一步的舆论引导举措修复和强化政府的公信力。要通过政务新媒体平台充分与公众沟通,释难答疑,虚心接受社会公众的合理建议。要强化责任追究,不仅要严厉惩罚散布谣言、扩大事态甚至“趁火打劫”的不法分子,而且要严肃问责与事件相关的责任人,以平复社会公众的情绪。要对整个群体性事件爆发期间搜集到的舆情进行整理,完善监测、预警和处置方案,为以后群体性事件的舆论引导提供参考。

注释:

①中国互联网络信息中心:第40次《中国互联网络发展状况统计报告》,2017年8月。

(作者系厦门大学公共事务学院政治学专业博士研究生。本文系2017年福建省社科规划特别委托一般项目〈编号:FJ2017TWXW010〉和福建省新闻理论研究重点课题〈编号:2017A10〉“新媒体时代群体性事件舆论引导研究”的阶段性成果)

(责任编辑:樊丽萍)