

群体性突发事件的网络舆情预警与应对

——基于社会心理学的视角

嵇美云 田大宪

摘要: 群体性突发事件与网络舆情之间,具有一定的相关性。从社会心理学角度看,群体性事件的发生和网络舆情的演化,都具有相似的从群体认同、群体比较、群体极化、群体迷思到削弱社会控制和发生社会侵犯的心理动力学过程。对于作为群体性事件“助燃剂”的网络舆情,可以做出概率预警。舆情预警与应对,不能伤害民意本身。

关键词: 群体性事件; 网络舆情; 舆情预警; 民意

作者简介: 嵇美云,女,讲师,文学博士。(暨南大学 新闻与传播学院,广东 广州,510632)

田大宪,男,教授。(陕西师范大学 新闻与传播学院,陕西 西安,710062)

中图分类号: G206 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-6552 (2011) 05-0016-05

群体性事件,是指由社会性或偶然性因素引发的,有一定规模的人群参加的,正在或已经产生了破坏社会生产或公共生活秩序等严重后果,必须予以及时处置的公共安全事件。群体性事件对于处置责任方尤其是地方政府而言,具有很强的突发性,应对稍有失当,后果往往不堪设想。

群体性事件这一概念,在1994年前后即已出现,是随着社会发展过程利益分配格局的变化以及各种局部矛盾的累积而发酵出来的。而大约从1995年开始,互连网络作为一种舆情传播手段,得到了越来越广泛的应用,因此网络舆情与群体性突发事件这一现象,在时间上有着很强的相关性。近几年来,群体性事件依然处于高发期。当群体性事件不再是单纯的“群众性闹事”或“治安事件”,而越来越成为民众集体地表达利益诉求或发泄社会情绪的一种极端的方式,并越来越在互连网络、手机短信或微博上激起持续的发酵与震荡时,理应予以空前的重视,并寻求预警和化解之道。

一、群体性事件频发是群体间差距过大的一个指示器

根据公开的资料,从群体性事件发生的频度看,1993-1994年处于低发期,分别为每年0.87万起和1万起,参与者达数十万人;1999-2004年为高发期,从每年3.2万起增加到7.1万起,参与者曾多至一年370万人;2005-2008年进入稳定期,每年仍有2至3万起左右。

近年来的一些群体性事件,如贵州瓮安事件、湖北石首事件、吉林通钢事件等,频繁地进入政府、公众的视野,并引发了对公共管理、危机传播、舆情预警等社科领域研究者的关注。其中因与征地补偿、强拆和上访等民众利害相关联的个体抗争或悲剧,如重庆最牛钉子户、江西宜黄自焚、浙江钱云会之死等事件,也获得了广泛的社会关注。

应该说,在经济社会持续发展、城市化不断推进的过程中,我国各级地方政府的风险控制和突发事

件应对能力，也获得了极大的提升。但是，社会风险并未解除，公共管理与维稳的压力仍在上升。另一方面，群体性突发事件传播扩散的规律，也由于不断积累而更为清晰地呈现了出来。

从社会心理学的角度，群体性事件可以定义为一种特殊的侵犯行为，是由一个群体在聚集过程中或之后，对于公共秩序、公共财物或他人实施袭击行动，通常会造成一定的破坏性后果。

而群体性事件之所以发生，从情境和条件因素看，第一种可能是物理环境引发的，比如天气炎热、过度拥挤、噪音很大等，可能导致对侵犯行为失去抑制力，如足球流氓的闹事。有研究表明，现场只要有悲情、口号和火光等因素的叠加，群众攻击性场面就容易出现。第二种是文化影响造成的，比如好斗的群体之间发生的攻击行为。第三种是社会弱势诱致的，即弱势群体可能会以侵犯行为来对其社会地位作出回应，或报复。^[1]因此，综合第一、三类因素，弱势人群的聚集，很可能导致群体性事件的发生，这符合我国绝大多数群体性事件的内在特征。

社会弱势人群之所以用非理性的方式提出自己的诉求，往往源自他们的相对剥夺感。如果一个群体在与其他群体进行比较时，感到自己正在被不公正地弱势化，并认为自己很难通过合法途径改善这种境遇，他们就可能代之以侵犯行为。

我国各个社会群体之间在财富占有方面的差距，已经达到了悬殊的地步。据世界银行的测算，欧洲与日本的基尼系数大多在0.24—0.36之间，而我国2009年的基尼系数高达0.47，在所公布的135个国家中名列第36位，说明贫富差距已超越经济发展阶段和国民财富的增长速度，在逼近社会容忍的“红线”。在互联网上，网民对于“富二代”、“官二代”的普遍的嘲弄和揶揄，反映了民众对于社会差距有着深刻的认知并且是相当不满的。

在每一起群体性事件的背后，几乎都隐藏着一个因果链条：即在一定的时空范围内，某种酝酿发酵已久的社会意见、态度或情绪，已接近或者达到了临界阈值点。中国科学院牛文元在研究中国社会稳定预警问题时，曾借用物理学的概念，提出社会燃烧理论。具体对群体性事件而言，“燃烧物质”是不平衡性主导的社会矛盾的累积，“助燃剂”是不对称性主导的社会心理和舆情民意，导火索则是突发性主导的具体冲突。^[2]可见舆情民意中蕴藏的不满情绪既是社会矛盾累积的结果，也是这些矛盾可能进一步激化的指示器。

二、作为突发事件“助燃剂”的网络舆情的群体心理特性

所谓舆情，指的是民众在最近一段时间内对社会事件或社会现象的意见、态度或个体与社会情绪的生成、表达和传播。网络舆情即是民众透过互联网平台的态度或情绪表达。

从总体上看，在许多群体性事件发生之前、之中和之后，都有大量的网络舆情相伴随。

参与群体性事件的成员，相互之间未必具有亲密的社会关系，更多的是由于同处一个地域，同属一个社会阶层，或仅仅由于共同在场，因而更多地具有群体的特征。同样，在与群体性事件相关的网络舆情中，也可发现类似的群体动力学过程，见图1。

（一）群体认同与群体比较

社会心理学的研究发现，人们对自我的认知中，包含了“个体我”、“关系我”和“集体我”三类自我，“集体我”反映了个人在社会群体中的成员资格。通过自我分类，一个社会化的个体总是自我归类于一个以上的群体。实验证实，哪怕是一个最为简单的“贴标签”式的群体归类，都会导致很多个体将群体间的差异性夸大，而将群体内部的相似性夸大，因而一方面可能强化个体对群体的认同，另一方面又会促成对别的群体的偏见，比如歧视或仇恨。因此，弱势人群在心理上所感知到的相对剥夺感，可能比实际的落差还要大。

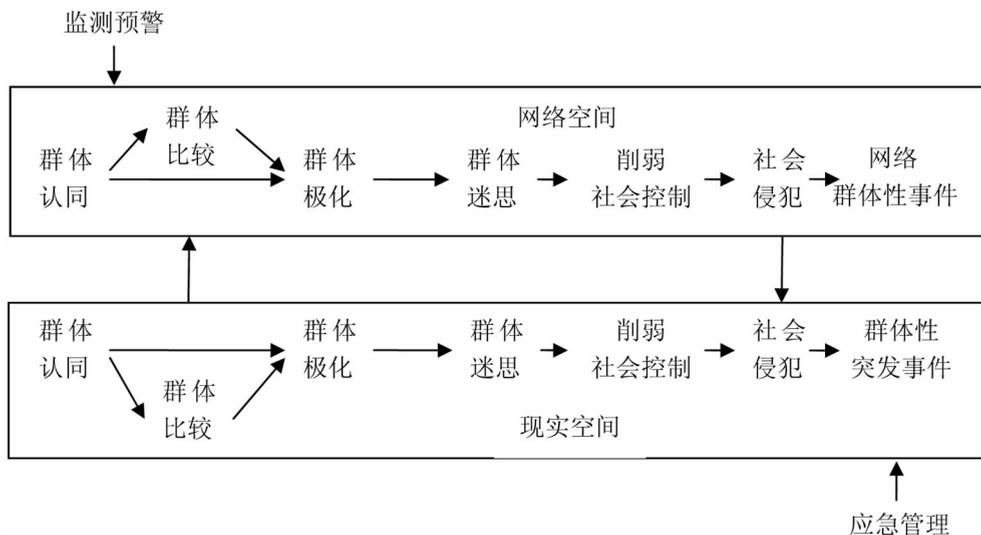


图1 网络与现实群体性事件的社会心理学过程示意图

当个体与一个群体存在某种联系时，就可能打上了有形或无形的属于这一群体的标签。2009年出现的一次“跨省追捕”事件即是一例。远在上海的青年王帅，发帖举报家乡违法征地，先遭追捕后来恢复了名誉。在这里，大学毕业的王帅与其家乡的受害农民在无形中属于同一群体。

（二）群体极化与群体迷思

“群体极化”现象是指“团体成员一开始即有某些偏向，在讨论后，人们朝偏向的方向继续移动，最后形成极端的观点。”^[3]网络舆情中的群体极化相当普遍。^[4]

群体极化现象有时可带来正面的影响，比如巩固和加强主流意识形态。也会产生负面的影响，比如当利益群体基于自身利益出发而形成的利益观念具有一定的褊狭性时，在一定条件下，会引发群体突破制度边界寻求额外利益的行为，从而威胁到社会秩序的稳定。^[5]在极端的情况下，群体做出最差的决策时，就出现了群体迷思。

（三）削弱社会控制

处于群体中的个体，由于责任分担机制，而更可能将自己看成是一个相对匿名的群体成员，容易出现去抑制现象，如丧失羞耻感或罪恶感，导致放纵那些通常可以避免的越轨和攻击行为。例如网络上肆无忌惮的谩骂、“人肉搜索”、黑客、病毒传播等行为，呈现一定的暴力色彩。

在一些恶性事件例如2008年拉萨“3·14事件”、2009年新疆“7·5事件”中，打砸抢烧行为的发生，与一些别有用心群体的去个体化、去人性化、去合法化等削弱社会控制的群体心理机制有一定的关联。

（四）社会侵犯

在群体的动力学演化中，一些负面的心理能量逐渐累积，而且容易被放大，导致发生侵犯行为。例如，挫折感被放大，促发暴力；愤怒的情绪聚积起来，需要宣泄；一旦出现导火索，可能一点就着；或者兴奋过头，需要转移焦点，等等。这些社会侵犯行为，都留下了群体心理的轨迹。

近年来，无直接利害冲突的，或者说“个体诱发型”的群体性事件越来越多。这些事件的起因只是源于一个个体矛盾，但却酿成了大规模冲突。例如2005年的安徽池州事件中，一个孩子用石块划了一位老板的汽车，老板生气打了孩子。一个简单的纠纷，却导致上万人参与，发生打砸行为，反映了群体在特定条件下经历一系列心理过程后导致了行为上的巨大的变异，也表明了局部地区的社会舆论

生态出现了恶化的迹象。

三、群体性突发事件的网络舆情监测与预警

在群体性事件中，互联网和手机等新媒体作为传播和舆论平台，起着举足轻重的作用。^[6]根据它们发挥作用的方式，大致可以分为两类：

第一类，作为社会动员的传播工具发挥作用。有一部分群体性事件，可称为新媒体动员型，如厦门百万市民要求PX项目迁建、上海市民集体“散步”反对西延磁悬浮、学生罢餐、反日游行等，这一类多见于市民群体，主要通过网络或手机短信等传播手段发起。这一类舆情，由于行动的突然性，不容易监测和预警。

第二类，为群体性事件提供某种精神和心理氛围。这一类舆情是可以监测和预警的，但缺点是它们的预测力比较弱，不太容易对某一次群体性事件进行指向性明确的判别。

例如，有一部分群体性事件，在社会动员上是口耳相传型，多见于农民、工人群体，如2010年安徽太和县李兴镇发生宗族势力械斗，有近百人参与；苏州通安镇村民因对拆迁补偿问题不满，数万人聚集而堵塞国道。对于这些事件，很难确定网络舆情所发挥的特定作用。

尽管如此，舆情预警研究仍具有强烈的现实意义。仅就直觉而言，人们从网民对事件的“标签化”中，从“人肉搜索”中，从对个体性事件的群体极化评论中，都可以发现一些端倪。计算机舆情采集，也可以提供大量有价值信息。

长期以来，对网络舆情的发现和确认，使用的是人工为主、机器为辅的方法，由专职人员在网络上查看、搜寻网民关注的热点，但是这种方法效率较低。

由于群体性事件的巨大影响，吸引了公共管理、社会学和新闻传播学对舆情的研究注意力。计算机软件业、公关和信息咨询业的一些研究机构和经营实体，也对舆情研究倾注了很大的热情，国内外对于网络舆情自动采集的技术手段已逐步成熟。

计算机舆情监测系统，通过网络爬虫或元搜索，采集BBS、博客等网络信息，经过格式转换、去噪消重对数据作清理和统计后，再根据与特定舆情信息直接相关的总帖文数、参与讨论的群体规模、浏览及评论数、发言时间密集度、信息源权威度等参数，识别敏感话题，追踪热点事件，并基于时间序列对舆情态势作出分析，形成信息简报，分等级实时预警。现实中，我国已在尝试按蓝、黄、橙、红等不同等级作社会稳定风险评估，也有人呼吁舆情预警分成四级。

目前，已有学者在探索舆情发生和衰变的规律。有的提出“黄金4小时”原则，认为对群体性事件的处置在已发生4小时内最为有效。也有的提出“黄金24小时”原则。有的研究提出关于某一事件的主帖、博文80%以上的浏览量中回复占8%以上即进入警戒线。还有学者提出75%的重大新闻事件在报道后的第2—4天网络关注度才最大。虽然存在争议，研究也在逐渐推进。

不过，依靠计算机实现的对网络舆情的智能评价技术，亦即文本倾向性分析技术，目前尚不尽如人意，尤其是对于文本的隐性意指，以及对于专业性比较强的文本，评价准确性较低，有时不如人工评价，依托计算机的分析与预警功能仍有待提高。

事实上，许多偶发因素在左右着群体性事件的爆发，这一点在很大程度上影响了舆情预警的准确性。当然，就像天气预报一样，随着研究的深入，对于群体性事件发生概率作出预警是有可能的。

四、舆情应对“双刃剑”慎入民意攻防战误区

舆情预警属于社会预警体系的一部分。美国行政学家戴维·奥斯本和特德·盖布勒在《改革政府》一书中，提倡有预见的政府应遵循预防而不是治疗的原则。所谓最好的应急管理是避免危机的发生，

指的是在危机即将到来之前作出预警和预案并采取行动。当然, 可选策略集还包括在危机远远没有到来之前就未雨绸缪。

从这个角度看, 对于舆情预警研究成果的使用, 其实是一柄“双刃剑”。例如, 相关部门在获得一个较完善的预警系统后, 是否会增加了对硬性控制不稳定因素的期望值, 因而忽略了其他策略集的关注呢? 会不会锚定了自己作为突发事件处置者的角色, 因而忽略了作为事件相关方的民众, 也应该享有知情权、参与权等作为公共治理主体的权利呢?

群体性事件的燃烧物质, 常常是直接的利益冲突, 如城管之于小商贩、拆迁之于原住户。我国当下处于工业化、城镇化、信息化、市场化、国际化交织的战略机遇期, 同时也是社会转型期、矛盾凸显期和 risk 高发期。直接的、间接的利害冲突几乎无处不在, 教育、医疗、住房、就业、社保、分配、腐败、征地拆迁、食品安全、生态环境等热点领域不断积聚能量, 还有一系列天灾人祸给民众的内心带来颠簸和震动。这些都是群体性事件的温床。

在广播式媒体占主导的时代, 社会矛盾往往是物理隔断的, 群体与群体之间很难进行社会情绪的传染, 波及面较小。在网络时代, 新媒体以其快速、海量、相对开放和互动性强的优势, 成为孕育社会舆论的重要阵地之一, 也成为民众寻找群体归属, 感知群体差距和观察社会有机体健康程度的一面哈哈镜, 局部冲突易被放大, 网上网下相互感染, “网络群体性事件”与现实群体性事件相互交叉, 甚至出现“网下冒烟网上燃烧”的现象。而社会安全阀机制的缺失, 也常常使“助燃剂”的功能得以膨胀, 直至一触即发的危境。

但是, 正如治水, 堵不如疏。预警是为了应急, 却不能仅仅是为了应急。预警虽好, 备而不用更可能是社会和谐的一个标志。虽然说群体性事件与舆情是高度相关的, 群体性事件的真正解决, 要靠对民众的利益维护和上下的民主协商, 要靠建构民众对于社会的更广泛的认同, 要靠引导民众的亲社会行为, 以免陷入“越维越不稳”的怪圈。

舆情疏导需要讲求技巧。除了加大主流网站的引导力度, 发挥舆论领袖的作用, 运用合力打造主流舆论外, 还可以从群体心理学的角度, 强化网下群体归属感对舆情工作的支持, 比如动员社区居民开展文体活动, 凝聚人心安定秩序; 开通市民学校, 提高民众的参与感; 改善人际关系, 营造邻里相亲相近的精神氛围等, 以增强舆情疏导功能。

总之, 网络舆情可以监测, 可以了解和掌握, 却不宜倡导实施严格的监控。舆情研究的最终落脚点, 应该是对民意本身的尊重。

参考文献:

- [1] 理查德·克里斯普, 里安农·特纳. 社会心理学精要[M]. 北京: 北京大学出版社, 2008: 209-212.
- [2] 单飞跃, 高景芳. 群体性事件成因的社会物理学解释——社会燃烧理论的引入[J]. 上海财经大学学报, 2010(6): 26-33.
- [3] 凯斯·桑斯坦. 网络共和国——网络社会中的民主问题[M]. 上海: 上海人民出版社, 2003: 47.
- [4] 史波. 网络舆情群体极化的动力机制与调控策略研究[J]. 情报杂志, 2010(7): 50-53.
- [5] 管玉林, 许文贤. 网络政治参与中的“群体极化”[J]. 思想理论教育, 2005(10上): 28.
- [6] 曾润喜, 徐晓林. 网络舆情对群体性突发事件的影响与作用[J]. 情报杂志, 2010(12): 2-4.