

虚拟空间中的信息博弈： 关于“网络群体性事件”的审思^{*}

罗 锋 王 权

摘要：网络群体性事件近期频繁出现，给新闻传播学研究提出了新的课题。在探讨网络群体性事件生成机制基础上，深化对由此引发的网络舆情的认识和理解，并尝试提出规范与引导措施。

关键词：网络；群体性事件；舆论；引导

作者简介：罗锋，男，讲师，博士。（安徽大学 新闻与传播学院，安徽 合肥，230039）

王权，男，硕士生。（中国人民大学 新闻学院，北京，100872）

中图分类号：G212

文献标识码：A

文章编码：1008-6552 (2010) 02-0020-05

一、引 言

2008年，胡锦涛的“6.20讲话”带来对于互联网在网络民意表达中起到的渠道沟通功能的重视；2009年，“网络群体性事件”由先前间隙性“上演”转呈集体性“井喷”的网络态势。这既是网络媒体自诞生之日起便成为业界、学界关注的网络言论力量的延续，又是网络舆情逐渐呈现复杂、多变态势。这也使得我们以网络群体性事件作为切入口，在梳理、求因基础上探究如何理性看待网络舆情并寻找合理的、具有积极效应的规范和引导之举显得尤为紧迫且富有意义。

网络力量的现实化正让中国面临着前所未有的考验。2009年，“涉腐、涉富、涉权”三类事件成为公众争议最多的话题。其中，公权力大、公益性强、公众关注度高的“三公部门”和其中的公职人员，极易成为网络热点新闻炒作的焦点，如“史上最牛”、“天价”成为网上搜索的热点词汇，并以“滚动散发性”的方式引发一波又一波热议，构成频繁出现的网络事件。^[1]如果说2007年的“厦门PX事件”对于引发网络舆情具有里程碑式的意义，那么此后2008年的“周老虎事件”、2009年的“邓玉娇杀人案”以及“贾君鹏事件”也无一例外地成为引发网络舆情的重大事件。作为信息化社会的一种集群性的社会现象，作为群体性事件的一种类型，网络群体性事件自然具有一般群体性事件所存在的多发性、预谋性、变异性等特征，但由于网络群体性事件依附于网络的虚拟平台产生、扩大与蔓延，因而不同于现实中通过当面诘问、身体接触等方式产生的可能带来指责谩骂与流血冲突的“群体性事件”。这些网络引发的群体事件，其典型特征是：较多网民围绕某一突发事件，基于集体利益表达而在互联网上共同参与讨论，具有一定的激烈性、持续性和对抗性，并逐渐进入公众话语的中心，主导公众议程，往往在社会现实中引起较大反响，并可能推动相关社会问题的解决。

从2009年上半年“躲猫猫事件”引发的对公安部门的质问，到6月初“石首事件”带来的对于政府工作效率的反思，及至“熊忠俊被处罚”一事对于言论自由的审视，每一场“群体性事件”都不仅仅只是网民单方面的行动，相关单位以及政府也成为了每一次事件的“在场”者。这无疑在向我们昭

* 基金项目：本文为安徽省高校青年教师项目“网络新闻评论研究”（项目编号 2008jqw008）的阶段性成果。

示，作为一种公民基于自身权益表达的集体行为，频发的“网络群体性事件”已经不仅仅成为多元社会利益的表达渠道，其在推动相关事件查处中所表现出来的由虚拟介入现实作为的功效，更是在不断考验国家将矛盾和冲突纳入体制轨道的执政能力。

二、“网络群体性事件”原因分析

“网络群体性事件”近年来的崛起、勃兴多为现实民众基于联合行动机制而实施的网络公民的集体行动，行动本身能够顺利实现所需要的开放性、互动性、主体性条件都依赖于互联网技术的有力保障。当今文化的变迁和发展，特别是文化的全球化很大程度上取决于网络技术和网络文化。网络文化的形成又直接依赖于网络技术，网络文化属性和功效的发挥都取决于网络技术本身的发展水平。“实际上，技术是复杂的现象，它既是自然力的利用，同时又是一种社会文化过程。”^[2]技术作为一种知识与技能区别于作为一种价值标准的观念。从理论上讲，技术是理性的基础，技术促进了社会的发展，并通过提供人类思想碰撞的舞台而导致观念的产生，正如同文字出现后带来的书写文明以及印刷术发明之后引发的人们对规模化文明传承的追捧一般。因此可以说，正是技术的进步催动了以互联网为平台的一系列“网络群体性事件”的诞生，促进了民主的进步。正是得益于技术进步的福音，网络一步步普及，并逐渐演化成为一种新型的民主通道和民主实践形式，从而影响到了社会公共议题的形成和公共事件的处理，这在很大程度上迫使传统媒体不得不拿出巨大勇气去改变以往信息传播的格局以适应新的传播秩序，而其根本变化就在于：基于现实考虑为公众话语提供一个自由开放的空间。

然而，话语空间松动并没有改变“坚硬”的社会现实，也正因如此，我们对网络舆情的探究和理解需要回归一个坚实的当下社会语境，如此方能让我们的视线穿透复杂多变的网络舆情迷障，这也是我们寻找合理有效的规范与引导之基础。

改革开放30余年，伴随着从传统社会主义利益格局向现代市场经济利益格局的系统性变革，我国经济在以世界少有的年均9.8%的增长速度增量持续发展。随着资源瓶颈作用的凸显，依靠打拼资源增量已难以为继，增量配置时代的结束意味着存量配置时代的开始。其实，在社会高速发展、唯GDP论的同时，也为之付出了巨大的生态环境、能源和资源代价。美国经济学家克鲁格曼曾指出，亚洲，尤其中国的发展乃是源于资本和劳动投入而非科技和效率提高，这种投入型增长的经济增长在短期内可以创造奇迹，但“建立在浮沙之上”，是一只“纸老虎”，迟早会破灭。^[3]显然，透过克鲁格曼的言语，我们会得到另一种解读，即制度创新在中国社会发展进程中的贡献率不高。从这个角度而言，改革开放过程中，我们付出的最大代价或许不是环境与资源的过度消耗，而是失去了制度创新的最佳时机。而当存量配置时代来临时，资源的有限性与人口数量的增长之间的矛盾加速造就着贫富之间的差距，因此改革的公平性也就成为了存量配置时代资源分配过程中所需着力考量之处。然而由于缺乏一个健全的制度安排对转型期利益进行合理调配，加之市场机制全面入侵社会机体、资源匮乏带来的激烈竞争均损害了弱势群体相关利益。这是衍生“网络群体性事件”一个至关重要的现实诱因。

只要我们仔细梳理近期“网络群体性事件”便会发现，在城市化进程中，失去合法权益保障的草根阶层基于维护自身合法利益，甚至争取基本的生存权利以及对社会出现巨大利益分化而表达自己不满与焦虑之情的知识分子，成为“网络群体性事件”的主要参与者和推动者。比之拥有较多社会资源追求政治社会权益和更好生活品质的中产阶级来说，他们更多的是对于可预见的未来缺乏信心和希望，加之在改革中其利益空间受到严重挤压，利益需要得不到基本意义上的满足，因而对改革的拥护和支持减弱，有的甚至会会对改革产生抵触情绪。

社会学者孙立平认为，自上世纪90年代起，社会分化便初现端倪并逐渐定型化，其标志体现为阶层之间边界开始形成、内部认同产生、阶层之间流动开始减少以及社会阶层的再生产四个方面。^[4]这导致了一个“断裂的社会”出现。其带来的后果便是强势群体对社会生活开始产生重要影响，而弱势群体在追逐自己的利益上显然处于无力状态。由于弱势群体在政治架构中缺乏利益代表，正当利益诉求无法得到正常表达，或者当传统利益表达渠道不畅通时，弱势草根阶层往往只能通过“群体性活动”

或更加极端的方式来加以排遣与宣泄。正所谓当“正确的利益渠道表达可能是由富人掌握时，穷人要么是保持沉默，要么是时而采取暴力的或激进的手段来使人们听到他们的呼声。”^[5]在这种情势下，甚至一个偶然事件的导火索，就可能将许多被压抑的利益需求集中表现出来，而网络恰恰提供了一个绝好的平台。究其根源，“我国缺少国际上通行的表达自己利益的制度化方式。”^[6]

三、对特殊语境下网络舆情的认识

网络舆情不过是一种民意表达，其主体是对社会现象发表意见的网民。然而如果持某种意见的主体数量达到了三分之一，那么这种意见就不是个别人的意见，而变成舆论了。^[7]舆论较之舆情来说，其主体的数量更大，且参与性更加激烈，因而网络舆论早就被认为是一把双刃剑，既可以成为政府决策的重要推动力，也可能因为缺乏对网络参与者的约束，泛滥为非理智的“言语暴力”。正像一些学者所论述的那样，当民粹主义潜入并参与网络传播时，社会转型期所出现的诸多不公正、不公平的享受与承受现象，在民粹主义驱使下，“网络虚拟空间的‘打砸抢’最终会引发现实世界的疯狂行为”，甚至“在点击率的驱使下，打着维护民众的正当权利，打着维护正义的口号，行使的是媒介暴力。”^[8]网络舆论的这种负面效应在“瓮安”、“孟连”、“陇南”等一系列网络群体性事件中得到印证。虽如此，但网络群体性事件中的非理性，“未必可以被视为邪恶。秩序的中断，要从日常生活的征象中求解，”^[9]作为当下中国特殊语境下的“网络群体性事件”确实能够在一定程度上消弭社会转型期的一些社会矛盾，起到社会矛盾冲突“减压阀”的作用，同时也起到社会危机预警作用。更重要的是，由前文对网络群体性事件产生的现实背景讨论可知：在一个底层民众自我权利意识不断觉醒的时代，网络已经成为他们进行利益诉求和自我表达的最为理想的选择平台。

若是置于更宏观的社会政治结构框架中审视，美国传播学者卡斯特尔的观点颇具代表性，他曾客观辩证地指出，“因特网为表达公民权和传递人类价值观念提供了巨大的潜力。当然它不能代替社会变更和政治改革，但是它在一定程度上平衡了象征性的操纵，拓宽了通讯的来源，为民主化作出了贡献。因特网把人们带入了一个表达所思所想的公共场所。”^[10]

由网络群体性事件引起的网络舆情已然介入了现实并对现实，尤其是政治领域运作形成从未有过的压力。尽管当下网络群体性事件似乎难以撬动不合理制度之基石，但这并不妨碍我们基于“商议性民主”（Deliberative democracy）视角对网络言论表达进行审视。作为自由主义、共和主义、多元主义和精英主义理论的一种可能的替代，于20世纪90年代兴起的商议性民主已经成为当代西方政治学研究的热点。因此，藉由“商议性民主”视角不仅使得这一考量路径选择有着理论上的无限可能，更是将技术民主愿景与政治民主理想扣连在一起。

一如商议性民主提出者哈贝马斯理解的那样，与其他民主理论不同之处在于，商议性民主强调，集体决定应该由那些认同理性和公正价值观的参与者通过协商，如对话、商谈、辩论和审议而作出，民主意志不是建立在公共权力的权威或者先验假设上，而是建立在以语言为媒介的相互理解上。因此，某种程度上可以说，民主就是通过语言的相互理解建构自由和无强制的生活，使得精英话语的民主范围扩大到了全体民众。这一理论的核心诉求点在于主张“政治决策应该通过协商而不是金钱或权力的途径进行，同时协商判断的参与度应该尽可能平等和广泛”。^[11]

在哈氏看来，行政权力的行使需要受到公共舆论的引导，并藉此使得公众意见通过一定的程序进入议会立法程序和行政政策的决策过程。互联网技术则有效地保证了网络参与个体的不可替代的公民权利，以防止社会权力未经商谈合理化而进入政治决策过程。这一非正式的公共领域正好为个体提供了行使参与权利的空间。^[12]正是在这个意义上，我们说网络言语平台在“近似地”实践着协商性民主的理想，网络论坛中的政治参与过程与协商性民主理论是耦合的。

当然，之于中国网络言语实践，这只是一个过于理想化的态势，如前文所述，网络舆论介入现实从来就不是网民与政府充分互动、协商达成共识，其中的话语交锋深深地浸透着“敌我”思维风格，这恰好印证了桑斯坦所谓的“群体极化”倾向，即“团体成员一开始即有某种偏向，在协商后，人们朝

偏向的方向继续移动，最后形成极端的观点”。^[13]因此，当我们在援引“商议性民主”理论时，值得我们特别关注的方面是这一纯西化理论旅行到中国时发生的语境错位问题。也正因为如此，笔者文使用这一概念是在普通层面意义上的使用，其与中国本土语境适用性问题因非本文论说重点所在，笔者将另行撰文专论，此不赘述。

四、网络舆情规范与引导

不可否认，依附于互联网平台诞生的“网络群体性事件”可能会因虚拟世界的发帖、跟帖以及激进的言论带来的狂热使得非理智的民意介入社会现实造成严重后果。然而一如汶川大地震中网民对于参与救援干部的好评和中国向索马里派出护航舰队引发的网上成百万上千万的点击量所带来的民意精神在挽救社会信任，建立社会认同感中所发挥的积极作用，这是“网络群体性事件”展现的积极正面的形象。但我们仍然可以看到近年来的网络群体性事件的不断涌现，在促进社会民主进程的同时又因其群体突发性等特征使得其负面效应越来越明显，甚至可以在瞬间“击瘫”政府外在形象，从而让我们行走在一个贝克所说的风险社会中，如何处理与媒体及公众之间的关系已经成为网络秩序规范亟待解决的一个重要问题。基于上文关于当前网络舆情分析，笔者尝试提出几点规范与引导举措，以期网络言论逐渐被纳入合理的制度框架，步入良性互动阶段。

（一）健全信息发布制度

网络群体性事件形成机制的直接诱因在于信息传播秩序失衡，主要表现为信源开放度不高、信道畅通度不高和信息的保真度不高。网络舆情之所以容易出现偏激、失范，很大程度上源自网民对于真相认识存在缺陷。^[14]因此，最大程度减少网络群体性事件带来负面效应的根本路径在于真正地实行政府信息公开，健全信息发布制度，以政府信息传播替代人际和群体的信息传播。真相的告知是为了还原事件的本来面目，消除无端的猜疑，同时为及时疏导因突发事件带来的心灵创伤做出提前准备。当下，各级政府机构均建立起了新闻发言人制度，可以就本地区百姓所关心的问题、事件等进行定期或不定期的发布，让各种突发性群体事件的信息传输较多地通过此渠道。不过坦率而言，新闻发言人制度目前更多停留于试验性形式之中，避实就虚、顾左右而言其他的情况屡见不鲜，这些都需要彻底加以改变。

（二）构建在线互动交流机制

近年来中央和部分省市领导主动上网与网民互动交流，这种基于平等对话的“亲民”行为对于网民情绪的稳定显得尤为重要，其为网络舆情的进一步引导提供了可能，网民对此也持非常正面的评价态度。许多法律法规和行政决策事先上网征求意见的做法，也得到网友们的普遍好评。政府相关职能部门甚至可以设立一个专门面对网友的网络发言人，使其成为代表政府声音的“舆论领袖”，正面回应网友问询、诘问，甚至是责难，并围绕与此构建起一整套联动制度体系，使得网络发言人制度与新闻发言人制度具有同样的权威色彩。具体实施中要力避新闻发言人制度运行过程中暴露的缺陷，绝不能打着与群众沟通的幌子却用语言辞令来掩饰事实真相，要避免“官腔”和过于书面化的外交辞令，否则，不仅达不到与公众沟通的效果，反而给已经高涨的舆情“火上浇油”。

（三）主动设置议程

在传统媒体时代，议程说到底是由屈指可数的传媒机构设置的，而政府通过控制传媒机构来影响议程设置相对来说比较容易。而在网络时代，情况就不同了，网民互动将他们认为重要的问题（而不是传媒机构认为重要的问题）变为公共议程的一部分。^[15]这就需要职能部门通过对关系国计民生、能够体现时代热点的问题的把握，基于公共利益的考虑设计吸引网民参与讨论的话题，从而有效地为其设置议程。两会期间，新华网以及搜狐网、腾讯网等各大网站相继推出的“总理请听我说”，“我有问题问总理”、“为省部委建言”、“人大代表、政协委员意见征集”等互动平台，吸引了数以亿计的网民积极参与。由此可见话题设计与传播效果密切相关。

（四）加强媒介素养教育

早在1997年国内第一篇介绍媒介素养的论文中,卜卫就提出了媒介素养属于媒介教育的重要组成部分。计算机时代的媒介素养则不仅包括判断讯息的能力,还包括有效地创造和传播信息的能力,^[16]这就需要网民要善于认清网络媒介的特性,在网络匿名的情况下,不盲目地相信任何人的身份,培养自己理性思考、善于甄别的能力,避免为他人情绪性话语所蛊惑。这需要整个社会,尤其是传统大众传媒将加强网民的媒介素养教育作为今后内容生产的一个重要组成部分,以便提高民众通过网络民主参与的能力,使得他们拥有对公共事务的民主商议精神和自律精神。

五、结 语

我们可以看到网络舆情的产生并非空穴来风,它不能也不可能脱离舆情发生的现实语境。因此穿透网络虚拟世界的帷幔,寻找网络舆情现实层面的立足之“根”就成为理解网络舆情这一主题的应有之举。可以说由“网络群体性事件”引发的网络舆情不过是现实在虚拟中的投射,正确的解决之道应当是回归到现实层面并将与网络舆情相关的一系列引导措施以具体的制度形式确立下来。如何预防和处理群体性事件已经明确地写进了党的六中全会《决定》文件中,其中特别强调与突出了必须精心做好宣传教育和舆情引导工作,为预防和处置群体性事件营造良好氛围。但由于诸多原因的同时性存在使得越来越多的群体事件实际上已经超越于政府的控制之外,因此,更加理性的态度应该是将群体事件纳入到社会危机管理体系,同时需要认识到,网络之上的意见表达与交流能够在很大程度上消减现实社会冲突所带来的代价。在实施一系列舆情引导措施之前,政府首先需要消除网络舆情乃“执政之恶”的刻板印象,对网络言论心存宽容之心,唯如此,技术民主与社会民主进程方能有效对接。

当然,引导、建构一个良性的网络舆情,从最根本处而言需要转变执政理念,提高其执政能力,这尤其表现在政府政策制定和决策出台过程中能在多大程度上基于公共利益的考虑进行资源配置与维护公平和正义。“网络群体性事件”积极引导并非一日之功,需要执政党通过制度化方式积累进步的成果,使得群体性事件的处理由一种个案层面的个性化操作上升到具有指导意义的执政理念。通过制度安排让“非理性维权”逐步转向“理性维权”,从而顺利地将网络舆论转化为社会有序化的进步力量。

参考文献:

- [1] 代群,郭奔胜,季明,等.应对网上群体事件需处理好两个网络舆论场[J].瞭望新闻周刊,2009,(22).
- [2] F·拉普.技术哲学导论[M].沈阳:辽宁科技出版社,1986:57.
- [3] 谷加超.克鲁格曼的声音[N].联合早报,2009-10-17.
- [4] 孙立平.中国社会结构的变迁及其分析模式的转换[EB/OL].中国社会学网,2009.10.21.
- [5] 程浩,黄卫平,汪永成,等.中国社会利益集团研究[J].战略与管理,2003(4):63-74.
- [6] 孙立平.优化社会结构,走出断裂社会[N].南方都市报,2007-01-21.
- [7] 陈力丹.新闻理论十讲[M].上海:复旦大学出版社,2008:307.
- [8] 陈龙.Web2.0时代“草根传播”的民粹主义倾向[J].国际新闻界,2009(8):76-80.
- [9] 刘洪波.网络群体事件不必防范[J].凤凰周刊,2009(21):76-80.
- [10] 曼纽尔·卡斯特尔,网络星河:对互联网、商业和社会的反思[M].北京:社会科学出版社,2007:179.
- [11] Mark warren, *Deliberative democracy*, in April Carter Geoffrey Stokes (EDs) "Democratic Theory Today Challenges for the 21st Century", Polity: Cambridge, 2002: 188 - 189.
- [12] 哈贝马斯.在事实与规范之间[M].上海:三联书店,2003:460.
- [13] 凯斯·桑斯坦.网络共和国[M].上海:上海人民出版社,2003:47-49.
- [14] 王向民.群体性事件中的信息传播与管理[J].探索与争鸣,2009(3):19-20.
- [15] 王绍光.中国公共政策议程设置的模式[J].中国社会科学,2006(5):86-99.
- [16] 卜卫.论媒介教育的意义、内容和方法[J].现代传播,1997(1):29-33.