

# 突发公共事件网络舆情治理共同体的构建<sup>〔\*〕</sup>

蒋明敏

(南京信息工程大学 当代中国马克思主义研究院, 江苏 南京 210044)

〔摘要〕转型期各类社会风险的累积,推动着我国进入突发公共事件高发频发的时期。突发公共事件产生的网络舆情效应具有爆发性、群体扩散性、演变复杂性、结果不确定性等特点,给我国网络舆情的治理带来巨大的挑战。具体而言,当前我国突发公共事件网络舆情治理面临着以下难题:治理组织权责不明强化负面舆情风险,恐慌情境诱发主流观念失位,风险应对制度建设不力诱发治理失序,工具理性弱化道德责任。当下亟需强化马克思主义共同体思维,构建突发公共事件网络舆情治理共同体。为此,需要进一步凸显多元共治的民心属性、精准共情的基本立场和有序平衡的信息组织,重点从力度、精度、温度和效度四个方面发力,凝练价值共识,谋求共建共治共享的最大公约数,推进网络舆情治理的现代化。

〔关键词〕突发公共事件;网络舆情;治理共同体;情感治理

DOI:10.3969/j.issn.1002-1698.2022.06.010

当前我国正处于经济社会发展的转型期,社会经济结构与价值观念的变迁加剧了公共事件发生的频次和强度。与此同时,网络媒体的蓬勃发展,网络舆情成为一种新型的社会舆论形式。新媒体背景下突发公共事件在信息流和意见流的焦灼对抗中隐匿释放情绪感染信号,唤醒公众对各种矛盾、危机等社会不稳定因素的感知能力,助推群体性恐慌、焦虑、不安等负面情绪的集结,并不断诱使公共舆论发酵升级,给当前政府的舆情应对工作带来了严峻挑战。如何在纷至沓来的信息洪流中实现有效治理成为调停“信息瘟疫”的关键。因此,在传播生态深度变革的时

代背景下,构建网络舆情治理共同体是回应挑战的必然选择。本文以当前突发公共事件网络舆情治理面临的困境为着手点,论证构建突发公共事件网络舆情治理共同体的必要性,全面阐释新媒体时代下突发公共事件网络舆情治理共同体的内涵与核心特征,提出涵盖制度建设、体制改革、情感治理与效果评析等维度的应对策略,为突发公共事件网络舆情治理共同体的构建奠定理论基础和实践指引。

## 一、后真相时代网络舆情治理的现实挑战

“后真相”一词源引于 1992 年美国《国家》

作者简介:蒋明敏,法学博士,南京信息工程大学当代中国马克思主义研究院研究员、教授。

〔\*〕本文系国家社会科学基金一般项目“意识形态安全视域下重大突发事件网络舆情治理研究”(20BKSI48)的阶段性成果。

杂志(*The Nation*),它的出现关联了一系列政治事件,并被赋予“情绪的影响力超过事实”的语义。所谓“后真相”,并非“真相”本身如何变化,而是舆论对于“真相”的态度发生了转变,更多时候受到人的立场、观点、情绪和利益的影响。柯林斯在互动仪式链中提到,个体从情境当中寻找的东西就是情感能量。<sup>[1]</sup>而情感先行作为后真相时代的一个印象标签,隐喻着情感唤醒个体动机、驱动个体行为的某种风险,给社会关系和社会治理结构带来的诸多隐患,这无疑给突发公共事件网络舆情治理带来了挑战。

### (一)治理组织权责不明强化负面舆情风险

后真相时代下,网络舆情治理是在治理主体、治理客体、治理载体和治理情境四者互动中形成的结构。明确治理权的归属问题是应对网络舆情风险的首要前提。马尔库塞指出:“在单向度的思想和行为模式中,凡是其内容超越了已确立的话语和行为领域的观念、愿望和目标,不是受到排斥就是沦入已确立的话语和行为领域”。<sup>[2]</sup>在传统意义上,网络空间治理主要是通过政府与传统社交媒体和社会公众的单向度联结和管控,以达到聚合对治理主体权力认知的目的。因此,网络治理的思维定式、话语控制权、运行机制主要偏向于地位强势且承担无限责任的政府主体,而离散群体常常游离在治理的边缘。但伴随媒介逻辑对社会结构嵌入程度的加深,社交媒体他律性失范和非理性意识形态争夺战等现象屡禁不止,由此滋生的“意识形态泡沫化”挑战着政府的权威地位,同时也暴露出单向度垂直治理的空间局限性。网络治理如何平衡赋权和分权之间的关系成为新时代政府治理的难题。

大数据技术和治理系统的深度融合,使模糊治理走向常态化。在技术加持的背景下,网络空间治理突破了传统物理空间对理性技术的规制,增加了网民群体情感治理的维度。地缘界限的打破和内容生产的“去中心化”一方面缩短了社会变革周期,另一方面也加剧了工具理性和价值理性的错位,<sup>[3]</sup>致使信息、技术、媒介、公众之间

的关系更加复杂而微妙,客观上增加了网络舆情的治理难度,网络舆情的精准化治理也就由此应运而生。这意味着网络舆情治理不再囿于与传统政绩挂钩的政府狭隘治理框架,而更趋向聚合文化传统、集体主义、现代精神、主流价值观等社会属性的多元共治范式。然而,在突发公共事件网络舆论治理的过程中,多元主体的权责定性不明导致的模糊治理成为一种常态。尤其是在新媒体时代,舆论形式的多样性、草根性、泛主体性和非理性等特点,舆情发酵演化发展过程中的隐匿性、模糊性、偶然性和次生性等特点,容易导致舆情监测陷入闭环效应。在应对突发公共事件时,权利主体难以厘清各自权限,治理权定性不明,权利失重、失衡、低效等问题更加突出,致使舆情预判、响应、分析和治理趋向模糊应对,其结果是网络社会逐渐流变成一个包含隐性风险和显性风险,且风险叠加变异的社会“病灶”。

### (二)恐慌情境诱发主流观念失位

社交媒体圈层淡化了现实空间和虚拟空间的边界,融创出维系相关权威、公共平台、意见领袖、话题人物、目标受众体共同发展的社会图景,促使传播方式朝着跨圈层传播转变,以及舆论主体从阶层主体到身份主体的切换,舆论叙事从二元对立到多元对立格局的建构。媒介情境打破了以地缘为纽带联结而成的社会交往模式,建立起基于新的交往关系和价值选择之上的利益框架,其社会镜像表现为:以新媒体为轴心,聚合多元主体,形成节点众多、高度连接、全民参与的互动交叉的传播模式。大数据算法处理技术推动了信息传播的“再造”,解构了诸如报纸、杂志、广播、电视自上而下的单向度传播模式,而大数据本身就裹挟着市场经济的偏见和歧视,在商业逻辑和政治逻辑的博弈中最终引发利益结构的失衡。本文将多元主体主要分为以强势权威为代表的政府和传统媒体、技术赋权驱动的新媒体、情感需求驱动的普罗大众以及以意识形态排他性为代表的境外民粹主义势力四大类型。

萨托利指出:“我们从个人经验知道,同一个

人在从低透明度环境转向高透明度环境时,他或她的行为会十分不同。这意味着透明度因素可以改进也可以歪曲行为”。因此,“透明度即使不制造冲突,也能加剧冲突”。<sup>[4]</sup>在网络传播中,政府兼具监管者和参与者的双重主体角色,具有规范信息传播、协调关系连接、凝聚文化认同等功能。这就意味着政府作为连接信息世界和现实世界的中介机制之一,拥有对网络秩序规制的整合权。而以大数据、云计算、区块链、人工智能等技术支撑的社交媒体具有天然的解构性和重塑性。信息文明和政治文明的交锋诞生了媒介的政治传播功能。诚然,正常的“舆论供给”是必不可少的社会需求,但一旦新媒体跳脱自身的职业属性和专业素养,以“流量运营”为价值导向时,裹挟情感、利益、立场而来的网络舆情极易被异化,成为附着流量收入、运营策略的营销手段,在复合传播中引发“沉默的螺旋效应”“寒蝉效应”。在此情境下,尚未满足的心理需求容易在道德修辞等春秋笔法的渲染下走向极化,从而使个人的负面情绪、认知幻觉等消极舆情在公共平台蔓延、泛滥,导致网络同质群体讨伐现实力量,道德审判压制程序正义的现象。驳斥公权力,侵蚀公信力,网络次生舆情外溢进一步加剧了权力越位、监督变质。此外,除了国内舆情传播主体之间的利益博弈,境外意识形态渗透也暗流汹涌。由此观之,异质信息跨圈层、跨主体、跨国界传播容易导致社会风险累积,引发焦虑、恐惧、焦躁、压抑、怨恨、空虚等负面情绪的集聚。在圈群化传播负效应作用下扭曲利益格局,加剧意识形态的不对等。这些不良后果会严重侵蚀社会群体信任和大众心理健康,造成一系列连锁式消极后果。

### (三) 风险应对制度建设不力诱发治理失序

“泛众化”传播极大地改变了信息传播的深度、广度和速度,舆情数据载体量实现指数式增长,同时也使得舆情治理的难度空前加大。一方面,体制机制之困:“各自为营”,错失良机。鉴于网络舆情的爆发往往具有间歇性突发引爆的

特点,在传统管理模式下,相关舆情管理部门间职责范围具有重叠性和排他性。一旦出现舆情危机,内部公共资源的配置低效和外部主体功能价值的忽视导致政府应对突发公共事件舆情分身乏术。加之部门内部性的存在导致信息往往不能在层级不同的部门和平台之间实现共享和集中利用,这就给“信息孤岛”和“数字鸿沟”的存育提供了温床。信息迟滞性导致职能部门间协调性和联动性的断层。此外,在舆论发酵期,准确及时定性舆情要素是应对舆情风险的关键举措。而现阶段舆情治理恰恰容易忽视这一环节,尤其是在媒介市场低准入导致主流媒体传播权力被分流的境况下,责任意识淡化和公共媒介素养缺失的弊端不断凸显,导致错失舆情治理的最佳时机,极大地增加了治理和决策的沉没成本。另一方面,引导回应之困:“盲人摸象”,如履薄冰。在网络媒介搭建的赛博空间,信息的自由传播、主体的平等互动一定程度得以实现,同时塑造了网民的信息需求,推动了民众不断攀升的信息需求期待和有限的信息公开的矛盾升级。此外,突发公共事件舆情预警机制的不健全,以及重监管轻引导的惯习,制约了政府应对突发公共事件网络舆情的能力。从我国网络舆情的流向来看,中层大流意见领袖带动两极小众群体,导致主流话语逐渐失势、失语。政府为了“脱敏”和避免舆情反弹,往往采取回应滞后等方式,给突发公共事件网络舆情治理失序埋下了隐患,造成了潜在风险。

### (四) 工具理性弱化道德责任

大数据和算法两大核心技术与互联网的深度融合充分释放了意识形态中的存量和流量因子,给网络空间治理带来了前所未有的机遇。在治理权下沉的同时,治理的针对性、有效性和可控性也在同步提升,顺利实现了网络空间治理“从‘流程’核心到‘数据’核心”的更迭,<sup>[5]</sup>网络公域信息化、智能化、现代化的特点更加凸显。然而,网络技术天然具有利弊共存的双重属性,正如乌尔里希·贝克和吉登斯所说的“现代性的

自反性”,人类正生活在“文明的火山口上”,<sup>[6]</sup>携带价值而来的同时也存在破坏价值的一面。大数据技术携带的精准预测功能与社交平台搭建的双向互动沟通机制融为一体,充分释放了主体参与公共生活的自主性。大数据蕴含数据风险的同时也培育大众对数据的依赖度,突发公共事件中的个体在焦虑情绪的驱动下难以节制,盲目沉浸在数据技术营造的“烟花”中。一旦数据突破防线,容易出现权力滥用、权力垄断等乱象。数据风险和人造风险危机叠加,扩容网民主观臆测和错误推断的空间,从而导致交流空间被压缩以及非主流意识形态对主流意识形态的侵蚀。由于信息随意化、“去中心化”的虚置意识形态,网民在自我寻找、建构、强化集体无意识的行为过程中,潜移默化地被技术悖论催眠,极易出现网络社群“斯德哥尔摩综合症”。此外,此类意识形态“肢端肥大症”将继续延伸出一系列链式反应,以网络空间负性效应为轴心,利用微信公众号、抖音、微博等自媒体平台传播、渲染、异化、解构舆情要素,形成极端网络民粹主义连续封闭、交相呼应的闭环格局。而部分网络媒体出于“眼球经济”的考量,往往流变为舆情“信息资本家”,<sup>[7]</sup>淹没在私域情绪主义的沉默螺旋中。舆论空间最终呈现出个人情绪优于客观理性,客观真相被“民意”情绪所裹挟,后真相风险异化技术变量等消极样态,弱化了公众与政府、媒体、意见领袖之间的信任关系。

## 二、网络舆情治理共同体的理论释义与核心特征

### (一)网络舆情治理共同体的理论释义

作为概念的共同体起源于古典时期,滕尼斯的《共同体与社会》是最早对“共同体”作出概念界定的著作,所谓共同体“是建立在血缘、地缘与情感等基础之上,其生活形态呈现出较强的认同感和人情味”。<sup>[8]</sup>马克思批判继承了亚里士多德的城邦共同体、近代社会契约论、德国古典哲学中的“共同体”思想,揭示了资本主义市民社会“虚幻共同体”的本质。从人类社会发

演进趋势出发,将人类社会划分为三个阶段:“自然共同体”“虚幻的共同体”“真正的共同体”。<sup>[9]</sup>“真正的共同体”是自由人的联合体,强调个人理想与集体理想的统一性,一切因“特殊利益”和“共同利益”的紧张而引发的社会矛盾都因失去了前提而得到消除。作为马克思理论体系重要组成部分的共同体思想关注人的现实利益实现和人的自由全面发展,是人类生活方式和生存方式的规律性概括。

党的十八大提出的“人类命运共同体”和十九届四中全会提出的“社会治理共同体”,标志着“共同体”思想在我国实现了向政治领域和社会治理领域的拓展。这是对马克思社会共同体思想的继承和发展,是当代中国马克思主义国家治理理论的新形态。习近平总书记立足国家总体安全,着眼于信息技术不平衡不充分发展问题,聚焦于网络现实挑战,提出了网络空间命运共同体思想。网络空间命运共同体思想的提出标志着共同体思想拓展到了网络治理领域,为新时代网络空间治理提供了理论基础。借鉴马克思人类社会三阶段的划分理论可以界定网络舆情治理共同体的层次划分,将其归纳为“原始共同体”“制度共同体”和“真正共同体”三种形态。三种共同体形态分别具有“情感”“规则”“负责”的伦理特质。依据马克思唯物史观,不能对网络舆情治理共同体形态作线性递进理解,三者之间在理论界定时是不交叉的类属关系,在实践演进时是彼此影响的上升关系。

#### 1. 基于情感的原始共同体

在新媒体时代,网络逐渐成为公民交流观点和表达意见的主要空间,是舆论生成、发酵和传播的重要渠道。网络舆情犹如一柄双刃剑,既可塑造负责任的政府形象,也能给政府造成负面影响。突发公共事件网络舆情是突发公共事件、网络、政府、社会环境等因素非线性作用的产物,大量存在的负面网络舆情成为社会不满情绪的“助推器”、价值观念偏离的“放大镜”、社会矛盾激化的“催化剂”,<sup>[10]</sup>威胁到意识形态安全和执政

安全,甚至造成社会失序和动荡,给网络舆情治理带来了新的挑战。媒介平台和数字技术的深度融合,使得多样化的媒介形态在拟态环境的交织融合中,一方面重塑了信息传播的渠道、模式、内容、应用场景和社会形态,另一方面在“传播范式变革”中不断调整功能适应主体的弹性需求。在技术和资本逻辑的驱动下,智能化、多模态的泛在化社交网络,催生了以数字技术为底层逻辑的传播秩序和生态结构的深层质变,表现在传播内容上倾向于满足泛主体的虚拟社交需求,传播方式上强调场景互动、沉浸体验的可视化传播,传播流程上突出自主赋权的特色传播,传播效能上多要素嵌套以人为本的价值理念等方面。技术驱动传播生态发生颠覆性变革的同时,也引发了由数字越界而带来的传播伦理失序问题,呈现出野蛮生长式的“原始”形态,推动着网络社会治理打破传统管控型体制的桎梏,而转向依赖共同体进行治理的新模态。

### 2. 基于规则的制度共同体

在突发公共事件中,网络舆情呈现出全民参与、集中关注、持续时间长、容错率低、爆发性强、社会行为带动力大等显著特点,用强制性的行政力量去解决网络舆论问题,不仅需要耗费巨大的行政成本,还难以得到公众的自觉认同。为此,需要构建突发公共事件网络舆情治理共同体,推动网络舆情由政府单中心管理向共同体治理模式的转型。网络舆情治理共同体建立在责任统筹机制、大众参与机制、对话协商机制的基础上,本质上是一种国家、社会、公共领域广泛参与的治理模式。突发公共事件网络舆情治理共同体致力于打造党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的网络舆情治理体系。以多元主体为中轴,以协同对话、身份认同和情感联结为基础,唤起公民的归属感、获得感和认同感,以此谋求善治的最大公约数,最终实现治理观念的新平衡。

### 3. 基于价值责任的真正共同体

经过权力的出场、技术的规训、话语的协商、

奖惩的博弈、价值的引导形成各具多元主体角色特点的规范意识与心理结构,真正共同体则是建立在此基础之上的责任共同体。然而,马克思主义上的真正共同体,是个体对制度化嵌套的超越,最终实现人与人的“自由人联合体”价值。由主体间的原始关系、制度关系走向共同体关系,需要负责伦理成为普遍事实。负责在舆情治理的多元主体角色中具有不同的内涵,就政府而言是为人民负责,就舆论发声者而言是为舆论客体负责,就传播技术而言是为公序良俗负责。

(二)突发公共事件网络舆情治理共同体的核心特征

1. 为人民负责:突发公共事件网络舆情治理共同体的价值属性

从人类命运共同体到社会治理共同体,从社会治理共同体到网络治理共同体,“共同体”作为社会治理模式的发展成果,其价值意蕴在于不断突破社会治理的场域、逻辑和价值维度,契合新时代满足人民群众日益增长的美好生活需要的时代使命。伴随着网络空间意识形态多样性、多元化和去中心化表征的凸显,网络舆情治理作为推进网络治理现代化的“末梢工程”,正式以构建网络舆情治理共同体的美好构想引领网络社会,从而应对网络社会涌现出的各种矛盾、风险和价值冲突。

治理并不是为了控制,而是保障网络舆论的正常秩序,澄清事实,引导形成正确价值舆论,激发网络社会供给社会整体发展的“正能量”。因此,突发公共事件网络舆情治理共同体是“为人民负责”价值立场在网络舆情场域落实、深化的具体形态,也是适应新时代舆论治理模式由管控走向共治的本土化探索。在网络管治理念的探索过程中,赛博空间同时兼容的高度自由化、平等化和虚拟化属性激发了主体意识的本位复苏,刺激了“被管理者”由特定客体向行为主体身份的转变。与此同时,政府职能定位的嬗变和优化也凸显出后现代社会多元共治的潜力,搭建立体多元共治格局的价值共识取代了传统政府一元

主导论。至此,网络空间治理结构也突破了从“统一管理”到“集中治理”的束缚,走向“共同治理”的空间维度。

首先是培育社会主体治理自觉的共建视角。网络舆情治理共同体的构建意味着突破传统的网络社会权利分布格局,实现治理结构和运行范式的深刻变革。其关键在于,搭建能够实现多元主体协同对话、线上线下良性互动的网络社区共同体,以构建身份认同来化解认同危机和群体极化。网络舆情源于主体意识的复苏,也应从主体性归位的角度进行解决。网络舆情的演化呈现出“中心-边缘”格局,所谓“中心”不单单是指网民围绕舆情事件意见表达的自我中心,也是指网络舆情治理中权利主体树立的自我“中心”权威意识。这不可避免地导致社会主体权利处于相对孤立的状态,而这种孤立本质上是与主体性价值推崇的“自我实现”和“普遍尊重”相违和的。因此,网络舆情治理共同体的构建应回到“自我”和“他人”的哲学源点,即尊重差异性,不仅要尊重舆情治理权利主体的差异性,还要尊重治理客体身份特点的差异性,以此为依据辩证考量舆情要素的单一性和多元性、同一性和特殊性、绝对流动性和相对稳定性之间的关系。此外,主体性的归位也意味着落实“人人有责”的治理共识,在尊重差异性的基础上培育多元主体的治理自觉。强调以理性自治呼唤权利主体社会责任的归位,努力实现网络舆情治理人人有责、权责明确、各司其职、协同共治。

其次是聚合多元共治意愿的共治视角。共治的基础是达成底线共识和开展有效对话,而网络舆情治理权主体所达成的底线共识应该是基于网络空间公共利益之上的普遍共识。普遍共识形塑了网络空间的对话精神和规则意识。网络舆情治理共同体“共治”维度的关键在于构建平等赋权的责任共同体和构建“德法共驱”的文明治理共同体,推动“现实性秩序”和“境界性秩序”融合相促,<sup>[11]</sup>即多元主体通过协商、对话、合作、公平竞争等方式促成集体行动的过程,以此

来提升突发公共事件网络舆情治理的有效性。

最后从追求“人人享有”的共享视角上看,网络舆情治理共同体的构建,从根本上说是为了满足人民群众日益增长的幸福感和满足感和获得感。为此,需要在机制层面兼顾平衡性,建立基于权利共享、责任共担理念的诉求表达机制,决策参与机制,利益再分配机制,满足多元主体的利益诉求。实现“共治”基础上广泛利益共同体的构建,在“共享”下积极倡导各得其所,在回应各方主体利益诉求的同时积极提升各主体的参与性,真正实现“自由人的联合体”。总的来说,在网络舆情治理共同体的构建中,突发公共事件网络舆情治理实现了由刚性规定向韧性、高效、有序、有为制度的软着陆,推动网络舆情治理能力的全面升级。

## 2. 精准共情:突发公共事件网络舆情治理共同体的基本立场

共情是个体面对(或想象)一个或多个个体的情绪情景时,首先产生与他人情绪情感的共享,而后在认识到自我与他人有区别的前提下,对其总体状况进行认知评估,从而产生的一种伴有相应行为(外显或内隐行为)的情绪情感反应,且主体将这种情绪情感和行为指向客体的心理过程。<sup>[12]</sup>而在意识形态复杂多元的网络空间,共情力具有两面性,既能够在功能上契合人性需求,唤起大众共鸣的服务价值,又可能共情过度导致舆论“一边倒”。因此,精准共情作为情感治理的有效手段,其本质应回归到“人性”,并基于此构筑情节关联,谋求契合点,突出代入感,精准把握共情的感染力度。在新媒体时代,网络舆情既是个体现实利益诉求的缩影,也是网络社会群体心态的形象化呈现方式。而情感作为“虚拟交往”得以实现与群体心理得以诞生的基础性因素,以情感驱动网络舆情治理共同体的构建成为推动多元主体协同共治的普遍价值共识。通过网络公共文化中情感因素内驱的社会情感本身的治理以及依托情感这一非体制柔性治理手段,重塑党委、政府、媒体和网民之间的情感联结和

情感共识,以构筑多重主体基于身份、利益和责任之上的耦合关联。

现阶段,情感治理的可供性体现在:情感作为社会情绪的内核因素,有助于社会心态回归到价值理性的层面。藏匿于舆情背后的滥觞网络亚文化,如“饭圈乱象”、网络暴力等,助推着网络环境民粹化发展趋势。这就使得异军突起的网络民粹主义假借符号平台酝酿舆论风暴,在多重舆情要素的化学反应中,个体自觉性走向覆灭,无意识人格复合养成,情感驱动集体思维极端发展,诱导社会心态走向无意识群体恐慌、消极价值批判和非理性怨怼等。此外,情感本身蕴含的政治诉求是推进全过程人民民主的有效途径。网络“强链接”是政治关系整合的过程,在其对话场域内,核心价值观主动寻求、塑造、契合民生需求,搭建独立个体之间交流共通的意义空间。同时网络舆情推动着政府管理模式的创新,消弭传统媒介低参与和有限参与的缺陷,为全过程人民民主提供了可能性和现实性。最后,情感再生产对公共性的重塑有助于充分释放德育价值。网络舆情情感治理的主要任务是引领网民对真善美的追求,目的在于重塑网络生活公共性,提高自主自为的主体在总体视域下培养良好道德判断和审美评价能力,进而树立人本理念之上的主导价值取向,在“美美与共”的生命境界实现人的自由全面发展。

3. 有序平衡:突发公共事件网络舆情治理共同体的信息组织

信息是网络生态环境系统中最基本的要素,信息流形成虚拟的信息生态链,一旦信息要素有所波动,则会影响到整个信息生态链的稳定性,进而危及信息场域的稳定性。突发公共事件破坏了原有的信息生态环境,对信息需求短时间内就将达到峰值,而与此相对的是,相关方对信息的供给则显得滞后。信息供给的失序、不均衡主要体现在以下两方面:一方面,即时需求与科学信息发布存在时间差。突发公共事件迅速集聚了社会注意力,催生了即时信息需求,而突发公

共事件的准确客观调查定性需要一定的时间,需求的迫切性和供给的时滞性造成了一种供需失衡的状况,而网络空间的虚拟性和匿名性特征,为网络谣言的滋生提供了空间,出现了各种各样真假难辨、观点各异的信息,进而推动了网络舆情的发酵。另一方面,信息的精准需求和信息传播的暂时失序。信息技术的发展改变了传统的信息传播格局,传统官方媒体的影响力受到削弱,新媒体的崛起使得普通网民也可以成为信息发布主体,过去的单链传播模式逐渐被生人网络传播模式替代。过去因兴趣、地缘关系形成的圈层被放大为公共事件下的公民圈层,圈层的无限放大使得信息的传播模式和路径更加复杂化和多样化,增加了突发公共事件网络舆情治理的难度。

新媒体时代突发公共事件中的信息供给失衡冲击了信息生态系统。传统的以政府为中心,有限社会参与的治理模式陷入了困境,其迟滞性和低回应性的弊端在新媒体环境下凸显。而网络舆情治理共同体则是要从根本上变革过去的“中心-边缘”治理格局,广泛凝聚利益相关方的共识,构建快速联通、双向互动的主体间网络,促进信息因子、激发正向活力,维护突发公共事件下信息供给平衡,而这种平衡是祛除短视平衡思路的有序平衡、整体平衡。因突发公共事件引发的网络舆情基本可分为因认知不足而引起的恐慌式舆情,这种舆情发生于突发公共事件出现的初期,因权威信息主体回应的匮乏,导致网民对突发公共事件缺乏一个全面客观的认识,进而滋生出一种恐慌式舆情;或因信息不对等而引起的批评式舆情,这类舆情多发生于突发公共事件的发展过程中,随着官方回应的增加,社会进入非日常生活形态,但民众因公义情绪、渴望日常,而希望能从更多的有效信息中建立安全感,但一方面因政府的有效信息不足,另一方面因自媒体的虚假信息、抱怨信息、蛊惑信息过多,往往在信息两端形成不对等式的批评式舆情。正面的批评式舆情可表现为说理式舆情,这类舆情制造者

多为有激情的知识分子,但也因其不投入舆论市场,而对突发公共事件的应对影响不明显;负面的批评式舆情可表现为谣言式舆情,这类舆情制造者要么别有用心,要么不明就里,但因其深度投入舆论市场,具有较强的煽动性,给突发公共事件的应对造成了障碍。

因此,网络舆情治理共同体的构建需要在信息供给矛盾中寻找平衡,在话语诉求中回应关切,但也不能为缓解民众紧张情绪,犯了为平衡信息供需而刻意回应的盲动主义、短视主义错误。突发公共事件发生之初,出现了许多地方政府为刻意安抚民意,仓促发声,甚至错误发声的现象,以致引发次生负面舆情。有序、整体的信息平衡需要政府部门耐心、细心掌握客观、真实信息,相信民众,本着为民众负责的态度及时、有序发布信息。此外还需要强化融合传播和互动交流,推动突发公共事件下正能量信息的传播。对于负面的不实信息,则要主动引导,提升舆论传播的影响力、感染力和传播力。正视舆情中的现实问题,及时发布权威信息,把握“时、效、度”三字方针。网络舆情治理共同体需要加快推动突发公共事件话语体系建设。官方话语、专家话语、媒体话语的差异弱化了网络舆情的引导力,需要保持内核和导向的一致性,以发挥各信息主体之间的合力。舆情的大范围、无边界、立体化的延伸,对信息的监管提出了更高的要求,需要综合运用新媒体技术,正确解读和传播网络信息,共同构建和谐的网络生存空间。

### 三、突发公共事件网络舆情治理共同体的构建路径

面对网络舆情的严峻形势,突发公共事件网络舆情治理共同体的构建应以政府为坐标,以党委、媒体、社会组织、网民为基点,以点带面推动多元协同共治,以“伙伴关系”再塑公共交往理性。

#### (一) 制度供给深化治理力度

构建网络舆情治理共同体是应对突发公共事件舆情挑战的必然选择。为此,制度供给应从制度建设、战略规划和行政执法三个方面发力,

谋求矩阵联合中传播效果的帕累托最优。在制度规制与法律引导下,实现网络政治情绪治理从对抗性走向协商性,从排斥性走向建设性,并能够实现情绪转向,有效发挥政治情绪的积极作用。<sup>[13]</sup>首先,运用制度优势盘活治理全局。突发公共事件情境下,更是凝心聚力的关键时刻,要求发挥党总揽全局,协调各方的统领作用。结合突发公共事件网络舆情的传播特点,通过加强网络法律法规制度建设,完善突发公共事件应急研判和重大决策机制,风险防控机制和舆论引导、监测和反应机制,同时搭建信息发布平台、话语沟通平台,围绕多元利益主体搭建突发公共事件网络舆情处置评估体系、责任追究数据库等方式,打造涵盖全局,突出重点,多元共建共治共享的利益、责任、命运和文明治理共同体。其次,突发公共事件应对中,要始终突出以人民为中心的理念原则,树立问题导向意识,解决人民群众急难愁盼的共性需求。关键在于厘清“网上网下”舆情的治理界限,落实多元共治的实体责任,推动多方面务实合作,谋求在治理行为标准上达成广泛共识,推进网络空间舆论表达规范化,强化舆情治理责任,提升舆情应对治理能力。在全员出动、全息把控、全程监测、全效平衡下以非对抗性手段化解对抗性矛盾,缓冲突发公共事件带来的社会震荡。最后,加大执法力度,重塑交往规则。公共空间内理性价值需要稳定且连续的交往规则保障,而良好的交往规则又会推动理性价值上升为权威认同。为此,应着力提升行政执法的针对性和适用性。进一步加大信息的公开力度,修复权威和公共之间的信任关系。

针对媒体“吹哨人”“把关人”行业自律性底色变质现象,应加大曝光和惩戒力度,划清媒体从业者的底线、红线和高压线,把资本逐利的存量因子关进制度的牢笼中。针对网民言论失范行为,开展专项整治,提高散播谣言的犯罪成本。综合采用民事、行政和刑事责任进行规制,通过建立失信惩戒名单和建设责任追究数据库,让“法不责众”理念淡出法治的灰色地带。



## (二)“点一面”对接细化治理精度

在突发公共事件频发的快信息时代,细化网络舆情治理精度尤为重要。这就要求我们以发展的眼光重新界定、调整网络舆情治理框架,使其既有技术赋权下执行可能性,又有精准化运作下目标可实现性,提升主流意识形态在赛博空间的整合力、引导力、影响力和控制力。

其一,全方位提升政府的信息应对能力、舆情处置能力。网络“流行病”是民生需求在互联网空间的映射。因此,政府要统一信息发布标准,加强信息公开力度和及时回应效度,破除信息壁垒,抢占“黄金时间”,让权威发布及时占据舆情制高点。搭建公共话语沟通平台,提升人大代表在基层人民群众、边缘群众中的比例,线上线下互动结合,主动回应社情民意,防范“主体舆情”和“次生舆情”负面效应的集聚,消解民粹主义矛盾分歧点。倡导重大决策公开征求意见,全面推进回应民主、参与民主、协商民主和监督民主,响应突发公共事件下网民的民主诉求。此外,构建网络舆情治理共同体,需要系统性战略把控、全局性战术谋划、结构性执行落实。树立守正创新的数据思维,建立涵盖舆情监测、反应、引导、处理、危机修复等功能的完整舆情引导链。在普遍性和特殊性方法论的指导原则下坚持分类采集数据、分级预警、分层研判,多部门联合发声,多渠道合理宣传,多角度有效甄别,把握引导公共情绪的关键时机,提升网络舆情的可控性。同时,利用区块链技术建立链式风险防控机制,搭建“监测预警、研判识别、应急管理、联动处理、评估问责”五位一体的链式防控体系,推动多主体部门进行突发公共事件联合应急演练。再次,作为共识传播体系的搭建者,领导干部要提升媒介素养和应对能力,同时养成良好的反思习惯。根据信息传播特点和公众认知心理不断提高自身媒介素养,主动参与到突发公共事件的网络讨论,以便掌握意识形态话语权、思想认知话语权和学术交流话语权,避免因认知分歧导致次生舆情风暴。除了努力提高自身媒介素养之外,搭建

公共媒介教育平台也迫在眉睫。创新教育引导的方式,增加教育引导的共情力,避免公共理性塌陷。积极培育社会组织和专业治理人才,联合第三方专业性和权威性力量,推动自治、法治和共治一体化。综上,网络舆情治理共同体主要是以政府为轴心,画好共同治理的同心圆,实现舆情治理由应急式体系建构转向常态化机制。

其二,媒体作为官方舆论场和民间舆论场沟通的桥梁,其作用不可小觑。在突发公共事件的特殊舆论场内,媒体功能深度融合,优势互补,为探索新媒体业态下网络舆情治理共同体提供了启发。一方面,恪守媒介底线,平衡传播策略,求真务实锻造专业本领。“不管是传统媒体的人工拦截式把关还是新媒体平台的技术筛选式把关,把关主要环节还是在于新闻生产领域的把关”。<sup>[14]</sup>因此,网络舆情治理共同体的媒介视角应从加大核查力度着手,不仅要核查事实报道来源的真实有效性,还要核查新闻报道的全面性、客观性,矫正后真相时代“眼球经济”下的传播乱象。在信息公开的基础上全面落实信息发布责任追究制,重塑媒介公信力。同时,在传播权分散情况下,要进一步强化主流媒体的舆情引导力,引导社交媒体平台开展连续性、深度性和深刻性的报道,强化媒介平台传播合力。引入大数据技术,建构大数据敏感词库,多渠道去伪存真生成脱敏资源数据库,以便立体化、全方位抓取多维舆情数据,弥合社会主体认知偏差。另一方面,规范媒介行为和责任,强化社会自治。建立健全社交媒体平台社会责任自治规约,将媒介职能履行状况作为行业协会考评媒介主体的重要参考依据,同时,打造媒介“软传播”下“硬实力”的功能定位。通过主动设置议题、主动引导意见领袖、主动制定行为标准、主动履行职责等途径,构建一个多层次、多元化、普适化的行业管理自治体系,推动媒介行业自律自治。

其三,释放基层“个体自觉”活力,激活网络舆情自治单元的缔结默契。以创新突发公共事件网络舆情法律宣传方式为核心,推动相关行为

主体自我管理、自我监督、自我服务、自我教育。例如,通过组织网络空间法律知识竞赛和微视频展播活动,编印有关突发公共事件法治同行相关法律知识问答手册,专区设置窗口推送舆情法治治理典型案例等方式,强化公民的法律意识,提升网民参与舆情自治的能力和水平。同时,主动建构舆情疏通平台,全方位对接群众现实诉求,以线上线下相结合的方式强化矛盾预防、协调和化解。在逐步落实实名制的前提下,引导群众主动转换思维理念,倒逼公共理性、公共精神和公共文化的回归。

### (三)刚柔并济提升治理温度

网络舆情一方面折射出社会发展过程中体制性、制度性和文化性矛盾根源,另一方面集中呈现社会情绪的内在情感症结。因此,网络舆情治理共同体的构建不仅要切准制度源头,更要用好情感治理的“良药”,刚柔并济把控治理温度,注入主流价值的强心剂。

突发公共事件情境下,民情民意和人民群众的生命安全和社会发展的长治久安挂钩,由此决定了网络舆情治理共同体的构建必须从“民之所忧”“民之所盼”入手,精准定位社会关切的“事件源”,主动贯彻习近平总书记关于“民生无小事、枝叶总关情”的殷殷嘱托。因此,需要深入推进舆论的供给侧结构性改革,在健全常态化新闻发言制的基础上,统筹多方资源推动非常态化舆论回应机制的协同发展,纾解突发公共事件下的社会恐慌和焦虑情绪。政策宣传的同时敢于向谣言“亮剑”,搭建权威辟谣平台,整合专家、政府、网络意见领袖、主流媒体等力量,从源头清除威胁公平正义感、生命安全感 and 自我实现感的隐患和风险。在面对舆情变化的不确定性因素时,加强流调和科普,把握民众需求,尤其是加大对网络重点人群和社会边缘群体的关注,以建构优质心理服务体系为目标,提升政策的服务体验。此外,整合治理元素,建构主流集体记忆,以理性温情的价值观引导培育崇德尚美的社会心态。在网络空间的情感互动场域内,要注重情绪的疏

导。这就要求主流平台在内容建设上,要加大网络正能量的建设,发挥正能量的模范引领作用,推进网络文化建设。创新核心价值观的传导方式,确保主流价值观的主导地位。创新话语体系和叙事结构,官方声明需突破传统政务生硬表达,吸纳口语词汇、网络流行语等具有“情感饱和度”的共情叙述方式,提升目标群体阅读的情感体验值。以平等对话、真诚交流的姿态,展示权威主体积极有为寻求对话、包容接纳公众期待的美好形象。畅通网站举报渠道,以实质性奖励激发网民监督热情。通过搭建互联网违法和不良信息一体化处置平台和完善机制,调动广大网友参与空间治理的积极性,共同维护清朗空间。

### (四)协调联动优化治理效度

突发公共事件中,网络舆情和信息传播具有频次高、速度快、范围广等特点,这就决定了网络舆情治理单单依靠一个领域、部门很难有效治理。因此,形塑政府主导、社会参与、行业协同、网民参与的多元治理格局,激发制度、体系、职能部门活力,综合运用法律、道德和伦理等治理手段,成为优化突发公共事件网络舆情治理的必要选择。从操作层面来看,突发公共事件网络舆情治理共同体构建应从联动和考评两个维度入手。

高效协调联动是消弭舆情潜在风险的必由之路。这就要求当前网络舆情治理共同体的构建需要整合部门资源,打好舆情治理的“组合拳”。一方面通过信息联动引领舆情治理风向,另一方面通过执法联动保证治理效果。此外,为了实现治理效率的可持续,需要建立合理有效的治理效果评估机制,其考评内容涵盖但不限于舆情处置方案、舆情处置行为和舆情处置系统的评价与改进。舆情处置方案主要是指是否具备针对突发公共事件的应急预案,是否对预案进行推演和模拟,在突发公共事件过程中舆情监测是否科学,主体是否全面覆盖,资源是否有效整合等。在处置方案实施后,是否进行全面评估,是否有效弥补治理短板,防范潜在风险等。舆情处置考评主要包括主体执行力考评和行为效益考评。

通过核定行为主体是否实现权责明确、各司其职,多元主体之间的协调联动是否顺畅,舆情资源配置是否能够实现优势互补和高效配置,舆情治理中潜在收益和沉没成本的占比是否科学合理等问题,科学修正舆情治理行为。舆情处置系统主要是评价突发公共事件背景下,政策、技术、法律以及行业自律等硬性指标以及各指标之间的相关性程度,以此为依据调整多指标评估模型。最后,考评程序要公开透明,经得起历史和实践的检验,经得起人民的检阅。基于科学合理的考评结果核定调整媒介准入规则、行业自治规则、主体信用等级等内容。以共治合力之势传播“中国好声音”,展现“中国大智慧”。

#### 四、结 语

在新媒体时代,突发公共事件通常与网络舆情相伴相生,突发公共事件网络舆情具有爆发性、群体扩散性、演变复杂性、结果不确定性等特点,迫使传统的治理体系走向失灵、失效、失重,构建调和社会关系变革秩序的网络舆情治理共同体成为大势所趋。基于多元共治、精准共情和供需平衡理念之上的网络舆情治理共同体,不仅是彰显中国特色社会主义制度关于人民主体、群众路线的内在要求,也是构建清朗网络空间和“美美与共”的网络社会的必然要求。马克思提出“人的本质是人的真正的共同体”,<sup>[15]</sup>而人的这种最现实的共同体本质就是通过“人的真正的社会联系”加以体现出来的。<sup>[16]</sup>网络舆情治理共同体作为社会关系、传播结构和社会治理模式相结合而衍生出来的产物,仍会伴随着社会心态、技术工具的发展而不断调整向度,并以更具灵活性、协调性和组织性的形态出现。因此,我们还要从多个视域、多个维度和多种关系出发,深刻把握关于搭建突发公共事件网络舆情治理共同体的诸多问题。突发公共事件网络舆情治理共同体的构建,必须把微观主体的情感治理和宏观结构的统筹规划结合起来,通过多元主体的对

话、协商和沟通凝聚对共建共治共享理念的观念认同、情感支撑和行为驱动,以情感共同体为基础构建责任、文明、利益和价值共同体,在提高人民群众幸福感、满足感、获得感和自我实现感的过程中实现网络舆情的有序健康发展,实现一致观念上的交往理性。

#### 注释:

- [1][美]柯林斯:《互动仪式链》,林聚任、王鹏、宋丽君译,北京:商务印书馆,2009年,第86、67页。
- [2][美]赫伯特·马尔库塞:《单向度的人——发达工业社会意识形态研究》,刘继译,上海:译文出版社,2008年,第11页。
- [3]张楠楠:《舆情治理与命运共同体构建——基于风险社会视角》,《南方论刊》2021年第3期。
- [4][美]乔万尼·萨托利:《民主新论》,冯克利、阎克文译,上海:上海人民出版社,2009年,第269、197页。
- [5]韩影、张爱军:《大数据与网络意识形态治理》,《理论与改革》2019年第1期。
- [6][德]乌尔里希·贝克:《风险社会:新的现代性之路》,何博闻译,南京:译林出版社,2004年,第13页。
- [7]蒋明敏:《重大突发事件网络舆情的泛政治化风险:生成逻辑与治理策略》,《青海社会科学》2021年第6期。
- [8][德]斐迪南·滕尼斯:《共同体与社会:纯粹社会学的基本概念》,北京:商务印书馆,1999年,第65-76页。
- [9]张卫海:《生态治理共同体的建构逻辑与实践理路》,《南通大学学报·社会科学版》2020年第3期。
- [10]于姗姗、陈建华:《重大疫情网络舆情的应急引导机制研究》,《情报科学》2020年第9期。
- [11]范逢春、张天:《国家治理场域中的社会治理共同体:理论谱系、建构逻辑与实现机制》,《上海行政学院学报》2020年第6期。
- [12]刘聪慧、王永梅、俞国良、王拥军:《共情的相关理论综述及动态模型探新》,《心理科学进展》2009年第5期。
- [13]曹帅:《新时代网络政治情绪的生成逻辑与治理维度》,《情报杂志》2019年第1期。
- [14]张爱军、王首航:《后真相时代的自我救赎:真相的再归与主流媒体话语权的重塑》,《河南社会科学》2021年第6期。
- [15]马克思:《评一个普鲁士人的〈普鲁士国王和社会改革〉一文》,《马克思恩格斯全集》第3卷,北京:人民出版社,2002年。
- [16]赵坤:《论马克思共同体思想研究的三重视域》,《马克思主义理论学科研究》2021年第4期。

〔责任编辑:邹秋淑〕