

浅析网络群体性事件

——内涵、特性及其防治

刘建新

摘要：在社会转型期，我国群体性事件呈高发态势，而随着互联网的发生、发展并在人们生产、生活中越来越具有影响力之后，网络群体性事件逐渐成为当今社会必须直面的一个新生课题。由于其强烈的现实批判性、突出的群体极化倾向和微妙的虚实互动性，必须进一步加强对网络舆论的认识和重视，积极开展网络群体性事件的防范和治理，坚定不移地执行信息公开制度，充分发挥传统媒体的引导作用，加强现实层面的制度供给，才能有效地维护网络健康，促进社会稳定和谐发展。

关键词：网络群体性事件；内涵；特性；防治

作者简介：刘建新，男，博士研究生。（武汉大学 新闻与传播学院，湖北 武汉，430072）

中图分类号：G206.2 **文献标识码：**A **文章编号：**1008-6552（2011）01-0033-04

一、网络群体性事件的内涵

自上世纪90年代中期以来，互联网在全球得到了迅速发展和空前普及。据中国互联网络资讯中心（CNNIC）发布的第25次中国互联网络发展状况统计报告显示，截至2009年底，中国网民规模已达3.84亿人，网络普及率达到28.9%。

由于互联网具有覆盖广、传播快、更新及时的特点，一旦网络热点形成，各种舆论就会交织在一起，排山倒海而来，一些善意或非善意的言论都能“脱颖而出”，达到“一呼百应”的效果。

过去，群体性事件存在一定地域性，传播范围有限，社会知晓率不高。随着我国网民激增，群体性事件的形成途径和传播方式都发生了显著变化，出现了网内网外互相推动、互相影响的新特征。

网民群体为了共同的目的，利用网络大规模地发布和传播某一方面信息，以制造舆论、发泄不满，具有群体性事件的主要特征，即“在相对自发的、无组织的和不稳定的情况下，因为某种普遍的影响和鼓舞而发生的集群行为”。^[1]

二、网络群体性事件的主要特性

网络群体性事件除具有一般群体性事件的普遍特征，如：行为过激、人数众多、处理棘手等外，其自身的特性也不容忽视。

（一）强烈的现实批判性

网络舆论关注的基本上都是问题揭露和现实批判，主要集中在负面社会问题上。回顾近年来的重大网络事件——“最牛钉子户”事件、华南虎照事件、山西黑砖窑事件、南京天价烟房产局长事件、“官太太团”出国事件、贫困县县委书记戴52万元名表事件、“躲猫猫”事件、“史上最牛的中部地区处级官员别墅群”等，大都涉及官员腐败、政府公信力缺失、社会弱势群体等极为敏感的话题。一旦

出现此类重大事件,互联网就会成为各种不满和失望情绪的集中宣泄平台。

在网络热点中,富人、官员或一些权力部门往往成为舆论聚焦的对象。特别是“三公部门”:公权力大、公益性强、公众关注度高的,更易成为网络关注的焦点。在当前社会处于转型期的背景下,人们对于公权力如何参与社会利益的调整非常敏感,因此对这些网络事件十分关注。

多元性是网络意见表达的突出特征,但是在涉及“三公部门”的负面新闻时,往往看到的是一边倒的批判浪潮。^[2]所以,我们就不难理解,在邓玉娇案中,网民一边倒地认为,“守贞操的弱女子”杀死“炫富、好色的干部”是“英雄之举”。

(二) 突出的群体极化倾向

美国芝加哥大学法学院教授桑斯坦在《网络共和国:网络社会中的民主问题》一书中正式提出了群体极化这一概念。他指出:“群体极化的定义极其简单,团体成员一开始即有某些偏向,在商议后,人们朝偏向的方向继续移动,最后形成极端的观点。”他研究发现,网民中的“群体极化”倾向更加突出。有证据显示,群体极化倾向在网上发生的比例是现实生活中面对面时的两倍多。

网民往往忽视地位、性别、外表、国籍、口音等所谓社会线索,网络社会也就变成了使人容易放纵的“陌生人社会”,许多人在日常生活中循规蹈矩,在网络中却放浪形骸,个性极其彰显。而且很多人的行为更有明显的群体娱乐特征,参与者更多的是怀着一种唯恐天下不乱的看客心理,从事件混乱发展的过程中取乐。“潜藏在人类心灵深处的原始冲动,总是会不经意之间,挣脱理性的缰绳,冲开文明的堤坝,形成群众性的迷狂”。^[3]置身其中的人往往倾向于把意见群体的力量夸大,从而完成自我肯定,并且这种自我肯定还会很快地复制,以至于事实本身常常被淹没于口水之中,导致情绪型舆论在网络中不断弥漫。如奥运火炬海外传递中,一位青岛籍留学生高举藏独旗帜遭到网民强烈谴责,引起了网上大规模的群体性抗议,然后逐步升级到“人肉搜索”,当得知这位学生父母在青岛的住处后,一些网民聚集到那里抗议,在各方劝阻下事件才得以逐步平息。这种群体极化倾向,在奥运火炬传递有关的话题讨论中网民也表现得十分明显,并且十分强烈。

(三) 微妙的虚实互动性

现实人与网中人分别生存于两个世界,网中人是虚拟的,但他不可能超然于现实,不能与现实没有联系,网中人是现实人在网络中的投射,网中人的许多言论、行为、状态都直接受现实人的影响,同时,网中人对现实人也有很明显的反作用。网络群体性事件往往直接引发现实社会的群体性事件,即使不直接引发,也会在社会思想文化领域造成一些影响。^[4]如重庆、三亚等地发生的出租车司机罢运,先是出租车司机小规模群体性抗议,同时一些人把相关情况散布到互联网上引起更多人关注,随后形成了两个更大规模的群体性事件,即现实社会的全城出租车司机罢运,网上以出租车司机为主要话题的群体性讨论。这两个事件互相“感染”,增加了事件对抗性。

网络已成为重要的舆论场,有强大的动员能力。当前一些人不仅热衷于在网上发表意见,而且开始“从网上走到网下”,从虚拟空间走向现实社会,将舆论风暴演变成现实的公共危机事件。虚拟的网络是现实社会的一面镜子,其间的风吹草动均是现实世界的投影。每一起“网上群体性事件”都必然能够从现实社会中找到触发点和源头,纯粹虚拟的“网上群体性事件”并不存在。

三、网络群体性事件的防范与治理

网络群体性事件或者在爆发之前利用网络组织串联,或者在造成影响后为寻求支持而利用网络大肆宣传、炒作,在很短期间就能成为网上讨论的热点,其蔓延速度和影响力呈几何级数增长,往往很难控制,会扰乱社会的正常秩序,造成极坏的影响。网络群体性事件的防范与治理,笔者以为下面几点或是老调,但仍有重弹的必要。

（一）树立网络传播的新思维——重估网络的正面价值和推动力量

长期以来，党和政府十分重视传统媒体如报纸、电视台的新闻宣传和舆论引导，近年来政府上网和党报新闻网站建设也取得长足进步，但要统一思想形成共识，依然还有很多工作要做。

曾经担任《人民日报》副总编辑的周瑞金最近撰文指出：“在自然灾害和人为事故频发、社会矛盾加剧的情况下，中国网民忧国忧民的视线，锁定了诸多事关公共决策的大小事件，这是中国社会出现的一抹亮色。”^[5]在去年5月份发生的杭州富家子弟飙车撞死无辜路人事件中，当地警方仓促公布“肇事车辆时速70码”的说法，受到众多网民的质疑，舆论担心这是警方在为肇事者开脱罪责。在网络民意的诘问声中，当地警方不得不重新鉴定车速，权威鉴定机构最终推翻了“70码”一说。

网络发达产生的民间独立的舆论压力，它的正面意义在孙志刚事件中已经表现出来了。此后，从云南“躲猫猫”事件，一直到重庆出租车罢运事件、瓮安事件的暴露和“邓玉娇事件”，在这一系列网络公共事件中，思想活跃的网民们以自己的力量推动着事件真相的调查，网络的正面意义绝对不能低估。

可不少政府机构对网络群体事件的传播规律，仍存在认识不深、理解不透的“思维盲点”。认为依靠宣传部门的“统一口径”就能解决，认为依靠政府的“一家言”就能驾驭全局。还有的基层干部对互联网存在明显的对立情绪，认为网络热点事件大多是“炒作”，不足为信，没什么大不了的，其结果反使自己更加被动。比如邓玉娇案中的巴东县政府，过于自闭和自以为是，处理问题不够及时、公开和透明，不注重疏导，引发网络群体事件的继续升级，骑虎难下，更为被动。^[6]紧接着发生的湖北“石首群体性事件”再次昭示我们，对当今社会信息传播和意见表达多渠道、互动性的新局面应该有新思维、新认识。

（二）坚持政府信息公开制——化解网络舆论的“众声喧哗”

政府信息公开不充分、不及时，也给网络热点事件的发生提供了机会。虽然我国已于2008年5月开始施行政府信息公开条例，但一些地方政府在社会危机发生时，仍采取“遮遮掩掩”的做法，不明真相的人们自然会在网上发出质疑的声音，进而可能听信、传播不准确的信息。在社会转型期和网络时代，信息披露一旦不权威、不及时、不主动、不完整，就可能给误会和谣言留下传播的空间。

当公共危机发生时，政府绝不应堵住网络民意的表达，而是要依法依规向民众提供最新最快最全的信息，来引导舆论。政府官员要提高网络时代的执政能力，就要对网络舆论知情和重视，要有敏锐的研判力和预见性，一旦发生网络热点事件，要正确快速地处理。只有这样，才能为引导舆论提供基础，掌握主动。

石首案的起因本来是一起厨师的非正常死亡案，但面对诸多疑问，警方的解释未能成功说服死者家属和公众，政府的新闻发布也语焉不详；此时，网友们就借助非正式媒体发布信息、探寻真相。短时间内，在一些网站的贴吧中就出现了上千个相关主帖，在一些播客网站，网友就上传了大量用手机拍摄的视频。

面对突发事件，政府和主流新闻媒体必须迅速了解和把握网上各种新型信息载体的脉动，迅速回应公众疑问，这需要政府尤其是宣传部门具有快捷准确的舆情搜集和研判能力。如果在突发事件和敏感问题上缺席、失语、妄语，甚至想要遏制网上的“众声喧哗”，则既不能缓和事态、化解矛盾，也不符合十七大提出的保障人民知情权、参与权、表达权、监督权的精神。^[7]

英国危机公关专家理杰斯特曾提出关于危机处理的“三T原则”：Tell your own tale；Tell it fast；Tell all，即“以我为主提供情况、尽快提供情况、提供全部情况”，这一观点和做法值得借鉴。在这方面我们有过成功的经验，汶川地震紧急救援时期，政府一天一场、有时是好几场新闻发布会，主流媒体放开新闻报道，互联网、手机、无线电、卫星通讯等新技术传播媒介也各显神通，保障了灾情和救灾工作的高度透明。信息开放的结果极大地振奋了民族精神，增强了社会凝聚力，也提高了政府的威望，加深了政府和人民的血肉联系。

在中国社会转型期,面对错综复杂的利益调整,各级政府应该坚定不移地坚持信息公开制度,促进社会各阶层意见和利益的均衡表达与顺畅沟通,化解矛盾,维护社会稳定和健康发展。

(三) 充分发挥传统媒体的引导作用——重塑“官方舆论场”的主体性

在涉及公共事件的舆论中,实际存在着两个舆论场,一是各级党和政府通过权威发布和权威解读等方式,自上而下主动释放信息而形成的“官方舆论场”,报纸、电视、广播等传统媒体是信息的主要来源;另一种是依靠网民自下而上的“发帖,灌水,加精,置顶”而形成的“民间舆论场”,“草根网民”和论坛版主是这种传播模式的主体。

在中国这样一个13亿人口的大国,传媒的数量庞大无比。2006年全国共出版报纸1938种,总印数424.52亿份;广播电台267座,电视台296座,广播综合人口覆盖率95.0%,电视综合人口覆盖率96.2%。但在面对公众问题、公共事件的时候,主流媒体的报纸、广播、电视经常集体失语,大量的公共议论往往都来自体制外的民间思考者。目前,在贪污腐败、贫富差距、行业垄断、社会保障、城乡差距等民众关心的话题上,“官方舆论场”往往让位于“民间舆论场”,而“民间网络舆论场”更容易被网民认可,占据统治地位。

作为传统主流媒体的报纸、广播、电视等大众传播工具,应该通过自身功能的发挥,让信息自由流通,增加社会的透明度,让党和政府的声音以老百姓更加看得懂、好理解、能接收的方式传播,减少信息不对称,这样有利于社会问题的解决以及公众与政府、公众之间认同程度的提高。

(四) 从网下的现实层面发力——加强制度供给

网络群体性事件发生于网络之上,但是应对“网上群体性事件”更需要从网下的现实层面发力。对于“网上群体性事件”的回应必然包含解释、疏导等技术性环节,但最根本的回应还是公开现实层面的有与无、是与非,以及基于客观事实的依法处理结果。网上的“群体性事件”是表,网下的现实世界是里,应对“网上群体性事件”要标本兼治,就必须将着力点放在网下。^[8]

建立社会协商机制。以商谈、对话、讨论、谈判为主要形式的协商机制是当前解决社会多元化主体间利益冲突最常见的方式。“社会协商机制是社会民主的有机组成部分,是社会权力对国家权力的有效制约,它的基础含义强调公众参与,它的表现形式包括宪法和法律所允许的一切沟通形式,它的基本旨意在于用公共舆论或者集体的共识来影响或约束国家与政府,并达到保护自身的目的。”^[9]社会协商机制是一种理性决策机制,是社会利益平衡机制,也是社会的安全阀。

根源于现实,表现于网络,最终解决于现实,这是网络群体性事件必经的步骤。没有现实世界中的问题,一般很难形成“网上群体性事件”,而离开现实层面的制度供给则很难实现对“网上群体性事件”的有效解决。

参考文献:

- [1] 葛琳. 网络舆论与网络群体性事件[J]. 新闻爱好者, 2008(9): 20.
- [2] 代群等. “网上群体性事件”成新题 普通人可“一呼百万应”[EB/OL]. 中国新闻网, <http://www.chinanews.com.cn/gn/news/2009/06-01/1714169.shtml>.
- [3] (英)查里斯·麦基. 幻想与癫狂:金融危机经典案例[M]. 李绍光等译. 北京:中国金融出版社, 2009: 381.
- [4] 揭萍,熊美保. 网络群体性事件及其防范[J]. 江西社会科学, 2007(9): 240.
- [5] 傅丕毅,章苒. 网络民意在争议声中推进中国公民权利保障[EB/OL]. 新华网, http://news.xinhuanet.com/society/2009-06/24/content_11592771.htm.
- [6] 刘克梅. 邓玉娇案是网络群体事件新教材[N]. 生活新报, 2009-06-03.
- [7] 陆侠. 由石首案看政府如何应对群体事件[N]. 人民日报, 2009-06-24.
- [8] 周东飞. 网下发力应对“网上群体性事件”[N]. 潇湘晨报, 2009-06-02.
- [9] 王春娣. 论社会协商机制[J]. 法学家, 2005(4): 84.