

## 新媒体语境中重大公共危机事件舆论与 社会心理关系研究

丁柏铨

**摘 要:**按普列汉诺夫的说法,社会心理即“社会中的人的心理”。笔者认为,如同在经济基础与思想体系之间发挥着中介作用一样,它在新媒体语境中重大公共危机事件与舆论之间也发挥着中介作用。重大公共危机事件常会在很大程度上改变社会心理。新媒体及新媒体语境与社会心理有着紧密的联系。在重大公共危机事件发生后的情况下,新媒体及新媒体语境与社会心理之间更是有着异常紧密的联系。新媒体语境中重大公共危机事件舆论中包含着丰富的社会心理底蕴。在引导社会舆论的同时,要十分注意对社会心理进行引导。

**关键词:**新媒体语境;重大公共危机事件;社会心理;舆论

中图分类号:G206.3-05 文献标识码:A 文章编号:1671-0169(2016)05-0072-08

DOI:10.16493/j.cnki.42-1627/c.2016.05.008

在新媒体语境中,重大公共危机事件发生后,社会心理会受制于新媒体语境而发生相应变化,并进而影响舆论的起落和走向。如果不是就事论事地看问题,那么我们可以说,新媒体语境实际上早已在很大程度上,或悄无声息地、或大张旗鼓地在多个方面改变了社会心理。而社会心理的改变,既在重大公共危机事件舆论中得以折射,又反过来影响新媒体语境。

应该说,这是多因子关系研究的一项课题:既须研究新媒体语境中的社会心理,又须研究社会心理对于在新媒体语境中重大公共危机事件舆论的影响,还须研究新媒体语境、社会心理与重大公共危机事件舆论之间的相互关系。这里面,实际存在着如下四者之间的关系:新媒体语境、重大公共危机事件、社会心理、舆论。对于重大公共危机事件舆论而言,其“受力点”有:事件本身、新媒体语境、社会心理。事件与舆论相互影响。有因事件而发的事件舆论,也有因舆论而成的事件即舆论事件。新媒体语境与事件舆论的关系,一直是笔者持续不断探索而且已经有过较多论述的一个问题,在这里不作赘述。社会心理在新媒体语境中会有所变异,遇有重大公共危机事件更是会有所凸显。它既受制于新媒体语境,又影响于新媒体语境;不仅如此,还会使重大公共危机事件舆论呈现出与非新媒体语境中、社会心理未呈变异时不一样的情况。

在如上复杂的关系中,本文将着重探讨两个问题:新媒体语境中重大公共危机事件与社会心理的关系;新媒体语境中重大公共危机事件舆论与社会心理的关系。其中,对前一个问题的探讨是对后一个问题的探讨的基础;对后一个问题的探讨是对前一个问题的探讨的发展。

上篇:对新媒体语境中重大公共危机事件与社会心理关系的观照

我们先来对新媒体语境中发生的重大公共危机事件与社会心理的关系进行论析。在此过程中,

基金项目:国家社科基金重点项目“新媒体语境中重大公共危机事件与舆论关系研究”(11AXW005)

作者简介:丁柏铨,南京大学新闻传播学院教授、博士生导师(江苏 南京 210093)

会不可避免地涉及事件舆论。

## 一、社会心理即“社会中的人的心理”

马克思主义的一条基本原理是：经济基础决定上层建筑，经济基础决定意识形态，上层建筑和意识形态又会对经济基础产生反作用。在马克思逝世后，恩格斯总是说社会经济状况归根到底对社会意识形态具有决定作用，在两极之间有许多“中间环节”。恩格斯的论述有两点值得我们注意：一是“归根到底”的“决定作用”的提法。这就意味着，社会经济状况对社会意识形态有着决定作用，但这种决定作用往往并不全然是直接的，说“归根结底”的“决定作用”相当精准。二是关于“中间环节”的思路。恩格斯认为：在社会经济状况与社会意识形态之间，存在着“中间环节”，这既符合实际情况，又可以把问题阐述得更为透彻。

文艺理论家童庆炳通过考察得出的结论是：“普列汉诺夫在经济基础和思想体系中间，加了一个‘社会中的人的心理’，后来简称为‘社会心理’。”<sup>[1]</sup>笔者由此受到启发，形成了如下认识：社会心理即“社会中的人的心理”；“社会中的人的心理”既有群体的人的心理，也有个体的人的心理；群体的人的心理由个体的人的心理集合而成，更多地体现出共同性和共通性；能够在经济基础和思想体系之间起到中介作用的社会心理，不是单个人的个体心理，而是数量众多的人的群体心理。普列汉诺夫将社会心理看成是经济基础和思想体系之间的中介，这一见解颇有道理，对我们进行新媒体语境中重大公共危机事件舆论与社会心理关系研究很有裨益。

普列汉诺夫以上论述给人的启迪是：社会心理往往可以作为两个事物之间的中介而存在。经济基础作用于上层建筑和上层建筑反作用于经济基础这样的双向过程，常常离不开社会心理这一中介。与此相似的是：重大公共危机事件作用于舆论和舆论反作用于重大公共危机事件，其间，也常常存在着社会心理这一中介的作用；在新媒体语境中，情况就更是如此。

## 二、重大公共危机事件会在很大程度上改变社会心理

也许可以说，重大公共危机事件，其本身会在很大程度上改变人们的社会生活，并由此影响为数不少的社会成员的心理结构和心理活动方式，抑或使之形成挥之不去的心理阴影。重大公共危机事件发生以后，广而言之，存在两类人。一类是处于事件中的人（死伤者及其亲属，在事件现场受到惊吓的人），上述人们中除逝去者，对事件均有着切肤之痛。这类人受到了肉体的伤害，抑或精神的伤害，抑或肉体和精神的双重伤害。另一类是特定事件之外的社会公众。他们更多地是以事件关注者的身份，了解信息、表达意见、参与舆论。此时，为数不少的社会公众，从总体上说能保持较为正常的心态；但在局部时段、局部空间，以下社会心理在形成或滋长：（1）由于种种原因，人们对政府部门、机构发布的某些事件信息不甚信任，持有保留态度（这种情况时有所现）。（2）由人及己，从他人的遭遇中萌生出震惊感、恐惧感、孤独感、不安全感。（3）易无端抱怨、莫名窝火、动辄冲动，有时不免产生乖张心理。（4）在心理世界中，非理性的因素和极端性的认识有所增加，有时会越出正常思维和正常心理的轨道。（5）属于自我暗示的心理现象频发，凸显出人性脆弱的一面。上述五种心理现象，其实是重大公共危机事件形成的次生灾难，严重程度甚至不亚于危机事件对人们的肉体 and 财产的摧残。

作为重大公共危机事件，近年来美国屡屡发生的恐怖袭击事件，对美国社会心理的影响是显而易见的。美国民众的“谈恐色变”，在2013年4月15日的波士顿马拉松比赛遭遇的恐怖袭击中，在2016年6月12日奥兰多恐怖枪击事件中，都有突出的表现。平静的生活和心境被打破，谈及恐

怖事件即惊恐万状,这种社会心理主要源于2001年的“9·11”事件。

在我国2003年的SARS事件中,虽然政府关于疫情信息的公开,以4月20日为界区分为两个不同的段落(4月20日是中央政府处分公开疫情信息不力的两名高官的日子);但公众对相关真实信息的需求心理是前后一贯的,比以往任何时候都更加强烈,对真实、权威、可靠的信息的期待比平时更迫切,并形成了“谣言止于信息公开”的共同性认知。上述属于社会心理范畴的内容持续至今。2008年5月12日的汶川地震对社会心理的影响极大,造成了对人们心灵的强烈震荡。在这场特大灾难中,政府和新闻媒体坚持及时、充分、透明地披露事件信息;在以正确的导向引导舆论的同时,在引导社会心理方面作出了不懈努力。信息公开,既应是政府和新闻媒体进行舆论引导之所为,同时也是公众永久性的心理需求,因而又是对社会心理进行引导之所为。

由以上分析可以看出:社会心理不可避免地会受到重大公共危机事件巨大而深刻的影响。

### 三、社会心理与新媒体及新媒体语境有着紧密的联系

新媒体语境是一种特定的话语环境,折射出社会的政治生态和舆论氛围。在正常情况下,新媒体及新媒体语境与社会心理就有着紧密的联系;在重大公共危机事件发生后的非正常情况下,两者之间更是有着异常紧密的联系。

(一)在正常情况下新媒体及新媒体语境在很大程度上改变了社会心理

其一,新媒体语境中的多元之状影响社会心理。在新媒体语境中,人们的观点意见多元、价值观念多元、思维方式多元、心理状态多元。人们在听取别人的意见时,可以有多种来源,可以做多样选择。与此相联系,人们的思维方式不再是简单的、直线式的和非此即彼的,思维结果也不再是唯一的、可以用标准答案来框定的。这并非一味的消极现象。这是事情的一个方面。另一方面,在新媒体语境中,意见相同或接近的人们,又很容易形成网络集群乃至群体极化现象。

网络集群是在网络空间中,由诉求或旨趣相同或相近的人们聚集而成的特殊群体。这样的集群,会采取自己特殊的集群行为。有研究者说:“在非预期的特定阶段内,一定数量的相对无组织的网民针对某一社会问题,以网络为平台来表达共同诉求而产生具有现实影响力的群体集聚,称为‘网络集群行为’。”<sup>[2]</sup>网络集群行为,与网民在新媒体语境中特定的心理、心态紧密关联。“一件网络突发事件可以引起众多网民的关注和参与,其由网络舆论发展为网络集群行为中间必定经历了一个发展壮大的过程。首先是议题的产生与发展。伴随着网络讨论的不断深入,议题从最初事实层面上的探讨上升到价值层面,表现出强烈的泛政治化的倾向。接着是信息在群体暗示与群体感染下迅速传播。在网络传播过程中,任何事件的阐述与评论都存在情绪性甚至成为部分网友情绪发泄的平台,有可能让事实本身变得面目全非。在暗示与感染机制作用之下群体成员相互模仿,网络群体犹如处在现实状态下集合的群体,每一个个体失去了独立思考的能力,很快形成群体意见。”<sup>[3]</sup>这一段论述,大致描述了网络集群行为形成和发展的过程,其中,社会心理的演进脉络清晰可见。

所谓的群体极化,是指“团体成员一开始就有某些偏向,在商议后,人们朝偏向的一方继续移动,最后形成极端的观点”。怀特指出,电子邮件、搜索引擎和网络聊天室“提供了一种便利条件,使相同目的的人集结起来,令分散的敌意更加明确,也能够动员致命的武装力量”<sup>[4]</sup>。“动员致命的武装力量”,这当然是一种戏谑说法和极端现象,但意见相似或相同者通过网络得以集聚,比非网络状态中的孤立无助更容易采取极端行动,这也是事实。

其二,新媒体语境中的猜疑之风影响社会心理。在新媒体语境中,人们敢于对政府相关部门、对某些执法机关提出正当的质疑,这是通过网络参政议政的一种方式,是人民“四权”(知情权、参与权、表达权、监督权)得到保障和有所扩大的表现,应当得到肯定。但与此同时,网民中的猜

疑之风也在逐渐增长。对此，不能不加以理性关注。

从心理学的角度看，质疑和猜疑并不是一回事。两者之间的区别，从理论上不难厘清。质疑，有时为质询，是对信息真伪的辨别，是对事件真相的探求，是对导致结果的原因的深究，是对现象背后本质的追寻，往往不乏理性思考；而猜疑，其心理基础则是由信息不透明、不对称引起的人们的主观臆测和由此及彼的猜测、联想，表现出公众对有关主体提供的事件信息的不信任情绪。在现实生活中，公众对于某些政府部门、执法机关所提供的重大公共危机事件的信息缺乏信任感，其中，既有质疑，又有猜疑，两者经常夹杂且相互转化。例如，2015年8月12日天津港爆炸事件发生以后，有关方面在12天中先后举行了14次新闻发布会；而在前面若干次新闻发布会上，政府有关部门或者有关机构的某些负责人，在回答记者的提问时，回避要害问题，说辞前后矛盾，不合通常逻辑，难以令人信服。——由此，质疑和猜疑就混杂在一起了。

其三，新媒体语境中的暴戾之气影响社会心理。新媒体语境是公众受到的管束相对较少和较小、可以在较大程度上畅所欲言的语境。在这样的语境中，人们可以听到不加掩饰的真心话、大实话，也可以听到在现实语境中难得听到的逆耳话、刻薄话，当然也还可以听到各种表现出极端情绪的过头话、极端话。然而，无可回避的一个事实是：在新媒体语境中，一些网民的暴戾之气、之语也是相当突出的。正如人民网评所说：“在诸多社会热点问题上，网络舆论‘愈战愈勇’，搅动社会人心；而官方媒体屡屡‘失明’、‘失语’，容易陷入新一轮思想僵滞。‘自为’的民间舆论场，时现乱象，网上谣言满天飞，哀伤太多，戾气太重；‘自律’的官方舆论场，则趋于自我边缘化，而政府的公信力持续流失而致贫血。”<sup>①</sup>一部分公众是利益受损者，在现实生活中有不少积怨（往往由买房难、看病难、上学难、求职难、求好环境难、求食品安全难等引发更大的怨气），网络则是他们宣泄情绪的重要渠道。在宣泄情绪的过程中，怨气、戾气混杂，戾气自然难抑。当然，不排除网络空间中也存在一部分专事挑唆之事的人，他们以激化戾气为己任。

那么，新媒体语境中的暴戾之气对社会心理构成什么样的影响呢？在笔者看来，大致有如下三个方面的影响：一是使社会心理中的理性成分陡减，一些人变得很任性，任意而言，信口开河，破口大骂，说话没有节制、不顾后果、不负责任。二是图个人痛快的心里滋长蔓延。图一己、一时之痛快，任个人情绪倾泻、宣泄，而不顾事实的真相和他人的感受，这样的心理状态已经不是一种孤立的存在。三是互相效仿、互相攀比，比谁更任性、率性，“你戾气、我比你更戾气”的现象时有发生。

## （二）重大公共危机事件发生后新媒体及新媒体语境与社会心理更是有着紧密联系

在重大公共危机事件发生以后，当有对政府不利的传闻在社会舆论空间中流播时，“宁信其有、不信其无”的说法和“任你政府部门怎么说我都不相信”的情绪，都颇有市场。政府的公信力毁于某些政府部门自身的现象确实存在，这是政府有待改进和提高之处；然而，前述说法和情绪，既不合乎真理、也不合乎理性，这是一部分公众有待从心理方面改进和提高之处。

新媒体语境是众声喧哗的语境。众声喧哗折射出社会心理的繁复驳杂。重大公共危机事件发生后，社会心理的繁复驳杂程度和社会舆论的众声喧哗程度同步剧增。不仅如此，公众的意见因在共同的空间中表达、传递、碰撞，从而有机会产生化学反应甚至核反应；而他人的意见和特定主体身处其中的话语氛围，又会把特定主体自身深层次的心理因素调动出来，使他人的和自身的、历史的和现实的心理内容叠加在一起，共同进入到社会舆论的层面。如此看来，众声怎么可能不喧哗？！

传播学中有一理论名为“沉默的螺旋”。该理论认为：大多数个人会力图避免由于单独持有某

<sup>①</sup> 参见人民网：《打通“两个舆论场”》，<http://opinion.people.com.cn/GB/15119932.html>。

些态度和信念而产生的孤立。因为害怕孤立,他们便不太愿意把自己的观点说出来,他们会保持沉默。有研究者依据新媒体语境中的情况提出:“社会化媒体时代,‘不沉默的’才是大多数。”<sup>①</sup>即:大多数人由沉默变得不沉默。这就与上述理论完全相对而行了。事实上,在传统语境中,大多数人之所以选择沉默,其心理内涵是:想要避免在意见说出后因不被认同而陷入孤独和孤立的境地。在新媒体语境中,情况则有所改观(如果遇有重大公共危机事件发生,情况就更是陡变):原先的沉默者,因手中握有麦克风而不再甘于和不再害怕寂寞。而他们在发声之后,在广阔的舆论空间中,也不再担心没有应和者、附议者。“沉默的大多数”,或大多数由原来沉默到现今在新媒体语境中变得不沉默,从一个方面说,是传播学现象;而从另一个方面说,又何尝不在深层次上涉及社会心理层面的内容呢?从社会心理的角度对此进行解读,可望达到对问题进行观照、分析的更深层次和更高境界。

#### 下篇:对新媒体语境中重大公共危机事件舆论与社会心理关系的考察

如同社会心理是社会经济基础和意识形态之间的中介一样,它同样也是(新媒体语境中)重大公共危机事件与舆论之间的中介。重大公共危机事件在舆论中得到反映,或者说社会公众围绕重大公共危机事件形成舆论,其实都会经由社会心理这一中介;事件舆论又会反过来经由社会心理而作用于重大公共危机事件。新媒体语境中重大公共危机事件与舆论的关系,既有直接发生相互作用的情况存在,又更多地通过社会心理这一中介而发生双向作用。社会心理不光对舆论有影响作用,而且对重大公共危机事件也有影响作用。在此过程中,无所谓哪是正作用、哪是反作用。舆论的发酵、感染、激变,主要是在社会心理层面或通过这一层面实现的。

### 一、事件舆论受到社会心理的制约和影响是不争的事实

舆论是众议,是众人对特定议题的意见表达和广泛议论。就参与舆论的个体来考察,公众的意见表达,与有话可说的内容层面不无关系,而同时又与要说和想说的心理层面密切相关。这说明,舆论受到社会个体心理的制约和影响。再就参与议论的公众来考察,众所关注的舆论题材和话题,往往也就是在社会群体心理驱使下趋热的题材和话题。得到社会群体心理普遍呼应的舆论题材和话题,是不可能不引起舆论的高度关注的。

那么,作为众议的事件舆论,在哪些方面会受到社会心理的影响呢?主要是以下两个方面:其一,在“议什么”中体现关注,表现出社会公众的兴奋点;其二,在“怎么议”中显露态度,显现出对特定的论题内容作出何种评价。

遇有重大公共危机事件,对这些事件予以关注,这是社会心理使然。可以认为,这里存在的是“必选題”。社会心理中包含了公众知情欲望的内容。事件越是重大,公众的知情欲望就越是强烈。一方面,不排除好奇心及“别人知道我不能不知道”、“对别人的谈资我一无所知就显得比别人矮了一截”的心理在起作用;另一方面,作为公民,也对处于灾难中的人表现出应有的责任。我们经常可以感知受此种心理驱使的一类舆论的普遍存在。

在正常情况下,以什么样的素材为舆论题材,以什么样的题目为舆论话题,这是一个“任选题”。其间,起作用的是社会生活中的推崇心理(对某些人事的推崇)或贬抑心理(对某些人事的贬抑)。据有关媒体报道,2016年5月,南昌铁路局职工、一对新婚夫妇在洞房花烛夜干了一件非同寻常的事:新郎官由新娘子陪着抄中国共产党党章。最初的传播者是按对正能量的理解披露此事的;但此事经传播以后,舆论中不乏将此事解读成“作秀”者,并加进了调侃的意味。舆论在形成

<sup>①</sup> 参见常宁:《社会化媒体时代,“不沉默的”才是大多数》,http://www.tmtpost.com/60969.html。

过程中被注入了信息披露者始料不及的内容，这是社会心理内涵足够真实的表征，同时也是社会心理对舆论有所制约和有所影响的证明。这件事从某种意义上说明：社会心理有多丰富，社会舆论中的意见和话语就会有多丰富。

从理论上说，社会心理对于事件舆论也还应该能发挥一种作用：过滤。事件有关信息足够透明，主体辨析能力足够高强，社会普遍心理足够坚强——在此情势下，谣言在舆论空间中无法存在、更无法发酵。这是社会心理和社会舆论所应达到的境界。应当说，在2003年SARS事件的后半期，在整个汶川地震中，社会心理及与此紧密联系的社会舆论达到过这样的境界。

通过以上分析，我们看到：重大公共危机事件中的一部分固然有其偶然性，但围绕它们形成的舆论和全部重大公共危机事件舆论一起，在相当程度上受制于社会心理，则是确定无疑的。

## 二、新媒体语境中社会心理对重大公共危机事件及其舆论的影响

我们不妨通过一个案例，来分析新媒体语境中社会心理对重大公共危机事件及其舆论的影响。2011年2月10日凌晨2时，有人传言，在江苏响水陈家港化工园区，“化工厂发生泄漏，即将爆炸”。直接导致化工园区周围陈家港、双港、南河、老舍四个镇区40多个村庄的数万群众自发转移。随后经响水县政府全力辟谣，凌晨6时左右，群众开始陆续回家，事态得以平息。但意外还是发生了，双港镇塘港镇村民在逃离过程中由于慌乱，发生交通事故并导致4人死亡<sup>①</sup>。值得注意的是：无此传言，并不会有重大公共危机事件发生；一则传言，引发了一起重大公共危机事件。这与在多数情况下由事件伴生谣言的情况并不相同。然而，在新媒体语境中，传言和谣言有生存的土壤，有流播的市场。对此，不能不引起高度重视。

在这里，一则传言被疯传，迅速成为舆论的一种有影响力的特殊形态。它被众多的人议论、传播，被万众用作“大逃亡”行动的依据。事件过程中暴露出来的问题是那样发人深省：如此多的人，怎么就会轻信一则没有任何事实依据、根本经不起稍加推敲的传言，而采取了失去理智的、近乎疯狂的“大逃亡”行动呢？求生固然是人的本能，就此而言，无可非议；众人为逃生而演绎了“大逃亡”事件，似乎也完全可以理解。但事件的发生，其深层次的原因不是传言具有什么高明的伪装性和很强的欺骗性，而是当地民众的社会心理确实出现了一定的问题：在政府辟谣和民间传言中选择了后者，由此付出了惨重的代价；缺少对莫名其妙的传言的识别能力和抵御能力，是社会心理普遍存在的缺陷；平时没有筑就抵御传闻的心理防线，或所筑就的心理防线不堪一击，是教训的特别惨痛之处。

此事对政府来说也是有教训的。响水民众轻信传言而进行“大逃亡”，这是在政府不断辟谣的情况下出现的悲惨事件，同某些重大公共危机事件出现后信息被故意遮蔽的情况有别。政府的权威发布如何在与传言的交锋中胜出，政府部门和有关机构如何在关键时刻针对社会心理有效发声，平时如何铸就自己的无可动摇的公信力、权威性，响水万众“大逃亡”事件给我们的政府留下了必须作出回答的课题。

## 三、新媒体语境中重大公共危机事件舆论与社会心理底蕴

在新媒体语境中，原本丰厚的社会心理底蕴，在重大公共危机事件及其舆论面前会显得更加丰厚。

<sup>①</sup> 参见刘超群：《响水“万人大逃亡”那一夜》，<http://news.enorth.com.cn/system/2011/02/16/005802193.Shtml>。

### (一) 矛盾: 信息碎片化与事件复杂性带来的心理纠结

新媒体语境中重大公共危机事件发生后, 社会心理的内涵较之平时更为丰厚。关于重大公共危机事件的信息, 数量众多、铺天盖地, 然而有不少是呈碎片化状态传播的。这固然便于传播也便于接受, 但对公众心理结构产生的不良影响也是客观存在的: 使许多社会成员对于事件的认知趋于简单、肤浅。信息的碎片化和事件的复杂性, 形成了一组结构性矛盾。需要基于众多碎片化的信息, 对事实、对事件进行还原和解读, 并从中找出事物之间的关系链(包括因果链); 需要做去粗取精、去伪存真、由此及彼、由表及里的加工工作。这是一个极其艰难的过程。公众中的不少人由于各种原因, 没有进行过这样一项还原工作和深挖工作。这就使得他们对事件的认知不免停留于表面, 且体现出片面性。其结果是: 在新媒体语境中, 公众比在传统语境中更容易从众。

有研究者认为: “表达方式和内容模式的简单与否决定了思想的浅薄与丰盛, 而这最终决定了人们的思考方式和思维模式。所以, 如今看似一切为人‘着想’的各种‘傻瓜式’媒介(如新闻聚合客户端), 让内容的‘表达方式’变得越来越简单, 尤其是新的媒介形式要求表达字数尽可能简短, 符号化代替了文字, 随意的只言片语代替了对文字的斟酌。与此同时, 技术带来的新媒介形式, 并没有真正整合起人的碎片化时间, 而是让人的时间和空间更割裂。”其实, 事件信息的碎片化呈现, 在不少人那里, 在许多情况下, 不仅割裂了其时间和空间, 而且割裂了其心理认知, 割裂了其意见表达及由此而形成的社会舆论。

### (二) 复杂: 新媒体语境的构成本身所形成的心理分区

新媒体语境本身自有其复杂性, 这种复杂性可以追溯到由新媒体技术平台所形成的群体分区乃至心理分区。有研究者分析指出, 基于新媒体技术平台的弱势社群的产生, 本身就源于制度性的缺失和社会中间组织的严重发育不良。在作者及课题组成员为期两年多(2008年1月—2010年9月)的观察中发现, 以腾讯QQ群为平台, 体制外自发的弱势社群大部分以网上闲聊为主, 虽然不乏告知、倾诉、分享等功能, 但这类QQ群通常处于松散、无序的状态, 活跃度不稳定、人员流动性强, 缺乏集体的整合力和行动力。引起我们关注的是另一类集群型的QQ群——即由多个群组成、有一定层级形态的QQ群系统(如设有总群和分群系统), 它们有明确的发起者、较为严格的管理者, 最重要的是, 它们有具体的目标或宗旨和集体的线上、线下行动, “这一类网络社群”即为“网络自组织”<sup>①</sup>。这样的技术平台分区的情况, 也还应该出现在网络的其他空间之中。

在这里, 姑且不论这位研究者得出的结论是否正确, 但笔者认为, 其思路是还很有启发性的。在新媒体的不同技术平台上, 聚集着不同的人群。进而言之, 不同群体的社会心理又存在着差别, 随之而来的, 是围绕事件所形成的舆论也会有这样那样的差别(有时候的差别并不一眼就能觉察)。这就是说: 在由新媒体技术平台所形成的不同场域中, 社会心理的分区和区分是客观存在的。这给社会心理在网络空间中的呈现带来了相当的复杂性。受此影响, 重大公共危机事件舆论就呈现为更加复杂的形态。

### (三) 趋同: 重大公共危机事件舆论不易达到的心理境界

信息传播渠道的多样, 为公众摄取信息提供了方便条件, 但同时也为信息认同和与此紧密联系的舆论趋同带来了很大的困难。认同是心理活动的重要内容之一。认同, 首先需要特定主体对事件信息的真伪进行甄别, 而这是很不容易做到的。有人对天津港爆炸事件中的瑞海集团的背景, 进行穿凿附会的解释, 在没有确凿证据证明此说错误之前, 人们又难以否定它。因此在海量信息面前、在众声喧哗的语境之中, 人们要想做到明辨是非善恶、在此基础上择善而从, 并非易事。

<sup>①</sup> 参见丁未:《新媒体赋权:理论建构与个案分析——以中国稀有血型群体网络自组织为例》, <http://www.psychspace.com/psych/?action=printnews-itemid-8954>。

舆论中有各种各样的声音和意见，这本身并非不正常现象。在新媒体语境中，完全没有必要提出舆论一律的要求。但各种意见和声音最终向事实真相靠拢，向真理性认知靠拢，向公平正义靠拢，防止舆论产生撕裂社会的负面影响——所有这些，应该不是什么不切实际的苛求和不合规律的妄断。可是，如果不是从社会心理层面认识和解决问题，以上“三个靠拢”和“一个防止”，又并不是很容易就能实现的。

#### 四、在引导重大公共危机事件舆论时要注意对社会心理进行引导

在分析新媒体语境中重大公共危机事件舆论和舆情并对舆论进行正确引导时，应该增加如下环节和步骤：分析与舆论和舆情相对应的社会心理的情状；不光是有什么舆论就针对这些舆论进行引导，而且要在引导社会舆论的同时，还要针对与舆论相对应的社会心理进行引导。这种对社会心理的引导，与对特定个体或群体的心理干预、心理疏导有联系但并不是一回事。它是面向全社会的，而并非只针对重大公共危机事件中的个人；既是舆论引导、又是心理引导，是两者紧密结合、兼而有之的引导。

重温 2005 年 11 月下旬发生的哈尔滨水危机事件及与舆论的关系，我们不难悟出在舆论引导中进行社会心理引导的重要性。关于水危机事件，哈尔滨市政府先后发布过两个公告。第一个公告，不顾公众中已经出现的恐慌心理的苗头，隐瞒了松花江水体受到污染这一真实信息，以对哈尔滨市市政供水管网设施进行全面检修为由，须全市普遍停止供水 4 天（被评价为撒了一个“善意的谎”）。结果是公告难以自圆其说，舆论为之哗然。一时之间，有关地震、投毒、污染等谣言满天飞，从而在更大程度上加剧了公众的恐慌心理。这不仅是违逆社会舆情之所为，而且是取了无视社会心理之下策。第二个公告，在万般无奈之下，政府公开了事实真相，披露了关于水危机的真实信息，获得了稳定人心的良好效果。可见，维护社会的稳定，关键在于维护人心的稳定；维护人心的稳定，关键在于发布的信息充分透明、及时公开。这无疑是政府信息公开所获得的成功，但何尝不是读懂社会心理以后所采取的举措获得了良好的效果呢？公开事实真相，公布关键信息，以此使社会心理中引起恐慌的因素得以消除，公众与政府恢复了互信，舆论渐趋平缓、正常。可见，政府和新闻媒体进行舆论引导，读懂社会心理这本大书何其重要！

至于说 2005 年 11 月 27 日 18 时许，黑龙江省省长张左己在退休老干部庞玉成家，端起水杯当众喝下松花江恢复供水以后的第一口水并通过电视台现场直播，则是政府官员消除社会心理中疑虑成分的妙招。恢复供水后的自来水可以喝吗？它安全吗？会不会喝出问题来？这是在多少人心头萦绕、挥之不去的问题。省长用自己的行动给出了答案；更重要的是，他用自己的实实在在的行动，给市民吃了颗大大的“定心丸”。由于社会心理中的疑问消解了，社会舆论中的离心力也就向向心力转变了。省长所做的事情并不复杂、也不费劲，但事情做到了点子上，因此效果极佳。关键在于：正确瞄准并使巧妙解决了社会心理层面存在的疑虑，问题自然迎刃而解了。

#### 参考文献

- [1] 童庆炳. 在历史与人文之间徘徊——童庆炳文学专题论集[M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2007.
- [2] 许志红. 网络集群行为的社会心理机制分析[J]. 学术论坛, 2013, (3).
- [3] 乐国安. 网络集群行为过程解析[J]. 人民论坛, 2010, (13).
- [4] 王娜. 新媒体环境下谣言传播的受众心理研究[J]. 今传媒, 2013, (11).

(责任编辑 刘传红)