

群体心理效应下网络舆情引导进路分析

任欣雨

南京邮电大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2023年6月28日; 录用日期: 2023年7月28日; 发布日期: 2023年8月7日

摘要

互联网时代, 舆情传播数据量庞大且迅即、易变、影响大。而群体行为凸显的群体心理对舆情产生重要影响。本文基于群体行为产生的心理效应, 探寻网络舆情引导进路。重点在于重视群体心理效应及发展规律, 积极建构网民与政府之间双向信任机制, 提升民众批判素养与网络空间舆情信息质量, 避免网民群体陷入海量信息的价值盲从。积极化解网络舆情治理危机, 建构风清气正的网络空间环境。

关键词

群体心理, 网络舆情, 引导策略

Analysis of the Network Public Opinion Guidance Path under the Group Psychological Effect

Xinyu Ren

School of Marxism, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: Jun. 28th, 2023; accepted: Jul. 28th, 2023; published: Aug. 7th, 2023

Abstract

In the Internet era, the amount of public opinion transmission data is huge and rapid, changeable, and has great influence. The prominent group psychology of the group behavior has an important influence on the public opinion. Based on the psychological effect of group behavior, this paper explores the guidance path of network public opinion. The key point is to pay attention to the group psychological effect and development law, actively construct a two-way trust mechanism between netizens and the government, improve the quality of public criticism and the quality of public opinion information in cyberspace, and avoid netizens from blindly following the value of

massive information. Actively resolve the crisis of network public opinion governance, and build a clean and upright environment in cyberspace.

Keywords

Group Psychology, Network Public Opinion, Guidance Strategy

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

据社会心理发展的历史进程表明,个体之间的心理差异往往伴随群体之间的心理差异(顾杰善,1992)。而群体心理效应是群体中的成员由于相互作用而产生诸如群体规范、群体价值和群体情感等心理现象。在暗示、感染、模仿以及信息传播等(赵鹏飞,2014)理论之上不断形成群体心理。群体心理效应给社会带来双重作用,即社会促进作用和社会懈怠作用(罗明东,2011)。社会促进作用呈现为多人从事集体活动相互配合提升实践效率。社会懈怠作用则相反,往往出现群体人数越多,个人出力越小的情况。在社会促进和社会抑制双重作用下,群体心理产生了群体思维、决策乃至极端化表现。在信息高速发展的当下,群体心理诸多表现形式也在网络舆情危机治理中带来双向影响。

因此,在信息时代,对网络舆情有效引导的实践进路探析,是顺应社会之需、人民之需并试图为当下舆情治理乱象寻求良方的重要之机。由于舆情主体与舆情客体间的相互作用是舆情发展的直接原因。这其中网民心理行为对舆情发展产生重要影响。当理性与非理性的声音相互交织,形成舆论场中观念交锋相对的局势。在这般场景下,是非对错、道德评判、公开正义、利益冲突之间的关系总会占据舆论关注的焦点。吸引网民纷纷以各种身份加入其中,给舆情引导工作带来机遇同时也将是巨大的挑战。如今中国式现代化发展蹄疾步稳全面推进,智慧化、数字化国家建设要求,使互联网空间网络舆情危机治理成为国家和社会治理的重点关注领域。探究对群体事件中的群体心理研究,利于从意识形态层面研析社会舆情中群体心理情绪价值,探索化解圈层固化、情绪茧房、盲从跟风等不利于舆情治理的矛盾,建构良序理性的网络对话空间,推进舆情良序引导。

2. 网络舆情与群体心理特征分析

2.1. 网络舆情事件特征

舆情是公众对社会环境变化的反应,是社会心理、社会态度的外部表达(骆正林,2023)。热枕新闻时事热点的网民用户、追新求异的网络媒体、繁杂虚拟的网络空间将给舆情治理带来难以预料、变幻莫测的舆论发酵态势。据《中国互联网发展状况统计报告》(CNNIC,2023)的最新数据显示,截至2022年12月,我国网民规模达10.67亿,互联网普及率达75.6%。庞大的网民基数搭载互联网开放、交互、平等、自由渠道。网络舆情呈现迅即性、易变性、影响大等特点。

一是迅即性。网络时代生发出的各类多媒体平台,作为信息载体能有效地加快拓宽网络信息传播效率及渠道。对比以往单向性的大众交流的传统媒介,互联网的高速发展带来的多方的交流互动使信息更加快速传递。涉事主体对突发舆情事件的响应时间、信息发布和处置措施等都能成为舆情进一步发酵的关键。二是易变性。突发事件自发生后会以各种形式与载体在不同平台传播,信息在短小时内汇聚集中,

微信、微博、抖音、快手等多个平台同步推送与讨论，官媒、网络大V等意见领袖以自己的立场发声，在网络中进行发酵，极大的调动网民的愤慨情绪，不断衍生出自己的观点，使网络舆情呈现出瞬间信息集聚的特点。三是影响大。碎片化信息时代，大众接收新闻讯息大多来自手机短视频的截取片段，接收时间也呈现碎片化。每时每刻都有大量网民关注社会生活事件，事件舆情的传播影响力变大。现实生活中一件微不足道的小事也会在网络沟通传播中变成全民参与的社会性事件。

2.2. 群体心理效应表现

勒庞在其代表作《乌合之众》(古勒塔夫·勒庞, 2018)中, 对群体的形成、群体心理的特征以及领袖对群体的控制作了生动的描述和犀利的评论, 这使他被视为现代群体心理学的开创者。群体心理不同于个体心理, 其特征及演变规律较为个体心理更复杂, 但同时, 群体事件形成的心理诱因来自个体心理极化汇聚而来。个体汇聚集于群体之中, 由于匿名、模仿、感染、暗示、顺从等心理因素的作用, 个体就会丧失理性和责任感, 表现出冲动、具有攻击性的过激行为(吴洪凯, 2011)。

具体而言, 群体心理形成过程中凸显以下几点特征:

一是情绪感染特征明显。情绪是一种具有组织性并持续变化的心理状态。情绪感染理论对群体内部个体间的情绪感染交互作用展开研究表明: 群体内部个体情绪影响他人行为、思想和情绪(王潇等, 2010)。并能在情绪输出者与群体成员间形成交互作用的“情绪循环”(Smith & Conrey, 2007)。也就是群体内成员之间的正面抑或负面情绪能够互相感染, 从而将某一种情绪加强成内部的共识情绪形成同质化的情绪状态和社会认知。群体成员之间的行动和语言容易相互感染, 并在特定的氛围中忘记自我、情绪冲动, 不自觉地融入到群体所营造地氛围之中。群体中情绪主要由“舆论领袖”引导, 而无主见地群体成员容易轻信, 这是群体一大弱点。

二是跟风从众心理蔓延。“从众”是一种个人在群体中由于实际存在的或者头脑中想象到的社会压力与群体压力而在知觉、判断、信念以及行为上表现出与群体中大多数一致或按流行做法行事的现象(邱中慧, 2011)。由此可见, 从众心理其实是群体事件中盲从的表现, 当出现多数派与少数派之间观点意见相冲突情景, 较多不知事件缘由冒然跟风发表言论致使舆论风向朝一边倒时, 就会出现多种情况。一是占领网络话语权的意见领袖、微博大V、粉丝量较大的网络用户的观点就会受到大力追捧。二是由于观点认识的差异化, 持有不同意见的少数人由于害怕招致网民言论攻击, 选择保持沉默, 从而陷入诺伊曼所说的“沉默的螺旋”中。形成看似舆论场域中观点意见和谐统一的假象中, 这样更加强了多数派意见的巩固强势。在群情激愤的气氛中的个人, 又会清楚地感到自己人多势众, 因此他们总是倾向于给自己的理想和偏执赋予十分专横地性质。

三是法不责众心态驱使。责任分散形成的隐性暴力在公共突发事件中屡见不鲜。个体尚且不敢在公众事件中施行悖德之事, 但是融入群体之中, 仿佛蒙上一层得以庇护的罩子, 短暂丧失自身的个性特征从而淹没于群体之中。其中重要原因在于一种“冒险迁移”, 社会心理学解释为在团里中个人的冒险行为得到增强(季红, 2003)。“冒险迁移”容易导致恶行后果产生却无人承担责任, 造成社会事件中“责任分散”和“无责任性”。除此之外, 也容易产生“旁观者效应”(刘抒雅, 雷陈珊, 2012), 在群体环境之中, 个体会感受到较少的助人责任以及社会压力, 形成责任分散、责任混淆以及众人致误现象。

3. 群体心理影响网络舆情引导的二级效应

3.1. 群体心理影响网络舆情发展的正效应

群体心理牵引下的网络舆情在某种程度上有利于舆情事件的良性发展。而舆情良性发展对当下网络生态中讯息乱象丛生、价值分化严重、网民戾气激增的社会现实起到一定的引导作用, 从而发挥群体心

理的社会促进作用。

一是助推舆论真相的揭露。网络环境中个体在群体中的匿名自由特性，观点意见将会更加自由地表达。由于微博、短视频等平台为普通网民提供发声渠道，“人人都是传播者”的环境以及此类平台的交互性、裂变式等传播特点促成了舆情多发。因而在人人得以在网络空间发声的群体环境之中，不同观点意见的碰撞有利于事件形成热度焦点，从而助推事件真相的进一步揭露。

二是助推群体价值的巩固。由于从众行为形成心理性群体，除去盲目从众的网民，个人理性价值占据群体心理中有利于主流价值观念得到“极化”。正向观念的群体传输有利于理性、积极、符合社会良序发展的信念的进一步巩固。如偏好效应理论陈述所言(田进, 田雨, 2021), 一个人的选择偏好无关痛痒, 一群人的选择偏好则会形成广泛的示范效应, 引导那些摇摆不定抑或是尚无偏好的人进行选择, 形成选择惯性。因此, 良性价值偏好的选择能够起到引领带动作用, 将群体心理形成的盲从变成理性的从众。

三是推进社会执法公正性。通常政府舆情监测处理部门在舆情事件中响应、回应、调查、问责到最后修复的全过程易出现处理迟滞, 无法快速满足公众对真相的渴求心理, 影响政府公信力。而网络群体渴求舆情事实的揭露, 从而在网络空间中有意将舆论推向高潮形成巨大的舆论压力, 引发有关部门的着重关注。进而监测公共权力的实施。形成“网络反腐”局面。即群体适当运用网络话语权而进行的良性的社会监测活动。如江西某高校“指鼠为鸭”事件中的领导公关部门的职权滥用, 刻意回避事实只想平息事件的做法遭受舆论的审判和谴责。

3.2. 群体心理影响网络舆情发展的负效应

如今信息化时代, 随着大数据、云计算、区块链、智能算法、人机交互等技术的不断发展应用, 我国社会信息的传播结构和传播秩序发生了深刻变革。因此在“泛网络化”生存时代下, 网络空间中庞大的青年群体容易在陷入群体意志中形成“集体盲思”(许建萍, 2022)。从而导致不良情绪的偏执宣泄、群体极化中圈层对抗、盲从跟风等搅乱舆情良性治理的心理危害。

一是偏执的宣泄心理助推舆情无序发酵。遭受疫情动荡与社会转型, 网民群居下的群体心理观念汇聚容易进一步加以强化, 形成群体极化反应即群体内的讨论会强化群体成员的普遍倾向。一旦负面情绪占据主流, 情绪宣泄式的舆论声讨肆意发酵。舆情频发的网络时代, 人人都能网络发声造势引发舆论风波。负面问题的推波助澜下, 毫无理性分析的言论乱然出现在各事件平台下, 可能是带有煽动性、诋毁性、揶揄性乃至伤害性的言论遍布其中, 从而发泄内心偏执的不满亦或仅为享受舆论言语的狂欢, 来满足内心的感性情绪倾泻。进而助推舆情无序发酵, 危害公职监察处理实效。

二是盲目的从众心理搅乱舆情治理态势。人云亦云的社会现实现象, 从舆情发布的媒体视角看, 受媒体议程影响, 新闻媒体具有多元素捆绑功能和受众脑海投射作用形成的三级理论流变, 即媒体输出、媒体操控和受众脑海图景形成。在拟态环境中, 媒体对信息选择和加工处理最后呈现出来给网民的结构化处理的信息, 完全带有媒体掌管人自身的意识输入。而更占据大众视野的更多是短视频内容, 这些短视频内容通常是娱乐媒体刻意截取的部分片段, 加之自身的片面理解形成娱乐造势议题。如此缺乏专业性片面追求点击率流量的媒体平台, 极易形成对舆情认知的刻板 and 流于表面的狭隘视野。置身于群体之中受群体心理带动产生行为模仿, 形成“羊群效应”(张桂杰, 2018)。即采纳长期占优势地位的观念和行为方式, 使人失去理性盲目跟风。盲目的跟风非常容易引发舆情暴力事件, 不同于现实直接性的暴力, 网络暴力同通常表现为一种“软暴力”。对在舆情风波中心人的心理造成更隐蔽不易察觉的心理伤害, 一旦难以排解陷入其中, 不可预测的极端事件就容易出现。这对现有舆情的有效引导和治理带来严重危害。

三是圈层固化排斥心理阻碍舆情良序引导。网络圈层化的形成与现实社会阶层的产生同根同源, 都

是人们为了增强自我认同感和集体归属感,维护关系、寻求认同、抱团取暖而形成的团体或圈子(郑文锋, 2022)。当个体之间由于相同的思想观念汇聚群体意志,所有人地情感和思想统一,个体独立人格将逐渐消失。极易形成“协同过滤”现象(党生翠, 2013),协同过滤意味着异己意见难以渗透群体圈层之中,封闭交流之下进一步强化群体圈层固化。在算法推荐技术的加持下,信息分发技术智能推荐同质化信息,内部同质观点共振与外部同质讯息输入。形成具有信息窄化、迎合与封闭特征的“信息茧房”。群体内趋同从众心理进一步发展成为“情绪茧房”(马菁菁,李庆勇, 2022),产生非理性的表达叙事思维方式,在舆情发展周期之中进行群体对抗和纠纷,偏激非理性的观念指导下的群体心理行为会严重阻碍舆情良序引导。

4. 群体心理效应下网络舆情引导路径研析

4.1. 重视群体心理效应,建构舆情信任机制

网络舆情中出现的宣泄、盲从、对抗、偏见等群体心理,部分因缘在于政府及传统媒体公信力下降,谣言处理不当。政府作为网络舆情监管治理的“元角色”,对相关事件的治理并非万能,依旧存在薄弱环节。从网络舆情覆盖主体视角上看,舆情从发端高潮淡化消匿的整个过程中,涉及传播推动的主体包括网民个人、群体、媒体职业人、媒体平台乃至官方媒体等。其中,网络群体事件当中人人都得以参与,而混迹其中搅乱是非的或是缺乏理性评判能力而引起舆情事件恶性发酵的,很难明确地对其进行责任认定,对其的规约与教育往往只能是事后解决。特别是难以被发现的灰色网络舆情:采用影射、隐喻、反讽、双关等手法用国内外历史事件人物借古喻今、或借用文学与艺术人物等评论当下时事热点的网络舆论现象(叶阿萍,邵安, 2021)。这些识别难度大,处理尺度难以把握。媒体平台维度上出现泛媒化倾向导致的传播关系复杂化,裂变式的舆情传播,集聚强大的舆论力量形成趋同的舆论走向,依旧需要政府部门出面采取妥当方式解决,一旦处理不当就容易引发信任危机。由于底层民众的话语弱化,正常利益难以伸张,话语权被淹没致使相对剥夺感加强,影响个体层面上的主观幸福感、心理健康及自尊,群体层面的群际态度和外在集群行为。一旦群体相对剥夺感较高,群体抗议行为、政治暴力活动和群体攻击性等集群行为就会产生。政府媒体部门应积极重视群体心理,重视群体之中个体不同的心理诉求。面对群体中不同行为主体的心理,诸如:当事者、投机者、支持者、旁观者四种,由这四种组成的群体心理特征必须采用不同方略针对性的引导。政府在热点舆情的及时回应、社会公众的心理安抚、负面舆情的有效干预、衍生危机的监测预警方面发挥着积极的主导作用。对于舆情的演化过程以及最终处理结果要及时公布,增强信息的透明性和公开性,加大对失职人员的问责力度,提升政府的公信需要在政府部门内、部门之间、上下级政府部门间、政企之间建立多元主体联动机制,实现信息的交流和共享,统一、及时力。

4.2. 重视批判素养培育,避免舆情信息盲从

心理学家荣格的无意识理论中认为集体无意识占据个人意识的大部分空间,而“情结”即某种观念或情感地综合体,往往处于深层无意识状态潜移默化地影响人们对事物地认知。网络受众普遍受到同情弱小、厌恶强权的情结影响,导致他们对于发生在弱势一方身上的悲剧事件会产生强烈的共情,这种情感甚至会影响理性思考的能力。特别是当下受到后真相时代的影响,人们的情绪影响大于对真相事实的探究,不利于舆情的良序引导。群体成员产生的从众心理很大程度来源于群体压力。因而要辩证看待群体心理的价值盲从,重视培养群体的独立批判素养,克服舆论场域中变幻莫测的信息洪流的侵蚀,学会独立思考、整合信息,从而尽力避免阶级固化以及算法推送的情绪茧房和文化规训。严格把关,建构理性的舆论场域。由于遭受社会流瀑效应(赵石强, 2014)的影响,个人在缺乏相关信息时,有时会追随群体

行为并接受其传播的谣言信息。桑坦斯认为,群体极化的发生很大程度上是受到社会流瀑效应的刺激。“当流瀑效应发生时,信念和观点从一些人那里传播到另一些人,不是依靠传播者的实际所知而是依靠他人所持有的想法而决定自己的观点。而这种信念很可能是错误的,因为人们都不是依靠自己私人的信息而是依靠自己信任的别人做出判断(凯斯·桑斯坦,2010)。”现如今网络空间缺少的便是理性独立分析的批判者,跟随多数排斥少数。往往也会受到舆论场中最先发声之人的情感带动陷入跟风跟帖行为,自我意识沉寂淹没在群体之中。因此,主流媒体及政府部门乃至网络空间意见领袖应积极引领网络受众理性辩证看待网络舆情。学会“让子弹飞一会儿”,黑格尔的《精神现象学》也曾指出怀疑是一种具有极高修养的辩证意识。相关权威部门未公布事件调查结果之前,应避免谣言的满天飞。提升自身的甄别和批判意识,避免情绪与感情经验的推动陷入无端无意识的信息盲从之中。由于群体心理产生的群体行为并非具有绝对稳定性,人的思想意识具有可塑性。籍此,重视群体心理引导,需重点关注群体之中“个体人”的培养。

4.3. 重视群体心理规律,提升舆情信息质量

舆情的疏通引导需遵循群体心理发展规律,辩证客观看待群体心理形成规律,不可极端否决群体心理问题的社会影响。正如模仿是社会生存学习的必要途径,群体成员间的价值态度和行为方式也会产生模仿效应,形成群体归属、认同亦或促进心理。在面对简单的群体社会交往心理、小群体心理和大众心理时,都不可避免的需要做好舆情研判工作,提升相关舆情传输的信息质量。群体活动的去个体化、个人身份较为模糊,形成网络舆情事件中群体责任分散心理。网民隐匿在群体之中大多并不在意自身的行为影响,忽视个人行为带来的社会影响。而虚拟空间信息传播途径多样、接收渠道多元。如此庞杂的数据环境也造成了“信息过度宽裕”和“能力相对贫困”的悖论。网络信息繁杂碎片化充斥太多无意义无价值的讯息。扰乱视听、混淆真相,网络空间资讯信息参差不齐。致使群体在接收碎片化讯息时情绪压力激增,加剧网络空间信息混乱。因为群体面对信息过量陷入信息迷茫,对舆情信息的获取解读,客观真实信息的诉求,理应积极借助大数据技术做好舆情研析。传统以事实文本为依据来分析舆情生发机制,进而分析与引导的方式具有较大的局限性。爆炸式增长的网络信息已远远超过传统治理方式可解决处理的范畴,大数据技术能够容纳处理多元异质信息。一是网络舆情相关研判人员能够通过大数据的挖掘技术,进而分析海量数据背后蕴涵的舆情信息与现实民众的社会心理、情感诉求想接连,从而提前建立起网络舆情演变的模型,进而建构网络舆情爆发前夕的预警机制。二是在运用数据信息采集技术时,提高舆情数据的收集效率并扩大收集范围。传统的舆情采集耗费巨大的人力物力,从整体上看效率滞后缓慢,无法有效准确地反映网民真实的想法和诉求。而大数据采集的海量数据是相互关联、相互印证的(王仕勇,2021),从而使搜集的信息在时间维度和空间维度上建立了逻辑联系,使舆情事件的呈现更加客观。促使网民群体接收高质量讯息,理性采取群体行为,抵制不良群体心理。

5. 小结

总之,互联网时代强势来袭,媒体网民数量激增,信息发布传输接收反馈可在一瞬之间完成。网络舆情发酵过程携带网民受众各种情绪反应,往往群体行为产生的群体心理较个人的社会影响力、破坏力更大。因此,网络舆情的良序引导,群体心理是其不可忽略的重要因素。注重关注群体心理,以提升政府权威信任效度、培养网络意见领袖、加强信息传播质量等途径进行网络舆情的有效引导。

基金项目

江苏省高校哲学社会科学研究重大项目“新时代网络意识形态安全协同治理研究”(2021SJZDA056)。

参考文献

- CNNIC (2023). CNNIC 发布第 51 次《中国互联网络发展状况统计报告》. <https://cnnic.cn/n4/2023/0302/c199-10755.html>
- 党生翠(2013). 网络舆论蝴蝶效应研究. 中国人民大学出版社.
- 古勒塔夫·勒庞(2018). 乌合之众(陈剑译). 译林出版社.
- 顾杰善(1992). 群体心理学导论——对群体心理现象的实证分析与理论探索. 社会学研究, (3), 62-70.
- 季红(2003). 防止集体决策中的冒险迁移. 领导科学, (22), 25-26.
- 凯斯·桑斯坦(2010). 极端的人群: 群体行为的心理学. 新华出版社.
- 刘抒雅, 雷陈珊(2012). 旁观者效应心理机制研究. 福建论坛(人文社会科学版), (S1), 125-127.
- 罗明东(2011). 心理学——基础教育心理学原理与应用. 云南大学出版社.
- 骆正林(2023). 大数据时代舆情环境的变迁与网络舆情的传播特征. 新闻爱好者, (2), 10-16.
- 马菁菁, 李庆勇(2022). 算法机制下“情绪茧房”现象的技术成因与影响. 传媒, (19), 87-89.
- 邱中慧(2011). 群体性事件中网络舆情的社会心理基础分析. 中共贵州省委党校学报, (3), 82-85.
- 田进, 田雨(2021). “热搜维权”偏好的生成逻辑、社会效应及调适策略. 电子政务, (12), 90-99.
- 王仕勇(2021). 大数据时代的社会舆情治理: 何以可能与何以可为. 重庆社会科学, (12), 84-95.
- 王潇, 李文忠, 杜建刚(2010). 情绪感染理论研究述评. 心理科学进展, 18(8), 1236-1245.
- 吴洪凯(2011). 科学把握群体心理演变特征, 正确处置群体性事件. 河北学刊, 31(5), 230-232.
- 许建萍(2022). 青年群体极化的网络样态及其生成逻辑、引导进路. 思想教育研究, (4), 99-103.
- 叶阿萍, 邵安(2021). 灰色网络舆情的概念、动因及传播特征. 青年记者, (21), 49-51.
- 张桂杰(2018). 群体心理学视域下网民群体行为和舆论引导研究. 新闻研究导刊, 9(5), 49-50.
- 赵鹏飞(2014). 生产安全突发事件下个体与群体心理交互作用及对策研究. 博士学位论文, 北京: 中国矿业大学.
- 赵石强(2014). 大学生群体极化现象的社会心理学分析. 哈尔滨学院学报, 35(9), 136-139.
- 郑文锋(2022). 圈层化传播中媒介素养教育再认识. 青年记者, (18), 35-37.
- Smith, E. R., & Conrey, F. R. (2007). Agent-Based Modeling: A New Approach for Theory Building in Social Psychology. *Personality and Social Psychology Review*, 11, 87-104. <https://doi.org/10.1177/1088868306294789>