

智媒时代青年学生意见表达及舆论引导

潘红霞 赵立英

摘要：智能媒体时代，人人手握“麦克风”，意见的表达与传播更为快捷与便利。青年学生尤其热衷于在智媒移动终端发表意见，呈现出快捷化、直接化、盲从化、情绪化、个性化、去个体化等特点，一个极小的意见经过评论、转发等形式的传播，都有可能演变为舆情事件。因此，打通“两个舆论场”，畅通沟通渠道，构建网络话语体系，提升主流媒体的引导力，加强网络评论员队伍的建设，进一步加强青年学生网络素养教育，是高校应对舆论引导的有效举措。

关键词：智媒时代；青年学生；意见表达；舆论引导

作者简介：潘红霞，女，副教授。（浙江传媒学院 全媒体实验创新中心，浙江 杭州，310018）

赵立英，女，讲师。（浙江传媒学院 全媒体实验创新中心，浙江 杭州，310018）

中图分类号：G206

文献标识码：A

文章编号：1008-6552 (2019) 06-0103-05

当今社会移动互联网渗透到人们生活的方方面面，也深深地融入到人们的生活中，成为影响我们生活的重要变量。尤其随着移动互联网与人工智能的结合创造出多维度的信息交互场景，新媒体在经历了门户时代、众媒时代几个阶段的演变后，如今已进入“万物皆媒，人机共生”的智媒时代。微博、微信、今日头条、抖音、美拍、知乎等传播通讯类的应用程序应接不暇，通过文字、音频、视频、人工智能等多种方式，在满足人们自我表达需求的同时，也极大地改变了传统的表达和交往方式。高校青年学生作为智媒时代的弄潮儿，热衷于在移动终端发声以及运用人工智能平台，发表意见、表达诉求、宣泄情绪等，传统的舆论场域发生了根本性的变化。

一、意见表达及舆论引导研究溯源

20世纪90年代，西方学者陆续开始将电子公告栏（BBS）作为一个研究对象，开始探讨网络传播的特性。凯斯·桑斯坦在《网络共和国——网络社会中的民主问题》一书中提出了群体极化这一概念。他指出：“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。”^[1]

桑斯坦研究发现，网民中的“群体极化”倾向更加突出，群体极化倾向在网络上更易发生。美国学者尼古拉斯·尼葛洛庞帝在《数字化生存》一书中指出，网络中“个人时代”的到来，网民可以自主地表达，而这种自由表达更是为了坚定自我，导致网络政治群体中的“群体极化”现象的产生。法国社会心理学家古斯塔夫·勒庞在其著作《乌合之众：大众心理研究》中也指出，个体一旦组成群体，就会变得非理性、易激动，少判断、易被权威左右，因而容易走向极端。^[2]

国内学者傅慧芳和张君良认为，网络表达是现实利益诉求在网络空间的能动性映射。^[3]学者刘伟认为，网络表达是采用互联网作为载体将行为者内化于心的思想外化于各类线上及由此引发的线下行动。^[4]学者刘毅在其著作《网络舆情研究概论》中认为，网络舆情就是通过互联网表达和传播的各种不同情绪、态度和意见交错的总和；网络舆情存在涨落、序变、冲突和衰变四大规律；可以通过法制管

理、技术管理和网络媒体的自我管理等手段来实现对网络舆情的引导和管理。

随着智能媒体的发展,视频传播正成为智媒发力的重要趋势。通过构建打通“长视频与短视频,联动大屏与小屏的传播格局和表达格局,让用户方便快捷地运用视频表情达意,表达自我”。高宪春指出,信息传播交流技术的改变,智媒技术的发展使得机器正在逐渐替代人更有效地进行信息筛选、生产、传播等,促使舆论形成的基础和内核发生变化,以关系化和在场化实现人们自身利益最大化的诉求,技术合理性与舆论合理性互为支撑,对社会主流舆论产生实质性影响。^[5]

总之,互联网和智媒的发展极大改变了信息传播方式和表达方式,人们表达的速度、广度和自由度也得到了空前拓展,人们在智媒移动终端通过语言文字、视频、音频、图片等视听形式,来表达自己的意见和观点。随着智能媒体的高速发展,个人化的意见表达成为舆论发展新的态势,而智媒时代下舆论的发展又是社会发展的重要晴雨表,关系着网络生态的健康清朗。因此,如何做好意见表达,引导好舆论发展,壮大主流舆论,成为当务之急。

二、青年学生意见表达的特点

加拿大学者埃里克·麦克卢汉在《麦克卢汉精粹》中指出,社会的形成在更大的程度上总是由人们相互交流所使用的传播媒介的性质而不是传播的内容而决定。在智能媒体高速发展的今天,青年学生作为新鲜事物的主要接受者,是主要的使用对象,同时也习惯于通过智能媒体的移动终端,对一些社会现象和事件表达自己的看法和意见。当代青年有着独特的思维方式以及对网络言论的敏锐感知力,通常会将自己内心的各种想法和意见发布到移动终端上,让社会大众来共同探讨自己的看法和意见。智能媒体的飞速发展,为舆论的形成提供了新的外部表达形式和传播渠道,进而可能会演变成舆情事件。这种意见表达方式不同于现实社会中的面谈和书面表达意见的方式,呈现出自身的意见表达特征。

其一,意见表达快捷化。相对于报纸、广播、电视台、电台等传统媒体,微博、微信、论坛、抖音等社交平台的到来,智能媒体的发展及人工智能的加持给予了大众更加充分的表达空间。不需要编辑的审核,不需要总编的签发,只要动动手指点下鼠标,就可以立即通过移动终端发表自己的意见、观点和看法。匿名、去中心、去边界、扁平化和复制粘贴便利等特征,促使意见表达更加方便快捷。

其二,意见表达直接化。当代青年学生非常注重个人利益及维护自身权益,他们直言快语,有观点、有想法、有意见总会在第一时间表达出来,不再像以往那样犹豫或者含蓄表达,也不是特别在意别人的眼光与看法。他们会对学校、社会、旁人的不满和意见毫不隐晦地发布在智媒移动终端,畅所欲言,以此来彰显自由。

其三,意见表达盲从化。德国传播学者伊丽莎白·诺尔·诺依曼提出“沉默的螺旋”的理论假说,该理论认为:个人意见的表达是一个社会心理的过程。人作为社会动物总是从周围环境中寻求支持,避免陷入孤立状态,这是人的社会天性。为了免受孤立的惩罚,人们总是附和多数而远离少数。智能媒体的飞速发展成就了巨大的舆论场。对传播的社会问题、热门事件不经证实就信以为真,盲目转发、发表意见,使普通事件瞬间演化为舆情事件。

其四,意见表达情绪化。青年期是处在心理发展水平趋向成熟的关键时期,这一阶段青年学生情绪易波动,变化快,缺乏理性,敏感又脆弱,但同时又血气方刚,意气用事。习惯将“线下”的情绪发泄到“线上”,对有些言论、信息容易不分青红皂白给予情绪化的表达。偏好映射潮流,批判现实,引发共鸣,煽动网友的情绪,引得网友批量转发,从而来证实自身的存在。

其五,意见表达去个体化。因为网络的匿名性,个体的任何行为都可以不被标识,青年学生往往容易放松自我责任意识。在匿名的网络表达环境中,青年学生降低了对自身道德规范、语言表达的约束,容易产生负面、偏激、叛逆的表达倾向,甚至出现“爆粗口、骂脏话、人肉他人”等暴力行为。

其六，意见表达个性化。当代高校青年学生个性张扬，崇尚非主流，除了发型、服装显示别具一格的个性外，连语言也呈现鲜活的特色，网络语言的流行就是很好的体现。青年学生在发布信息、发表意见时也习惯用他们自己的语言来表达，以求与众不同，吸引眼球，彰显个性。如“skr、确认过眼神、大猪蹄子、锦鲤、冲鸭、官宣”等都是2018年最常用的“网红”词汇。

三、学校舆论引导应对对策

“大学生活跃的网络表达形成了一定的舆论气流，打破了高校秩序化的舆论生态格局。”^[6]这些意见的集聚和裂变，一定程度上就会演变成舆情。舆情越来越具有“两小时全爆发”“十亿量级传播”两个新特征，信息传播势能之大应引起充分重视。传播途径呈现智能媒体的信息分发和跨平台特征，舆论爆点也呈上升趋势，体现多话题延展的特性。在互联网智媒时代，面对舆论引导，怎样进行表达和沟通？寻找正确的意见表达逻辑和舆论引导应对对策是重中之重。

（一）打通“两个舆论场”，拓宽沟通渠道

项德生是最早把“场”概念引入舆论学的研究者之一。项德生认为，舆论场是特定的舆论主客体相互作用而形成的具有一定强度和能量的时空范围。新华社前总编南振中提出两个舆论场概念，即主流媒体舆论场和民间舆论场。^[7]他指出，舆论引导面临的一个重要问题：官方倡导的舆论场和民间舆论场割裂的问题，两者之间无法实现融合，久而久之就会造成社会秩序不稳定，政府、媒体公信力丧失的结果。随着智媒时代的到来，学校主流媒体与青年学生自媒体“两个舆论场”也越来越显现。在以智能媒体为驱动的媒体融合时代，舆论引导者应切实把握和运用传播规律，积极打通“两个舆论场”，改变现有意见表达和舆论引导的被动状态，加强青年学生与学校的沟通平台建设，营造良好的舆论生态。“塔西佗陷阱”描述了一种社会现象，即“当政府部门或某一组织失去公信力时，无论说真话还是假话，做好事还是坏事，都会被认为是说假话、做坏事”。^[8]

当代的高校青年学生个性特征突出、诉求多样化，往往会因为诉求无法得到满足或回应，就认为学校不作为，对学校失去信心，从而陷入“塔西佗陷阱”。青年学生往往会解构官方话语来发泄自己对学校的不满情绪，而学校也对青年学生民间舆论场存在一定的偏见，认为青年学生的言论会破坏学校的安全稳定，影响学校声誉，通常会采取各种方式阻止学生发表意见，容易站在青年学生的对立面。在万物皆媒的智媒时代，如果一味地压制，容易引发更为强烈的“反击”。因此，及时弥合双方矛盾显得尤为重要。要重视每一个细小的意见表达，真正了解青年学生所需所想，并给予正面回应，才是将舆论扼杀在摇篮的根本性方法。善于听取各方意见与建议，通过各个渠道收集信息，回应青年学生诉求，化解矛盾。此外，通过团学组织、新兴媒体联盟建立线上线下相结合的沟通、交流平台，如定期开展“面对面”活动，切实了解青年学生思想、学习、生活动态。在学生活跃度高的媒体平台开展意见征集或讨论活动，让一些不善于当面表达的青年学生也可以以匿名的方式参加活动，表达意见。适当开放交流平台，青年学生可以在上面抒发情感、分享学习信息、咨询各类问题等。总之，拓宽沟通渠道，打通“两个舆论场”，将有可能引发舆情事件有效地化解在萌芽状态。

（二）重构话语体系，正面及时发声

习近平总书记在全国宣传思想工作会议上强调，要举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象，更好完成新形势下宣传思想工作使命和任务。同时指出，要把握正确舆论导向，提高新闻舆论传播力、引导力、影响力、公信力。

舆论的发生、发展一般都会经历“事件发生—微博等自媒体曝光—网民意见表达—意见领袖推波助澜—传统媒体跟进报道—官方回应—引发关注高潮”这一路径，且传播过程、途径也显示出了新的特征。舆论引导，不能被动，而应主动、正面、及时发声。青年学生群体习惯于“草根化、个性化”

的意见表达,话语体系的差异往往会引发学生的抗拒心理,会造成信息的单向传播与不对称。因此,打通“两个舆论场”的“破冰行动”在于重构话语体系,引导青年学生理性表达,这应成为智媒时代舆论引导的目标。坚持以生为本,以“三贴近”为原则,多一些引导,少一些指令;多一些说理,少一些说教;多一些活泼,少一些严肃。

首先,我们必须坚决维护主流意识形态的核心地位。坚持正面宣传,热点与重大事件,主流媒体要在第一时间及时、准确、全面发声,主动引导舆论走向,规范青年学生意见表达,掌握舆论引导的主动权。学校官方应及时、准确地发声,作出正面回应,坚守新闻职业道德,成为青年学生的典范;利用权威话语地位,对来源不明的信息进行专业解读,进行官方辟谣,发布事实而非掩盖事实;其次,运用学生惯用的话语方式与学生进行沟通、交流,提高官方主流媒体亲和力、感染力。微博作为发声的第一媒体平台,天生具备“草根、网红”属性,其话语体系表现出鲜明的群众语言特点和网络语言特点。舆论引导可以从学校官方微博入手,在微博撰写过程中,可以沿用其特有的话语体系,既不沿袭官方媒体的严肃风格,但也不照搬照抄流行的“咆哮体”“凡客体”,更不能滥用不规范的网络流行语。让学生愿意走近,愿意倾听,在舆论引导方面就会起到事半功倍的效果。

(三) 技术赋权数据驱动,提升主流媒体引导力

胡百精认为,及至今日互联网时代,公众因技术赋权和社会变革进一步觉醒和崛起,正当的情感和尊严诉求得以充分表达,非理性的情绪冲动亦有泛滥之势。^[9]“技术赋权、数据驱动”的智媒时代的来临,不仅大大增强了媒体的功能,也放大了其负面效应。随着人工智能和传媒技术的变革,意见表达载体日益丰富,打破了人们意见交流的时空界限,青年学生意见表达更自由、更直接、更生动,更便捷。

智媒时代打破了传统媒体“把关人”的角色,由于意见表达渠道畅通无阻,信息能在短时间内进行扩散,为舆论有效进行引导增加难度。同一件事,通过各自的视角发表意见,再加上众多转发和评论,使舆论引导内容呈现碎片化。因此,校园主流媒体如何从海量数据资源,最大限度地汇聚青年学生的意见表达,并通过数据的全面打通和关联,为数据深度挖掘、智能分析、智能回应创造基础性条件,同时做好内容生产,提升主流媒体的引导力。智媒时代,人工智能的兴起,校园主流媒体应发挥舆论引导的“排头兵”和“压舱石”的作用。校园主流媒体利用自身的数据技术优势,在信息传播中有效识别垃圾信息和谣言,对比较集中的意见进行汇总和分析,是学校应对舆论引导的趋势和要求。在智媒时代,实时对比数据库,利用人工智能找到意见的原始出处,找到第一转发者,从而对可信度进行检测,对真实性进行标注成为可能。

(四) 建立“网络评论员”队伍,主动占领舆论高地

“意见领袖”和“两级传播”理论认为,大众接受的信息来源往往来自人际网络传播中为他人提供信息的“活跃分子”,他们将过滤、筛选后的信息再次提供给受众,由此形成“大众传播—意见领袖—受众”的两级传播模式。

这里的“意见领袖”不同于其他领袖,未必都是大人物,他们也可能是普通青年学生中的一员,但也具备一些特征,如威望较高,深得师生的喜爱,或在某一领域有专长;拥有一定数量的“粉丝”群体及话语权;信息获取渠道广,社交范围广;喜欢发表意见、表达观点等。在学校舆情的传播过程中,也往往隐藏着一些“舆论领袖”,将“消化”后的信息转发、扩散到更多的青年学生群体中,引导了舆论的走向,加快了信息的传播速度。如何挖掘、培养这批“意见领袖”“舆论领袖”成为优秀的“网络评论员”,使之占领舆论高地,唱响主旋律,发出好声音,正确引导舆论,是舆论引导工作的重中之重。因此,“网络评论员”队伍的建设需要从各个层面去挖掘,如班干部、学生党员、辅导员、班主任、师生喜爱的教师等等,需要通过细致的观察与科学的考核,确定“网络评论员”人选,并定期

开展舆论引导工作知识培训，建立一支稳定的“网络评论员”队伍，从单方面到协同应对，从被动应对到主动作为，是确保青年学生舆论引导取得实效的有效举措。

（五）提高网络素养水平，有表达就有责任

党的十九大报告指出：“要培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，加强和创新社会治理，打造共建共治共享的社会治理新格局。”习近平总书记在第二届世界互联网大会开幕式发布重要讲话，强调要加强网络伦理、网络文明建设，发挥道德教化引导作用，用人类文明优秀成果滋养网络空间、修复网络生态。教育部发布的《高校思想政治工作质量提升工程实施纲要》提出的“十大育人”体系，其中重要一条就是“创新推动网络育人”。

在这样的背景下，国家对青年学生的网络素养教育提出了新的要求，引导青年学生在复杂的网络生态中明辨是非，学会正确的意见表达，提升网络文明素养，传播主旋律、弘扬正能量，守护好网络精神家园。理性意见表达成为智媒时代舆论引导的目标，理性传递自己的思想和观点。首先，开展网络素养教育。全面纳入课程体系，课程内容可以结合学生喜好，拍摄视频短片来阐释理论知识；开展以网络文明为主题的视频创作大赛、标语设计大赛、征文比赛等，让青年学生在活动过程中自觉践行网络文明；有效利用学校主流媒体，结合实时网络道德失范、网络犯罪等案例，定期进行网络素养知识宣传；以主题班会的形式，对热点事件开展讨论，表达意见，并进行线上线下交流。其次，加强网络道德法律教育，提升网络表达自律。青年学生意见表达的偏失既与网络信息的良莠不齐有关，也与法制意识、网络道德的缺失有关。

因此，应加强青年学生网络法制及网络道德教育，让青年学生充分认识到网络也不是法外之地，虚拟空间同样也是公开之地，要充分认识到有表达就有责任，深刻认识意见表达的法律界限，自觉提升意见表达的自律性。再次，学校可以探索实施局部网络实名制，提升对非理性网络意见表达的约束。外部制度约束加上内在素养提高，青年学生的意见表达才能更为理性、客观。

四、小 结

随着智媒时代的蓬勃发展，通过移动终端来实现意见表达已是不可逆转的潮流趋势。青年学生意见表达的内容看似多元化，但能演化为舆情事件的必然是较大学生群体的共同诉求。因此，学校应高度重视青年学生发表的意见与建议，畅通意见表达途径，并进行正面回应，有效地进行舆论引导。学校更应坚持以生为本，提高学校服务水平，营造良好的学习、生活环境，让学生感受到幸福感、安全感、归属感。只要学校的舆论环境更开放、包容、理性、健康，充满正能量，负面舆情必将失去滋生蔓延的温床。

参考文献：

- [1] [美] 凯斯·桑斯坦. 网络共和国——网络社会中的民主问题 [M]. 上海：上海出版集团，2003：47.
- [2] [法] 古斯塔夫·勒庞. 乌合之众：大众心理研究 [M]. 冯克利译. 北京：中央编译出版社，2000：20-21.
- [3] 傅慧芳，张君良. 公民网络表达的迷失与进路 [J]. 理论探讨，2011（2）.
- [4] 刘伟. 网络表达治理中的政府角色：治理逻辑、现实图景与路径探讨 [J]. 电子政务，2016（7）.
- [5] 高宪春. 智媒技术对主流舆论演化的影响研究 [J]. 现代传播，2019（5）.
- [6] 徐建军，曹海燕. 高校学生网络舆情引导 [J]. 现代大学教育，2014（4）.
- [7] 赵子忠. 媒体融合与两个舆论场 [N]. 光明日报，2014-11-08.
- [8] 王以铸，崔妙因. 塔西佗历史（第一卷）[M]. 北京：商务印书馆，2011：8.
- [9] 胡百精. 危机传播管理对话范式（下）——价值路径 [J]. 当代传播，2018（3）.