

# 突发舆情危机事件衍生效应研究

王国华 方付建

**摘要** 当前突发舆情危机事件引发生效问题已是常态现象,既包括不同事件形成同一衍生效应,也包括同一事件形成多种衍生效应。研究表明,突发舆情危机事件衍生效应是由网民、媒体、社会问题和网络特征等多种因素而促成。衍生效应会推动真相揭露、问题解决和治理转型,但也会导致社会压力增加、社会情绪累积和社会秩序混乱等问题。

**关键词** 突发事件 舆情危机 衍生效应

一

近年来,突发舆情危机事件诱发生效问题的现象开始引起学术界专家学者们的关注。有学者指出,在网络传播作用下,小范围本体事件会演化出变体事件<sup>①</sup>;或在突发事件网络舆情作用下,会引发生效突发事件及连环突发事件<sup>②</sup>;或在网络众声喧哗氛围中,舆情热点事件同类样本“批量生产”和“同类复制”<sup>③</sup>。

以舆情呈现方式为视角,我们发现突发舆情危机事件衍生效应有以下几种类型:

1. 舆情聚焦带来的衍生效应。由于网络传播参与成本低,人气集聚快,传播规模和影响可迅速扩大,网络舆情发展集聚效应十分明显<sup>④</sup>。在舆情聚焦态势下,网民发挥各种显能或潜能,对事件进行全方位审视、解读和解剖,上演“群体围观”,形成“共景监狱”<sup>⑤</sup>。在网民以及媒体的作用下,突发事件因舆情聚焦而“爆出”或“牵出”更多“次生事件”,这些事件可能是当事人在其他场所(彼时)某些负面事件的呈现,也可能是当事人及相关者的某些事件的呈现。通过网民或媒体搜索、挖掘等行动,当事人及相关者被“暴露”在网民或媒体视野中并接受“拷问”。

2. 舆情发散带来的衍生效应。在全民“麦克风

时代”,每个人都可成为信息渠道和意见表达主体<sup>⑥</sup>。突发舆情危机事件发生后,舆情在网民作用下向更大空间、更多受众发散。在舆情发散过程中,更多人注意到事件舆情功能,会刻意制造类似事件以实现利益诉求,导致“类事件”增加;有些网民或媒体会借助舆情热点,爆出更多类似问题,导致“类问题”增加;尤其当某个事件作为一种现象被热议,网民或媒体会将类似现象暴露,导致“类现象”增加。

3. 舆情动员带来的衍生效应。在网络时代,政治动员的主体不再被以往权威性国家和政党所垄

① 刘杰等:《网络诱致突发事件:概念、特征和处置》,《中国行政管理》2010年第2期。

② 谢科范等:《网络舆情突发事件的生命周期原理及集群决策研究》,《武汉理工大学学报》2010年第4期。

③ 方付建等:《网络舆情热点事件“系列化呈现”问题研究》,《情报杂志》2011年第2期。

④ 曹劲松:《网络舆情的发展规律》,《新闻与写作》2010年第5期。

⑤ 喻国明、李彪:《2009年上半年中国舆情报告——基于第三代网络搜索技术的舆情研究(上)》,《山西大学学报》2010年第1期。

⑥ 陆侠:《政府如何应对“麦克风时代”》,《人民日报》2009年6月24日。

断,其他力量已跻身政治动员主体行列<sup>①</sup>。在突发舆情危机事件发生后,各主体出于不同动机而发布“动员型舆情”,并成为衍生效应触发因素。在动员型舆情作用下,突发事件可能出现“甲地骚乱、乙地声援、丙地联动”的情况,朝着规模更大、危害更严重的方向发生变异<sup>②</sup>。在某些特定情况下,小事件不仅会引发大事件,而且会引起多地区全民性行动,导致事件在多个空间同时或接连发生,造成全局性问题。

4. 舆情变换带来的衍生效应。舆情发生后会同中介性社会事项及民众自身情况和利益关系变化而变化<sup>③</sup>。突发舆情危机事件发生后,网民和媒体以此作为表达某种“类诉求”的机会。而对于涉及权力、金钱等强势群体的事件,网民会“启动”某种“类情绪”,如“仇官”、“仇富”、“仇警”等。此外,网民或媒体会不失时机将“门”、“最牛”、“史上”等类概念引到新事件标称中,从而使相异事件成为事件关联体或“事件群”。因为类诉求、类情绪或类概念,新事件还会诱发系列记忆,这种记忆促使网民对某些问题或现象进行再认知或再反思。

此外在突发舆情危机事件发生后,为平息舆情风波或避免公信力损伤,政府会采取应对行动,包括政策调整、治理理念与方式转换、人员配置或领导成员变动等。当政府政策、治理方式及人员结构变换后,其后续影响会逐渐凸显。一般而言,当地方政府被动应对而造成更大舆情危机时,上级或中央政府会出面。

突发舆情危机事件衍生效应的出现并日益增多,是网民、媒体积极作为和社会问题增多、网络特征凸显等因素共同造成的。

1. 各类网民的积极推动。一个事件发生后,网民会关注当事人,希望获得当事人经历、背景等相关信息,以探查事件发生及处置受到哪些因素的影响。另外,打破时空限制的互联网让人们“相信”事件就发生在身边,且与他们生活息息相关<sup>④</sup>。由此,一些网民试图借助突发舆情危机事件来实现自我利益、权利。网民将事件作为阐释或呈现自我遭遇的机会,甚至从事件中学习获得张扬自我、表达诉求的方式与渠道。一些网民还尝试通过自我话语引导、主导他人行动,从中获得乐趣或收益。此外,网民在社会生活及交往中会形成对各种现象、问题的认知及

情绪定势,而当某些事件契合这些情绪或诉求时,网民会借机表达,从而造成基于特定事件的类诉求、类情绪的呈现。相关研究表明,突发舆情危机事件中不仅有自发行动的大众网民,还有基于权力、知识、技术等形成的精英网民,以及为获取利益、权力、金钱等而组织起来的网络推手、打手、黑手等。有些网民或为名、或为利而刻意将事件放大,甚或从事件中挖掘更多事件,旨在以此诱发更多事件、催生更多情绪,他们深谙普通网民心理和行为习惯,能以契合普通网民需求的方式进行引导、操控行动。由此,突发舆情危机事件会出现看似正常而实质被操控的衍生效应。

2. 媒体的议程设置与刻意报道。一方面,媒体可通过对事件细节的持续追踪以及挖掘类似事件使更多事件被爆出,由此促使突发舆情危机事件的衍生;另一方面,媒体会追踪网民舆情动向,如及时采集并报道网民话语、指向等。媒体有时会有意识地提供各种通道使网民进行更多元的舆情表达,催化事件的衍生效应。如媒体为赚取注意力资源,会在新闻标题、摘要中呈现、放大一些能够引起网民关注的元素,如官员、自杀、隐私、内幕、骚乱等;媒体还会制造或吸纳具有新颖性或感染性的“类概念”和标签,如某某门等,并在报道中反复使用,从而呈现了某类事件不断增加的“假象”。

3. 普遍性或共同性社会问题的存在。网民和媒体能找到推动衍生效应发生的元素,表明当今社会确实存在某些具有类效应的问题。首先,从当前社会生态看,现实社会中各种问题有不断增多趋势,网民和媒体很容易寻找或构建具有类化或关联特征的问题,如食品安全问题;其次,官员腐败、富人为富不仁等现象,“可观可感”且容易引起共鸣和义愤,民众可感到某些强势群体超越规则、法律及道德、伦理的行为。这些都促使民众产生并强化某种认知或情绪,从而导致“类情绪”淤积,形成情绪和认知的定势

① 唐克超:《网络舆论对国家安全影响问题探析》,《中国软科学》2008年第6期。

② 刘繁荣、刘华宝:《突发公共事件网络舆情的政府应对》,《中共南昌市委党校学报》2011年第2期。

③ 王来华:《舆情变动规律初论》,《学术交流》2005年第12期。

④ 曾润喜、徐晓林:《网络舆情对群体性突发事件的影响与作用》,《情报杂志》2010年第12期。

和刻板印象。再次,当下正常的、制度性的表达、救济渠道并不畅通,民众需借助媒体和网络进行利益、权利的表达。而突发舆情危机事件也提供了民众表达利益或权利诉求的机会,这又给民众某种暗示,促使民众关注、寻找更多的事件、更大的事件。

4. 网络的广泛链接功能。无所不在的网络为呈现社会中各种诉求、情绪及信息、事件提供了机会或工具。尤其是随着网络应用形式的不断增加、网络空间的拓展、网民队伍的迅速壮大,网络与现实空间的交互性越发显著。随着各种网络载体的及时化、无缝化,各种事件、信息可在极短时间通过各种方式传播到各个角落。当事件发生后,网民可及时获得各种舆情,也可将自我诉求、观点、看法等发布或传递出去。由此,网络可在瞬间提供网民交流、协商、动员、组织的多元化机制和平台,网络日渐呈现的“泛在化”特点可使任何人通过相关载体对任何事件表达看法,或提供类事件、类情绪的参照、比较和强化,并催生更多关联事件、情绪、问题和舆情,从而不断放大和延长事件的衍生效应。

### 三

突发舆情危机事件衍生效应作为一种日渐常态化的现象,具有一定的正面意义:

一是有助于揭露事件真相。通过网民、媒体等作用,突发事件导致次生事件增加,而次生事件会推动民众对突发事件相关信息和真相有更多了解。当事件真相得以呈现,任何试图掩盖真相或操控事件的企图都会失败。二是有助于推动相关问题的解决。当突发舆情危机事件衍生更多事件,并附着“类诉求”、“类情绪”、“类问题”而形成“舆情球体”,且带来更大压力时,相关单位会通过各种方式促进问题解决。三是有助于推动政府改革或转型。一方面,网络发起“扒粪运动”促成舆论压力,使公权部门不能肆意作为<sup>①</sup>;另一方面,随着事件衍生效应带来类事件及舆情增多,当政府应对举措也成为衍生效应一部分时,会推动政府在人事、工作作风乃至理念、体制等方面的变革。

衍生效应因其揭露、放大、施压、勾连等功能,也会带来许多负面效应:一是给当事人带来更多压力。当突发舆情危机事件中当事人甚至相关当事人被全面关注时,其工作、生活都会受到影响,其精神、心理将经受煎熬和考验,无所不在的舆情压力甚至会对当事人及其家庭等造成不可逆转的伤害。二是造成

社会问题弥漫。在衍生效应作用下,“类问题”不断产生,民众感到问题无时不在、无处不在,会对社会产生悲观认知和判断,从而影响社会信心培育。三是带来特定情绪感染、累积和强化。“类情绪”因事件衍生效应而不断凸显并强化,而“类情绪”具有累积性、仇视性、反向性和否定性等特征,由此带来社会裂痕和社会对立,有时一个事件形成的伤痕或记忆会成为下一次舆情事件的激发元素或“催化药剂”<sup>②</sup>。四是影响社会和谐与稳定。一些负面、动员性的舆情诱发的衍生效应,会在短期内引发群众有组织或无组织集体行动,这不仅对交通、通信造成压力,也对社会、市场秩序等造成破坏。当衍生效应指向执政党、政府和政治制度时,则可能引发社会混乱和政治动荡。

总之,突发舆情危机事件衍生效应在推动真相呈现和问题解决等正面效果的同时,也会带来社会压力、心理危机、恐慌及社会秩序混乱等负面后果。由此,对突发舆情危机事件产生的衍生效应需适当规制或管控。一方面,网民和媒体要认识到衍生效应的危害,要减少助推、演绎行为,如媒体要避免刻意制造并放大类概念,避免在同一时段大规模、高频次报道类事件或问题;网民也要避免对某个问题简单贴标签,要增强综合吸收信息和做出独立判断的能力,减少模仿、跟风和盲从,以及将事件与类诉求、类情绪的勾连。另一方面,政府应尽早解决矛盾和问题,疏导舆情,以减少舆情“拉锯化”或“焦灼化”并带来衍生效应。同时,政府要通过公正有效的治理,建立和完善常规性的、制度性的、畅通的诉求表达渠道,避免类事件不断发生和类情绪的不断累积。

本文系国家社会科学基金项目“突发事件网络舆情的信息要素分析与政府治理研究”(项目号:10BTQ046)的阶段性成果。

(本文作者:王国华 华中科技大学公共管理学院教授;方付建 华中科技大学公共管理学院博士生)

责任编辑:杨 好

① 王少磊:《互联网之火:网络舆情和时代焦虑——从南京的突发事件谈起》,《南京邮电大学学报》2010年第1期。

② 姜胜洪:《网络舆论热点的形成与发展现状及舆论引导》,《学术论坛》2008年第4期。