

网络群体传播的特质、政治功能及其矫治

——基于突发性灾难事件的考察

张爱军, 曹慧雅

(西北政法大学新闻传播学院, 陕西 西安 710122)

[摘要] 在突发性灾难事件触发下, 网络群体传播呈现情绪化、地域化和仪式化的特质, 其可辅助政府制订与优化救灾计划, 安抚群体成员的焦虑情绪并监督政府救援工作; 而负面信息与负面情绪的群体传播则会产生一系列负向作用, 主要包括群体谣言的制造与传播、对身份相异群体的攻击以及群体娱乐化灾难事件。需建立谣言治理、情绪安抚及物资管控机制以应对网络群体传播中的谣言滋生及其次生危害; 预防、拦截与回应群体攻击言论, 以控制群体言论攻击; 引导灾难话语表达方式与内容, 促进群体看待灾难的视角和表述灾难的方式向合宜的方向转化。

[关键词] 突发性灾难事件; 群体传播; 社交媒体; 政治传播

[中图分类号] G 446

[文献标识码] A

[文章编号] 1671-6493(2022)03-0036-08

目前学界对于突发性灾难事件的研究主要集中在新闻学、政治学、灾害学3个研究领域, 涉及突发性灾难事件的传播学研究主要包括突发性灾难事件的报道模式与策略研究、突发性灾难事件的舆论引导研究、媒体在突发性灾难事件中的作用研究, 对群体传播在突发性灾难事件中的特质与作用尚未具体展开。突发性灾难事件属于社会公共事件, 涉及的群体较多且易引发群体的线上讨论, 情感的群体感染、行为与言论的群体模仿、群体极化后的群体攻击等表明个体作为群体成员与作为分散社会成员时, 其情绪、言论行为生成具有不同机制, 尤其是突发性灾难事件爆发后会形成新的群体, 如受灾群体与非受灾群体。具有相异身份特质的群体在突发性灾难时期会使群体传播呈现与常态时期不同的特质, 并造成相应的社会影响。

一 突发性灾难事件网络群体传播的特质

在突发性灾难事件触发下, 个体情绪在群体内互相感染随受灾与救援情况发生起伏, 呈现情感化传播特点。同时, 突发性灾难事件将地域划分成受

灾区域与非受灾区域, 不同地域内的线上群体根据与受灾群体的物理距离, 通过直接或间接的方式参与到救援活动中, 使突发性灾难事件中的群体传播具有地域特色; 而灾难爆发时期的群体在线祈福仪式与灾难平息时期群体的在线哀悼仪式使突发性灾难事件中群体传播呈现仪式化的特点。

(一) 基于情感维度的群体传播

社会空间中处于分散状态的个体通过事件触发、情感聚合联结成群体, 在突发性灾难事件爆发后, 拥有获得相关信息和情感支撑等同质需求的个体集聚, 形成应对灾难事件的暂时性群体。个体情感与群体情感相互作用, 负面情绪与正向情绪相互交织, 处于情感氛围中的群体易使个体情绪感染、传播至整个群体。德·里韦拉提出“情感氛围”的概念, 他认为, 情感氛围由社会成员建构, 是一个社会中一定情境下个体成员认为多数人会有感受。在群体传播场景下, 个体情绪可持续感染、复制和传递给他人, 进而成为弥散在某一特定情境、空间、场域或时段的群体状态。情绪传染可使群体中的个体情绪迅速趋同, 从而导致群体情感基调的建立和变迁^[1]。构成灾难事件下基于情感维度的

[收稿日期] 2021-09-08

[基金项目] 国家社会科学基金一般项目“网络政治意识形态传播规律研究”(18BZZ017)

[作者简介] 张爱军(1962—), 男, 辽宁建平人, 西北政法大学新闻传播学院教授, 博士生导师, 主要研究方向为网络政治传播、民主政治。

群体也是情绪共同体。

在突发性灾难事件的初发与持续阶段,因灾难可造成对人的生命安全威胁性、个体对灾难风险的感知和散播恐慌的谣言等因素皆会引起个体焦虑感,经过群体内的传播与互动,个体的焦虑情绪可感染至群体内部,从而导致群体焦虑形成。而面对个体的信息处理能力有限难以分辨谣言、个体应对灾难能力有限急需被救援的情况时,需要依靠群体的帮助、群体的分工与协作,从击破谣言与传递救援信息等方面建立群体信息内部与外部流通机制,依靠群体协作将信息汇总分类,避免大量重复性信息将辟谣信息淹没,依靠群体中“分散”个体的力量,其可能是谣言中所涉事件的目击者或当事人,进行有力的说明与辟谣。依靠群体传播范围广泛性和言论具有的较大声量,将救援信息和急需被救者信息在群体内部和外部进行传播,群体的作用得到发挥,因而建立起群体内部与外部对群体的信任情绪,安抚群体成员面对灾难的焦虑感。除此之外,在灾难事件中,群体情绪还体现在对救灾行动的作用上。如社会中出现不利于救援活动的行为,群体情绪往往会表现为愤怒,以群体的力量进行特殊时期的监督。而当有益于人们应对灾难时,如救援工作的全面展开时,则群体情绪会表现为对救援人员、社会机构的赞赏之情。

(二) 基于地域维度的群体传播

突发性灾难事件爆发后,根据与灾难事件的影响程度、关联程度,将地区划分成受灾地区与非受灾地区,受灾地区又分为灾情严重地区和不严重地区,基于地域特质的群体传播随之构建。互联网群体传播中的自组织现象,主要可分为“围观”和“景观”两种类型^[2]。非受灾地区的线上群体传播以弱连接为主,以“围观”突发性灾难事件自发聚集,监督政府救援工作、物资流向,传达相关信息,以群体的力量进行社会援助,直接或间接地帮助受灾区域群体,彰显群体的社会责任。

在基于地域特质的受灾区域群体中,以社区为单位构建的线上线下群体传播发挥了重要作用。费孝通认为,社区是“人民的生活有时空的坐落”,即强调社区是某一地方的人们组成的多种社会关系和社会群体^{[3]36}。在科层制的基层治理体系中,社区是距离公民的“最后一公里”,既承接上级政府的命令,也负责将社情民意反馈至上级机关。突发性灾难事件爆发后,由于事件的突发性、信息的延

时性、科层制的等级性,政府传达至社区的命令与外界救援存在一定程度的滞后性,而灾难事件需及时处理、紧急应对,在此背景下,正如出自《增广贤文》的“远水难救近火,远亲不如近邻”。在突发性灾难事件背景下,社区内群体成员需要确立共同利益。社区共同利益的确认具有根本性意义,因为它是社区成员得以连接和参与集体行动的纽带,是社区自组织治理的动力基础^{[3]38}。基于此,社区群体成员需自发在线上进行信息共享、决策讨论、制定救灾防灾的策略以及物资调配计划,在非正常时期注重地域的特殊情况,建立适合该地域受灾情况的自救方式。同时,在灾难初发阶段,因突发性灾难事件的不可预料性,政府、媒体对灾情具体信息的了解处于阻塞状态,而身处受灾区域的社区群体对该地区灾情较为了解,线上群体传播可以弥补媒体报道缺位、政府信息不畅通的短板,各受灾社区群体对灾情信息互相补充,群体成员通过在线社交网络互相交换灾情地点、灾情轻重程度、救援情况等信息,使外部和救援机构了解灾情的最新情况,以更好地帮助受灾地区和受灾人员。需注意的是受灾区域的线上群体传播以强连接为主,往往是在初级群体基础之上即线下亲密人际关系基础上建立的,因此,流通于这类群体内部的信息都因信源而具有一定可信度,且出于现实人际关系的维护和群体的维稳,即使个别成员质疑信息的可信度或也不会公开、明确地表达反对意见。认知心理学认为,如果在群体中的反对意见不明确表达,就会使群体成员误认为全体的意见具有一致性,这种多元无知效应也使灾难时期中谣言最易在这类群体中流传。

(三) 基于仪式维度的群体传播

先秦两汉时期,禳灾是古人应对灾异的重要举措。禳灾是在灾异发生前或发生后进行的一种祈神免灾的仪式传播。据《周礼》《吕氏春秋》所载,禳灾仪式具有面向民众进行的公共性特征,是一种组织或群体传播行为^[4]。禳灾仪式的举行限于在场形式,仪式的参与者限于具有统治权力和神学能力的部分阶层。

传播技术的变革使仪式场域在线上得以延伸和拓展,极大地扩大了仪式活动中的传者范围、传播范围,公共仪式的线上举行使仪式活动的参与者不再局限于特权阶层,参与方式也不再局限于身体的在场。古时的在场禳灾仪式转变为现代的“不在

场”祈福仪式。在灾难爆发期间,网络中的群体以创作标语口号、视频、歌曲以及漫画形式的海报、连环画为灾区加油与祈福,构建起现代模式的祈福仪式传播。除此之外,在突发性灾难事件爆发后,基于仪式维度的网络群体传播还表现在灾难平息后群体在线参与的哀悼仪式。在常态时期,公众人物的逝世会引发群体自发在社交媒体平台上进行刷屏式的追思与悼念。非常态的灾难时期中,政府会在受灾区域内的某个场所举行默哀仪式;该区域内的群体也会自发地聚集于线下场地献上鲜花与蜡烛表示哀悼;受限于空间距离的群体则会在社交媒体平台上对官方媒体发布的相关微博或是丧生者的微博评论区中转发、评论,形成线上的哀悼仪式,并以蜡烛、鲜花、哭泣等表情符号寄托对亡者的悼念。符号具有明示性意义与暗示性意义,在线上哀悼仪式中,蜡烛与鲜花等符号则指示其暗示性意义,表达伤痛的情绪。

通过群体仪式的建构传达的是观念价值体系,群体在线祈福仪式和哀悼仪式传达了民族团结、对生命的尊重意识和对同胞的关注之情,与传统面对灾难的仪式形式传递的观念体系一脉相承。在灾难事件中,传统集体记忆的书写通过由大众传媒或政府主导仪式、建造纪念建筑等形式在社会中建构并传递;而线上的群体仪式行为,如群体在网络空间中发表的言论和创作的作品,是共同目睹与经历同一灾难事件,而以自身的视角对灾难事件进行叙述和表达的结果。这些言论及作品在网络空间的公开传播中互相补充,与官方共同书写集体记忆,形成群体中成员的记忆共享与情感联结。

二 突发性灾难事件网络群体传播的政治功能

突发性灾难事件下的网络群体传播具有双向政治功能,包括正向政治功能与负向政治功能。其中,正向政治功能体现在辅助政府合理处置灾难事件与监督政府救援工作;负向政治功能则包括群体政治谣言的滋生、群体间攻击及群体灾难事件娱乐化。

(一) 网络群体传播的正向政治功能

群体力量作用下,网络群体传播可辅助政府制订与优化救灾计划,安抚群体成员的焦虑情绪并监督政府救援工作,发挥突发性灾难事件下网络群体传播的正向政治功能。

1. 辅助政府应对突发性灾难事件。政府的灾难危机事件应对工作可以由“管理”与“解释”两部分组成。管理即是对灾难事件的技术性与制度性应对;而解释则是对于由灾难事件引致的国民情绪管理^[5]。突发性灾难事件下群体传播既可为政府决策提供参考依据,也可安抚群体内成员焦虑情绪,从而辅助政府应对突发性灾难事件。突发性灾难事件下群体传播可为政府决策提供参考依据体现在助力政府制订救援计划和优化政府救援方案两方面。突发性灾难事件下,受灾区域群体传播内容围绕该区域内的受灾程度、受灾具体情况等展开,由于事件的突发性,一手灾情信息与救援诉求往往由受灾群体线上传播抵达至公共空间中,政府以及相关部门因此获得展开救援行动和制订救援计划的依据。同时,受灾群体对灾情的线上传播会促进非受灾区域群体对该灾难事件和受灾群体的关注,进而与受灾群体共同面对突发的灾难,经过线上的群体间传播形成对政府救援展开方向或已成型救援方案的建议,以辅助政府救灾行动更有针对性地实施。由灾难事件引致的群体焦虑情绪可经由群体内线上信息交流与共享等提供群体支持的方式得到安抚。如在河南洪灾期间,《待救援人员信息》的在线共享文档中包括救援信息和心理疏导等部分,将灾难事件爆发后网络中繁杂的信息进行过滤与分类,这种线上信息共享有利于使群体成员对于灾难事件的认识和救援信息获取更全面,将官方救援信息传递至群体内部以辅助政府安抚群体因对灾情和救援情况认知较少而产生的焦虑情绪。群体传播下辅助政府救援决策的制定和群体恐慌情绪安抚本质上是辅助政府更有效率地应对突发性灾难事件,而政府对灾难事件积极处理、有效解决会持续地向公众塑造政府的良好形象并加深政治认同。

2. 监督政府救援工作展开。受灾区域群体是政府救援工作的对象,对其救援工作关注度最高,也对政府相关工作有直接的了解,是监督政府救援工作的主要群体。在政府救援信息线上公开和受灾群体对政府救援工作线上反馈的基础上,非受灾区域群体也可对政府的救援工作进行监督,与受灾群体通过线上传播与交流的方式形成舆论浪潮,共同监督政府救灾工作。随着灾情衍变,群体监督的内容也发生改变。在灾情初发阶段,基于受灾群体在上传播的灾情信息与救援诉求,监督政府是否回应及其回应的速度;灾情持续阶段,监督政府的救

援物资流向、安全区域与风险区域划分、隐患排查等管控措施以及政府工作人员的救灾工作情况;灾情平息阶段,监督在救援流程中失职官员的处置结果。网络群体的舆论监督是公众间接参与公共救援事务的一种有效形式,有利于政府合理处置灾难事件及安置灾区群体。

(二) 网络群体传播的负向政治功能

信息与情绪的传播贯穿灾难事件中群体传播的全过程。而负面信息与负面情绪的群体传播则会产生一系列负向作用,主要包括群体谣言的制造与传播、对身份相异群体的攻击以及群体娱乐化灾难事件。

1. 灾难事件下的群体政治谣言及其次生危害。由于现代社会的庞大性及其成员的混杂性,社会的突发性事件更易造成公众的恐慌心理,公众渴望在混乱的社会环境中获得真实的消息,而自身的媒介素养和判断能力又有所不足,这也导致了网络政治谣言的出现^[6]。在灾难事件中,个体易产生焦虑心理,为了摆脱孤立无援的状态,在面对生存的威胁之际,个体倾向于成为群体中的一员。关于政府救灾的情况属于社会热点话题且与受灾群体关系紧密,易滋生相关政治谣言。灾难事件的政治谣言往往利用人们的恐惧心理,夸大灾情程度、伪造官方发言、捏造权威数据提高其可信度,网络政治谣言以群体成员作为节点扩散,产生一系列次生灾害,主要体现在以下两方面。

一方面,突发性灾难事件下的群集现象。在突发性灾难事件中,群体内产生与传播的政治谣言诸如政府封锁灾区、物资难以调配、某地区已发生哄抢物资的事件等,会引起群集行为。每个处在灾难事件中的群体成员都是潜在的“第三人”,担忧他者会相信说服性流言,高估流言的说服力对他者的影响,进而发生抢购行为,且处于灾难地区中的群体与谣言的自我关联性高,行为更易受到影响。另一方面,群体模仿与从众心理。在突发性灾难面前,群体成员会有意无意地模仿其他成员的行为,以寻求自我利益保护,产生从众心理下的群体模仿,从而加入抢购风潮中,如2003年“非典”时期抢购板蓝根,2020年初新冠肺炎疫情期间抢购口罩与双黄连。这将导致群体哄抢物资进而致使物资短缺和物价上涨,将区域性灾难事件的后果扩大化,没有抢到物资的群体则会谴责政府、物资供应方,甚至举行抗议活动,引发新一轮骚乱,进一步

破坏社会秩序。

恐慌情绪的群体内传染与社会蔓延。突发性灾难事件发生后,谣言的传播和抢购风潮都会加剧恐慌情绪的蔓延,对负面信息、小道消息更易相信,形成恶性循环。人类大脑的运作机制决定了非理性的、自觉发生的情绪唤起相对于理性思考和分析有先天的优势,可以作为一种本能被接纳^[7]。在面对官方报道的负面信息时,个体易产生恐慌情绪,群体传播将个体的恐慌情绪带入群体内,以情绪感染的方式迅速扩散,经过群体内传播后,以群体成员个体为节点通过人际传播网络和大众传播的方式将恐慌情绪向社会蔓延。一旦官方不及时跟进信息、做出反馈、消除不安定因素,恐慌情绪的蔓延会放大其影响力,如加剧政治谣言的滋生和群集行为的出现,形成恶性循环。

2. 灾难事件下的群体攻击。常态时期中存在着公权力群体与权利群体、公众人物与非公众人物之分;突发性灾难事件爆发后,又形成了受灾群体与非受灾群体。在各自相异的群体身份基础上,部分群体成员出于种种原因,在网络空间中发表对身份相异群体的攻击性言论,吸引有相同观点的成员或是支持其言论者聚集成新的群体,群体内部的讨论会使本具有攻击倾向的群体向着极端方向转化,对公权力群体和公众人物的攻击行为甚至会形成麦多姆所言的“外群体同质化”,将外部群体成员的个别行为泛化为整个群体的敌对行为^[8]。

其一,对受灾群体的攻击。一方面,以戏谑的方式调侃灾情及受灾群体。社交媒体中的前台匿名化与流量经济的存在,使部分群体为吸引眼球,故意针对公众关注的且具有悲情性质的灾难事件做出另类的戏谑发言,调侃灾情以及受灾群众,实质上是群体攻击的柔化呈现。另一方面,诅咒、辱骂灾区群众。因媒体报道会对个别行为上升为群体行为,并给该群体贴上固有的标签,形成群体污名化。对某个地域中的群体存在刻板印象的认知,在灾难事件中趁机抹黑该地域中的受灾群体,如在武汉爆发新冠肺炎疫情期间、河南与山西发生洪灾期间,“地域黑”与“阴谋论”盛行。

其二,对公权力群体的攻击。面对突如其来的灾难,部分群体选择将灾情归咎于公权力群体,或是一味地对其进行情绪发泄、非理性批判,在改革开放开启的社会转型中,利益分化、阶层重组、价值多元等打破了既有公权力吞噬私权利的现实镜

像,推动着民众广泛的利益诉求和政治期望,但同时也不可避免地催生了公权力的异化与私权利的膨胀。贫富差距、贪腐横行、民生矛盾、公共危机等现实困境加剧民众焦虑和怨愤情绪而将党和政府视为宣泄对象^[9]。权利对权力群体的刻板印象,形成其对公权力群体的习惯性攻击;或是境外势力蓄意攻击公权力一方,指责、质疑其救援不及时、建设城市基础设施不力等,故意挑起权利与权力群体间的矛盾,威胁社会稳定;或是群体从攻击个别失职的公权力人员转而泛化至对整个公权力队伍的攻击。

其三,对公众人物的攻击。灾情发生后,公众人物对灾区重建和灾区群众的捐款数额和捐赠物资数量是社交媒体平台关注和群体探讨的议题之一,表现在对公众人物的捐赠款项进行排名,对未捐赠和捐赠数额较少的公众人物进行攻击,质疑因捐赠而受到较多曝光的公众人物的捐赠动机,其实质是借机对某些公众人物实施网络暴力。其中,作为明星群体的公众人物,部分黑粉会以某个明星捐赠为话题展开造谣、辱骂等,引发粉丝群体与黑粉群体间的互相攻击,掀起饭圈的骂战。同时,若是某个公众人物的诈捐行为被发现也会引致攻击群体对公众人物群体进行无差别的质疑式攻击。

3. 灾难事件的群体娱乐化。媒介产品制作的简便性和传播渠道多样性使部分群体娱乐化灾难事件的信息得以生成和传播主要表现在3个方面:一是对灾难事件本身进行调侃,如将暴雨洪灾描述为“烟雾缭绕如仙境”;二是将灾难性的场景或是以灾区中的群众为主角制作表情包;三是围绕灾情、灾区群众编造具有戏剧性和冲突性的故事、段子。部分群体对灾难事件进行二次加工,生成段子或表情包传播至熟人群体或社交媒体的社群中,会引起群体内外的复制和模仿进而形成群体狂欢,使本具有悲情性质的灾难信息转变成娱乐他者的工具,充斥于网络空间中抢占公众注意力,干扰公众对于灾难信息的认知。

群体对灾难事件的娱乐化动机主要包括3个方面。其一,灾难美学的影响。好莱坞灾难电影在商业化运作与全球化传播中,将灾难事件包装成商品出售,“灾难客体的奇观性质更加突出和强化了审美体验的强度和复杂性”^[10],形成灾难美学。文化产品具有潜移默化的影响力,催生出部分群体对灾难事件有意无意地进行娱乐化、美化。其二,吸引

社会注意力。突发性灾难事件所带来的危害性、公共性等因素使得关于突发性灾难事件的信息易引起社会关注。因此,部分群体选择利用灾难事件进行炒作,发布另类的娱乐化灾难事件的信息吸引注意力。其三,平衡恐慌心理。灾难事件爆发后的群体恐慌心理的社会蔓延,以及人们看了太多灾难性的负面新闻后,可能会觉得无助、抑郁,变得愤世嫉俗,形成灾难疲劳等种种心理压力,从而倾向于获取具有娱乐性质的信息,暂时性消解灾难带来的心理创伤。而部分娱乐信息不择对象,以灾难为主题,公开地消费灾难。

首先,灾难事件本以悲痛为基调,娱乐化灾难事件是将娱乐建立在受灾者的伤痛之上,本质上是缺乏同理心和对生命的敬畏的表现,或会引发社会的不满与愤怒,进而人肉搜索和网络暴力制造过度化娱乐信息的源头群体。其次,在灾难事件发生后,受灾信息、救援信息、谣言等各类信息充斥在网络空间中,娱乐化灾难的信息也夹杂其中抢占社会注意力,降低公众对于灾难事件本身的关注度。最后,娱乐化灾难事件会误导公众尤其是未成年群体对灾难事件的认知和态度,低估、轻视灾害的风险性,继而造成更严重的损失。

三 针对突发性灾难事件下网络群体传播负向功能的矫治

在突发性灾难事件爆发后,网络群体传播产生的负向功能不利于救灾工作的展开,会误导公众对灾难事件的正确认识以及分散社会凝聚力。为此,建立谣言治理、情绪安抚及物资管控机制,以应对网络群体传播中的谣言滋生及其次生危害;预防、拦截与回应群体攻击言论,以控制群体言论攻击;引导灾难话语表达方式与内容,促进群体看待灾难的视角和表述灾难的方式向合宜的方向转化。

(一) 优化谣言治理体系

针对群体谣言传播及其引致的群集行为与恐慌情绪蔓延的次生危害,从谣言的传播源头、传播链条、传播空间等方面避免谣言的生成与传播。在相关群体谣言已面向更大范围传播后,则需采取其他方式应对谣言的次生危害。如根据恐慌情绪产生、爆发与平息3个过程,建立恐慌情绪触发性信息数据库,为阻止恐慌情绪群体内感染与社会蔓延的提供了解决方案;而物资数量透明化和物价管则是应对哄抢物资的群集行为的有效方式。

一方面,及时回应与治理谣言。对于在突发性灾难事件中群体的谣言传播,需要及时回应谣言并治理谣言。首先,将政府与媒体以及网络意见领袖信息联通,利用权威信息源发出的具有较高可信度的信息破除谣言,并通过网络意见领袖配合媒体的大范围扩散,尽可能让真实信息占领线上线下信息流通场域,挤压谣言的传播空间,明晰政府、媒体、网络意见领袖的职责与作用所在,在信度、广度等方面实现辟谣信息的群体内部传达,并即时监控线上的谣言信息,以做到针对谣言及时调查、迅速回应。其次,通过外部压力将禁止谣言传播加入群体规范之中,对谣言的传播者即源头进行约束,尤其是针对传播速度更快、传播范围更广的线上谣言,从法律制定、行政处罚等层面对其治理,并在灾难事件发生期间层层传播针对谣言的一系列法规,对蓄意制造与传播谣言者起到提醒与震慑作用。再次,对于处在传播链条中的谣言及时拦截,一旦是非源自权威信息源且易引起群众恐慌的消息,都需要进行真实性的核对,预先拦截,避免其经过大肆传播后威胁社会稳定。最后,鼓励群体内部举报谣言。群体的谣言传播过程是自群体内部传播至群体外部传播,因此,群体内部的举报可极大减少谣言的流通,并有利于配合群体外的公众、媒体建立起立体的谣言举报体系。

另一方面,建立情绪触发性信息数据库与物资管控机制。首先,建立灾难事件中引起群体恐慌情绪产生、爆发、平息的触发性信息数据库,了解恐慌情绪产生、爆发乃至平息的信息数据。针对三个环节的信息与情绪特点应对恐慌情绪。恐慌情绪产生与爆发的触发性信息数据库有利于更好地让治理者了解群体的情绪痛点所在,在突发性灾难事件爆发后,选择发布真实适当的信息内容以安抚公众情绪,满足其信息需求,避免个体恐慌情绪的产生和群体内的恐慌情绪感染。恐慌情绪平息的触发性信息数据库,则提供了阻止恐慌情绪群体内感叹与社会蔓延的解决方案。其次,建立群体沟通与物资管控机制,了解群体对哪种类型、哪些方面的信息具有需求,相关的职能部门即针对群体所需信息予以回答,以消除其在灾难事件下的不安感与恐慌情绪。同时,将该区域的物资数量透明化、管控物价,避免哄抢物资等群集行为。最后,媒体发布具有一定知名度的专家学者对于灾难事件的科普信息,以帮助公众对灾难事件和自救防护构建常识性

的认知框架,在灾难爆发时正确理性地处理与应对,避免一味陷入恐慌情绪中。

(二) 回应群体攻击言论

网络群体攻击的形成是一个过程,网络空间中个体的攻击意识转化为攻击言论,聚合具有同质观点的网民形成群体,进而发起群体攻击,实质上是个体的社会公共意识缺位所导致的言论失范。基于此,媒体应发挥起社会教育功能,除了传递知识外也需传达观念,以此增强个体的社会责任意识和公共意识。从思想层面上预防网络群体攻击行为。在攻击言论传播后,使用技术辅助人工检测、屏蔽、拦截带有攻击色彩的语句,避免其大范围传播。在面对部分群体对公权力群体的攻击时,相关部门则需及时回应,防止群体的无差别攻击。

一方面,发挥媒体的社会作用,以个体意识引导群体意识。培养公民公共意识。其一,培养个体对他者的关怀意识,在灾难事件下,受灾群体本就受到生命安全的威胁,他者的人身攻击等行为进一步加大了灾区群体的心理压力。媒体应适当报道灾区内救灾的英雄人物,以人文视角关注灾区内群体的安全与健康,以及讲述灾区群众中个别家庭的温情故事。如新华社发布的武汉战疫纪录片《英雄之城》中所展现的英雄,既是在武汉抗疫过程中各行业中奉献自我的人,也是在疫情下的每一个人,人与人、人与城的联结构成了疫情下的一个缩影,纪录片的播放会在一定程度上破除个别群体针对受灾地域人群的刻板印象,唤起其共情心理,继而避免做出诸如攻击、抹黑受灾群众等不利他的行为。其二,培养个体对自身言论社会影响的考量意识。个体享有一定范围内的言论自由的权利,其在公共空间发表的不当言论不只是个体的私人行为,还可能对社会公共空间造成负面影响。在灾难事件发生后,具有社会影响力的媒体应及时报道过往的相关灾难事件中造成了不良影响的言论的案例,对相关言论进行分类总结,尤其报道不良言论造成的负面影响和对发言人的行政处罚,使蓄意在灾难事件中发布类似言论的个体意识到不当言论的社会影响及其后果,从而避免其肆意地发言。其三,由权威媒体对公众人物捐款行为及时发表观点评论,使公众意识到善意的多少不与捐款数额呈正相关关系,引导公众正确理性看待这一现象,并批评其中的恶意仇富发言,呼吁在灾难事件中公众注意力应放在灾情相关方面,关注点不致过度失焦。

另一方面,敏感词检测与政府信息公开。其一,屏蔽含有攻击意味的词语。在灾难事件爆发时期,各类信息都在群体内外流通,信息数量的庞杂性以及可能的社会危害性,需要实时监测含有攻击意味的词语,使用技术检测技术可提高监测的速度和有效性,避免群体攻击事件的大范围发酵进而影响社会情绪。部分技术难以监测到的隐喻式攻击,则需加大人工审核力度,并加强辅助技术以最大限度限制具有攻击色彩的言论的公开流通。其二,及时召开新闻发布会。面对部分群体对公权力群体的质疑与攻击,应及时通过新闻发布会回应攻击与质疑的观点,并汇报相关部门救灾抢险的相关工作,提供权威数据,提供社会资源流向的路径。对于攻击群体对个别公权力人员失职行为的攻击,应及时公布失职人员的行为后果,避免对公权力群体的无差别攻击。对于群众有建设性的建议则予以采纳,建立公众对于公权力群体工作的信任,避免部分群体的话题被炒作与抹黑。

(三) 引导灾难话语表达方式与内容

灾难美学对灾难事件的包装是对灾难的娱乐化表达,常态时期与灾难时期灾难美学及对灾难事件的娱乐化报道都会引发群体模仿灾难事件的娱乐化表达方式,因此需要利用媒体的风向标作用,引导群体的灾难话语表达方式。此外,过度娱乐化灾难的言论内容应受到管控,杜绝娱乐化灾难的内容在网络空间中肆意传播。

一方面,媒体引导受众价值观和话语表达。在新媒体语境下,部分媒体的传播语态发生转变,如对硬新闻的柔化表达、收编亚文化后倾向于使用贴近的表达方式。部分媒体使用饭圈表达方式报道灾难事件,如新冠肺炎疫情时期,个别媒体直播火神山医院和雷神山医院的建造过程,使用饭圈化词语为工地上的机械设备命名并设置打榜,引发灾难新闻娱乐化的争论。媒体具有教化功能,在灾难时期的娱乐化报道以及常态时期灾难美学的传播,都有可能成为群体行为的风向标,而将灾难事件进行娱乐化包装易使公众对他者生命安全缺乏同理心、轻视灾难的危害后果。因此,媒体应该引导群体正确认识灾难事件,使其拥有对待灾难事件与受灾群体的正确态度,明确乐观应对灾难和娱乐化灾难的区别,从而使受众群在灾难事件中能使用合宜的话语表达方式。具体措施包括:媒体在进行灾难报道时应把控好态度情感取向,本具有悲痛性质的灾难事

件不应以戏谑等娱乐手段进行粉饰与包装,需要正视灾难与灾痛,同时不对受灾群体造成二次伤害。出于通过娱乐化灾难事件平衡公众恐慌情绪的部分媒体,应将报道重心放在救援信息的即时传递、灾难知识的科普与相关数据的透明化等方面,从而在一定程度上缓和灾难中的焦虑感。

另一方面,管控过度娱乐化灾难的言论。灾难事件下需要增强民族凝聚力,地区性的灾难事件造成的影响是社会性的,需要全社会共同面对,在此情况下,需要媒体、政府、社会机构整合社会资源,合理分配社会注意力。娱乐化的灾难报道不仅抢占了社会注意力,还易引起群体间矛盾。如主张娱乐化灾难事件的群体与反对娱乐化灾难事件的群体之间的争论、被娱乐化塑造的群体与制作娱乐信息源群体的矛盾等,不利于全社会共识的凝聚,需要采取硬性措施进行言论上的管控以达规范,及时屏蔽过度娱乐化灾难事件的言论与处罚信息源都可达到管控的效果。

在突发性灾难事件中,群体传播可基于情感维度安抚群体焦虑情绪,基于地域维度对受灾群体展开直接或间接的救助,基于仪式维度凝聚社会力量、形成团结精神,同时也会呈现群体传播下的群体极化、群体攻击、群集行为等负面言论与行为。群体是个体的汇聚,群体传播下的言论体现了个体的观点看法,媒体应发挥对受众的教化功能,引导个体的社会责任意识。政府应发挥对个体言论的管控功能,控制不当言论的大范围传播。个体思想观点和言论表达符合社会正义,才能最大限度地发挥网络群体传播的正向作用。

[参考文献]

- [1] 刘洋. 群体焦虑的传播动因:媒介可供性视角下基于微信育儿群的研究[J]. 新闻界, 2020(10): 40-49, 59.
- [2] 隋岩, 曹飞. 从混沌理论认识互联网群体传播特性[J]. 学术界, 2013(2): 86-94, 277-280.
- [3] 蓝煜昕, 李朔严. 社区纽带、资源分配与社区自治——基于S市“居站分设”实践的反思[J]. 公共管理评论, 2015, 20(3).
- [4] 张振宇. 危机、仪式与权力:先秦两汉禳灾活动的传播学考察[J]. 新闻与传播研究, 2021, 28(7): 92-108, 128.
- [5] 陶鹏, 薛澜. 论我国政府与社会组织应急管理合作伙伴关系的建构[J]. 国家行政学院学报, 2013(3):

14-18.

- [6] 张爱军,王富田. 网络政治谣言与大数据治理 [J]. 岭南学刊, 2019 (6): 60-65.
- [7] 赵云泽,薛婷予. 危机事件中恐慌情绪传播及群体认知研究 [J]. 当代传播, 2021 (2): 31-35, 40.
- [8] OSMAR SHAHABUDIN MCDOOM. The psychology of threat in intergroup conflict, *International Security*, 2012, 37 (2): 119-155; 转引自赵洋. 社会身份、国家建构与国际冲突——一种来自国际政治心理学的解释 [J]. 教学与研究, 2019 (10): 97-105.
- [9] 张晋宏,李景平,白东海. 基于政治安全的网络舆情泛政治化治理研究 [J]. 电子政务, 2019 (8): 29-39.
- [10] 牛鸿英. “灾难”的娱乐化传播与景观化生存——好莱坞灾难电影的文化解读 [J]. 陕西师范大学学报 (哲学社会科学版), 2012, 41 (1): 116-124.

(责任编辑: 孙永泰)

Characteristics, Political Functions and Correction of Network Group Communication of Sudden Catastrophic Events

ZHANG Ai-jun, CAO Hui-ya

(School of Journalism and Communication, Northwest University of Political Science and Law, Xi'an 710122, China)

Abstract: In the advent of sudden catastrophic events, network-group communication tends to be more emotional, regional and ritualized. It can help the government draft and optimize the relief plans and soothe the anxiety of group members and supervise the government relief work. However, group communication of negative information and negative emotions will have a series of negative effects, which mainly include the generation and dissemination of rumors, attacks on groups with different identities and group disaster entertainment events. Hence, we should do as follows: establish rumor management, emotional comfort and material control mechanisms to deal with the breeding and secondary harm of rumors spread by online groups; prevent and intercept group-attacking speech so as to control the rumor-mongering remarks; give guidance to the approach and content of disaster discourse to promote an appropriate perspective on catastrophic events and the proper way of communication concerning disasters.

Key words: sudden catastrophic events; group communication; social media; political communication