



驱散“乌合之众”：基于群体心理的校园网络舆情治理探讨

慎金阳

(武汉理工大学 马克思主义学院,湖北 武汉 430070)

摘 要 近年来,校园突发型负面网络舆情高发,并呈现出主体的群体性与对抗性、客体的广泛性与复杂性、本体的情绪性与极化性特征。以勒庞《乌合之众》的群体心理理论分析,互联网络是激发心理趋同效应的温床,学生主体的自身局限使其在舆情交流中易受情绪感染,意见领袖因势利导加剧心理暗示,是校园网络舆情产生的三重机理。由此,构建校内议题良性互动平台以拓展学生理性表达空间,完善校方网络舆情快速响应机制以揭开真相之幕,发挥思政工作价值引领功能以重塑“普遍信仰”,是未来校园网络舆情治理的三条思路。

关键词 群体心理;网络舆情;意见领袖

中图分类号: G641

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2022) 03-0087-05

DOI: 10.19899/j.cnki.42-1669/Z.2022.03.016

党中央明确指出,“过不了互联网这一关就过不了长期执政这一关”^[1]。《第47次中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2020年12月,学生仍然以21.0%的比例蝉联我国网民群体职业分类榜首。在功能的选择上,网络新闻用户已达7.43亿,占网民整体的75.1%。与此对应,近年来,校园负面网络舆情多发,“浙大努某某留校察看”“南京大学教授学术不端”“山东大学留学生配女学伴”等有违公序良俗的不良事件爆出的同时,“清华学姐”“北大女学生自杀”“成都四十九中”等掺杂着大量不实信息的反转新闻也频频进入大众视野。营造清朗的网络空间是新时代国家治理的关键性任务,而学校作为培养青年一代的主阵地,更应该树立积极正面的舆论形象。因此,校园网络舆情治理,尤其是负面网络舆情疏导,已经成为一项不容忽视、亟待解决的重要课题。无论是舆论还是舆情,本质都是社会心理的反映。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》中阐述了群体心理机制^[2],受用于今,为校园网络舆情的掌握和引导提供了思路。

一、校园网络舆情的内涵特征

我国学界对于网络舆情的定义众说纷纭,尚未达成统一。本文采用张伟的定义,认为网络舆情是在互联网空间中传播的对某一社会问题或社会现象而表现出的多数人具有一定影响力的共同意见或言论。网络舆情主体、网络舆情客体、网络舆情本体是其中三要素。网络舆情主体指参与网络舆情过程的社会行动者,包括一般网络民众和较具权威的网络媒介;网络舆情客体指网络舆情直接指向的对象,是现实国家社会关系在网络空间的折射;网络舆情本体即网络舆情主体针对某一网络舆情事件或议题所表现出来的各种态度、情感和意见的总和,是网络舆情

收稿日期 2022-02-07

作者简介:慎金阳(2001—),女,浙江绍兴人,武汉理工大学马克思主义学院2019级本科生,研究方向:思想政治教育。

的核心内容^[3]。校园网络舆情,则是在校园范畴之内的网络舆情。网络舆情有其不同分类,本文主要探讨高校及高中所出现的突发型负面网络舆情。相较于一般网络舆情,校园网络舆情有其鲜明特征。

(一)校园网络舆情主体的群体性与对抗性

网络舆情的形成离不开众多网民对于议题的讨论与辩论,不同主体的交互作用是推动网络舆情发展壮大的关键因素。除了单一网民,网络舆情主体通常以网络舆情群体的形式存在。校园网络舆情主体的群体性分布尤为明显。首先是在校学生为主的学生群体。在校学生普遍经受过九年制义务教育,知识储备近似;都通过中高考等选拔性考试的筛选和志愿填报的分流,智力水平接近;现处于同一学校共同接受教育,年龄相仿,关系密切,易构成同辈群体,产生集体行动。学生群体在校园网络舆情中是推动议题形成的自由主体,他们参与度高,发声意愿强烈。四川教育舆情监测数据显示,2020年涉及四川高校的重大舆情事件中,由网民曝光的占大约三分之一,学生自主曝光占大多数^[4]。其次是以教职工为主的老师群体。教职工群体有着明显的业缘关系,通常以教育者的身份出现。在校园网络舆情中,老师群体往往承接学校授意,又出于自主意愿,对学生群体进行安抚和教育,成为为舆情事件降温的管控主体。最后是代表学校发声的官媒群体。在校园网络舆情事件中,校方是舆情关注的中心。校园网络舆情的落幕与否,通常取决于官媒群体的表态和其余网络受众对其的反馈。在特定事件中,三种群体往往产生激烈的探讨与争论,呈现对抗之势,导致校园网络舆情的爆发与高涨。

(二)校园网络舆情客体的广泛性与复杂性

网络舆情客体总是与社会热点、焦点、敏感议题相联系,指向现实生活中的现象和问题,受到网络舆情主体的广泛关注。在校学生所关注的议题涵盖政治、经济、文化等诸多领域,而能够引发校园突发型负面网络舆情的,往往是与学生自身利益密切相关,与校园生活紧密联系,或是猎奇、波折,能够吸引眼球的事件。学业任务、规章制度、奖惩表彰、师生相处、课间趣闻乃至衣食住行等广泛的校园事务都有可能发展成为网络舆情事件。同时,校园网络舆情客体的本质是人校关系、师生关系、同学关系在网络空间的折射,而并非现实状况的复刻。首先,校园议题的产生通常始于某一事件初始状况的小范围讨论,随着事态的发展,其不断扩大的传播过程难免伴随着信息的不完全和遮蔽。庞大的网络舆情主体难以在第一时间知其全貌,完全掌握其前因后果。其次,校园舆情客体与学生群体息息相关,使他们难以保持客观冷静的目光全面审视和扩散交流,议题的传播过程很可能是不断“添油加醋”的异化过程。最

后,学校与学生间因秩序而存在的层级落差、师生之间由道德感产生的尊卑界限,以及同学之间专业班级的隔离都可能放大信息传播的圈层效应,阻碍信任感的生成。这些都导致了校园网络舆情客体对于主体而言的复杂性特征。

(三)校园网络舆情本体的情绪性与极化性

网络舆情本体主要体现在网络舆情主体的言行中,包含态度、情感、意见三方面内容。校园网络舆情本体易产生情绪化和群体极化现象。群体极化最早由麻省理工学院的学者 Stoner 提出,是指在群体决策情境中个体的意见或决定往往会因为群体讨论的影响而产生群体一致性,并且这些结果通常比个体的意见或决定更具冒险性^[5]。2020年11月,武汉某大学研究生坠亡事件中的涉事导师被媒体曝出恢复招生资格,该校学生自发联合,迅速制作公开网页并实名签署联名信以示抵制之意,将网络舆情推向高潮。这种看似“英雄主义”的集体行动,同样反映着在校学生群体行动的情绪化,以及情绪的“简单而夸张”。正如勒庞所言:“他们可以先后被最矛盾的情感所激发,但是他们又总是受当前刺激因素的影响。他们就像被暴风卷起的树叶,向着每个方向飞舞,然后又落在地上”^[2]。有学者曾对“浙大某某留校察看”事件和“温州某高校强制改寝室”事件做微博舆情监测,得到的负面信息分别占94.24%和86.05%^[6]。在“清华学姐”事件中,最初女主人公在朋友圈称自己遭遇学弟“性骚扰”,后由监控查明两人之间并无肢体接触,仅仅是因书包接触而产生了一场误会。此事件一经曝出便受到广泛关注。随着事态的发展,网络舆情的风向经历了从支持受害者维护权益到声讨加害者“贼喊捉贼”的反转。在这一过程中,网民的情绪始终高涨,始终偏向极端。

二、校园网络舆情的产生机理

网络舆情的产生有多方面原因。从群体心理的角度审视,校园网络舆情形成的特殊性在于:作为舆情制造者的学生主体,本是已经完成基础教育且智力水平相当的社会公民,理应具备一定的思考能力和相对清晰的是非判断,又为何难以避免地成为舆情事件中“推波助澜”的“乌合之众”?——“组成一个群体的个人十分不同于孤立的个人^[2]。”勒庞在书中已经言明,“有意识人格的消失,无意识人格的得势,思想和感情因暗示和相互传染作用而转向一个共同的方向,以立刻把暗示的观念转化为行动的倾向,是组成群体的个人所表现出来的主要特点。他不再是他自己,他变成了一个不再受自己意志支配的玩偶”。^[2]群体形成新特点的原因可以概括为心理趋同、情绪感染、心理暗示三方面原因。理解这一群体心理机制是如何作用于学生主体,又是如何引发其

思想与行为的群体极化现象,正是解构校园负面网络舆情事件的关键所在。

(一)心理趋同:互联网络空间的交互性与虚拟性

社会心理学阐述了一种心理趋同现象。它假定置身于群体中的人们有一种共同的倾向,这种共同的倾向,使人们聚集成群体^[7]。根据勒庞的分析,群体的庞大数量和匿名效果是群体中心理趋同效应起作用的两大因素^[2]。网络舆情的特殊性在于其传播空间和介体是互联网,网络空间所独有的特征恰恰为心理趋同的形成埋下伏笔。首先,集体心理的形成以一定规模的人群为前提,互联网的交互功能为此提供了条件。对于在校学生而言,微信、QQ等应用都是其常用的社交软件,这些软件也因此使他们高度聚集并且初具规模。与陌生人相比,这样的人群彼此间更具信任感和亲密感,更有共同语言,因而更能够产生心理认同。其次,互联网络的虚拟性又使群体行为具备良好的匿名环境。合法姓名、有效住址、可追踪的假名、不可追踪的假名、行为方式、社会属性是加里·马克思提出的现实社会中个人身份识别的七大要素。这七个方面在网络中得到不同程度的隐匿^[8]。在心理趋同现象中,个人的“存在感”和道德感因规模庞大的群体数量而降低,因而使人产生在群体中“隐身”的自我认知,倾向于展露在日常工作生活中受到束缚的本我,即所谓的“群体中的新特点”。虚拟的互联网络空间降低了公众的表达门槛,激发了群众的表达欲望,淡化了个体的责任意识,给人以自由发声的“安全感”,成为网络舆情事件“全民目击”“全民参与”“全民推进”的内生动力。

(二)情绪感染:学生群体讨论的表层和想象的失真

勒庞认为,在群体中的感情和行动具有传染性^[2]。舆情学指出,信息传播和情绪感染正是影响舆情传播的两大关键因素。^[9]就校园网络舆情主体而言,学生群体本身思想活跃,社会经验缺乏,信息辨别能力不足,是易受煽动的群体。从校园网络舆情客体的角度分析,事件发生的广泛与事态演变的复杂决定了舆情数据总量庞大、分布碎片化、价值密度低,不成体系,难以呈现和还原事件全貌。这反映在校园网络舆情本体上,即是舆情事件存在巨大的讨论空间,以及群众态度、情感和意见离散和聚合的高度自由。然而,依照勒庞的观点,群众并不擅长推理,而是乐于接受零散的观点,善于展开恣意的想象,并把具体的事物普遍化。^[2]在“成都四十九中”事件爆出之后,面对明确的警情通报和清晰的学校官方声明,微博和知乎的众多网友仍然坚持认为校方故意隐藏监控,自杀学生死因或另有隐情,甚至有言论质疑当地公安系统存在勾结、腐败等寻租现象。面对“高歌猛进”的声讨之声,置于事件之中的许多在

校学生也纷纷表示出对于学校处理方式的不解和怀疑。归根结底,是由于在校园网络舆情事件中,尚处于人生观、世界观、价值观形成阶段的学生群体难以对“众声喧哗”的舆情信息进行真正有效的讨论和独立理性的分析,而其对于事实真相的想象和事件性质的断言却易转化为情绪化的网络言论乃至现实行为,甚至上升为对学校整体的意见否定,导致负面舆情信息的泛滥。

(三)心理暗示:自媒体时代的意见领袖推波助澜

“在每个社会领域,从最高贵者到最低贱者,人只要一脱离孤独状态,立刻便处在某个领袖的影响之下……领袖的作用就是充当他们的引路人。”^[2]换言之,群众心理呼吁领袖的产生,而领袖致力于引导群众心理。在传播学中,意见领袖是指在网络领域具有舆论、言论、信息影响力的网民,他们对于热点话题的评论、与话题当事人和社交媒体的互动是影响公众价值判断,推动舆情发展的主导力量。^[10]自媒体时代,人人可掌握话语权的社交媒体塑造了一批又一批意见领袖,校园网络舆情事件的发酵也难以摆脱他们的影响。勒庞在《乌合之众》中指出领袖的动员手段在于不断重复的断言和感染:“不断重复的说法会进入我们无意识的自我的深层区域,而我们的行为动机正是在这里形成的。”^[2]在“清华学姐”事件中,女主人公的朋友圈动态是整个舆论事件的源头,而她本人立场坚决的控诉则是导致网民迅速站队的首因。“成都四十九中”一案中,学生家长林母多次通过微博强调监控关键片段缺失,也是引发网友质疑警方调查的重要因素。某校研究生坠亡事件之所以能够经久不息地掀起关注乃至引发校内学生集体行动,离不开家属对校方处理意见的多次抗议和部分新闻媒体的持续追踪报道。在心理学中,个人能够在受引导的情况下进入一种无意识状态,作出暗示者所期待的举动^[8]。在某一事件中,在校学生主体既是网络舆情的传播者,又是网络舆情的接受者。面对网络舆情的起起落落,他们呈现出“乌合之众”的行为倾向,很可能是由于其受到了来自意见领袖的心理暗示,而作出了自我所认为的“正义”举动。

三、校园网络舆情的治理对策

目前我国校园网络舆情治理对策正经历着由刚性管理向柔性引导的超越,然而,基于学生本位的舆情引导实践仍尚不成熟。勒庞在《乌合之众》中对于群体心理的详尽阐述,不仅能够帮助我们理解校园负面网络舆情事件中学生主体思想行为“是其所是”的奥妙,也为其预防和疏导留下了独特的“解之何解”机窍。对于校方治理校园网络舆情而言,具体有三个方面值得注意和尝试:

(一)拓展理性空间:构建校内议题良性互动平台

研究表明,群体性突发事件产生的原因八成以上来自基层,并能在基层解决的^[1]。校园事件进入网络之前往往影响有限,如果及时处理能够有效避免舆情产生^[2]。校园负面网络舆情爆发的根源是现实问题,催化剂在于在校学生主体对其的不满情绪,直接原因是学生需要通过互联网的匿名庇护获得群体力量。此外,校园网络舆情不同于一般网络舆情,具备一定德智基础的学生主体积极推动网络议题的传播和扩大,其首要动机仍然是促进现实问题的解决。学生的意见、观点和情绪如果能够以合理正当、切实有效、便捷安全的渠道得到校方的反馈和解答,便不至于借助网络,通过心理趋同效应造势。因此,构建并推广具有普适性质的校内议题良性互动平台,尽可能拓展学生主体理性表达的空间,阻断校园事件上升公共网络,是预防校园网络舆情事件的有效手段。在现实中,这需要学校、学院、专业、班级、社团高度联合,师生参与共建,构造内部化和普遍化的意见对话体系。具体来看,可以在学校内网设置实名制意见反馈邮箱和相应的投递激励机制,以及推动学校各部门和后勤保障单位意见交流座谈会常态化等等。一方面,通过畅通渠道及时捕捉并处理校园大小议题,让学生的争议、诉求、情感能够在校园内部得到释放、共振和反馈;另一方面,逐步培养学生独立发声、有效沟通与理性解决问题的勇气 and 习惯。

(二)揭开真相之幕:完善网络舆情快速响应机制

人民网舆情监测室曾提出“黄金4小时媒体”概念^[12],高度强调了网络舆情应对的及时性原则。“在群体众目睽睽之下发生的最简单的事情,不久就会变得面目全非。”^[12]勒庞指出群众的极端轻信和想象力具有奇妙的曲解效果,而当事人对于某一舆情事件真实情况的权威回应,最能够大幅缩减群众的想象和讨论空间,减少虚假信息的散布和极端情绪的煽动。因此,学校应该从舆情预警、舆情引导、舆情处理三个层面建立一套完整的网络舆情快速响应机制。在舆情预警方面,网络主管部门利用技术手段做好舆情收集,定期抓取微博、微信、知乎、贴吧、抖音、豆瓣等新媒体平台的舆论信息进行分析和评判,及时发现思想苗头,删除不实信息,解决实际问题,降低舆论发酵的可能性。在舆情引导方面,学校宣传部门应坚持实事求是的原则,在舆情事件爆发之后,“第一时间”表明学校官方的重视程度和态度立场并跟进后续调查,维护学校的舆论形象;安排专门人员主动介入网络舆情讨论以回应争议,打击谣言,为舆论“情绪降温”;联合多个媒体发声,发挥意见领袖效应,形成“舆论合力”,增强说服力和影响力。在舆情处理方面,学校应快速启动调查程序,积极还原事实真相,继续跟进事态发展,给出合理的处理意见并予

以公布,以现实行动平息网络舆论。只有一幅真相之幕能够被迅速揭开且得到舆情主体认可和欣赏,舆论的转向才会真正产生。

(三)重塑普遍信仰:发挥思政工作价值引领功能

“普遍信仰是文明中不可缺少的柱石,它们决定着各种思想倾向。只有它们能激发信仰并形成责任意识。”^[2]勒庞在《乌合之众》中指出“政府在舆论引导上的无能”是他所处时代的最显著特点,而造成意见领袖层出不穷,引导群众意见多变的原因之一在于广泛讨论引起的“意见失去名望”“普遍信仰衰落”^[2]。在校园网络舆情频繁发生的背后,学生主体可能缺少的价值共识在于理性的行为规范、基本的信息素养、坚定的爱校之情三方面,而这就应该成为学校思政工作回应的内容和重点。第一,制定并完善学生守则,通过文本解读、知识竞赛、情境模拟等多种途径推动学生行为规范化内化于心、外化于行,实现校内与校外、线上与线下的统一。第二,开展信息素养讲座或课程,普及信息检索、信息辨伪、信息道德等知识,培育学生的媒介素养以平衡意见领袖的影响。第三,加强校园文化建设,通过校史学习、校友宣讲、校歌学唱、师生风采展示等多种形式,建设和谐的校园文化,滋养学生同学校的情感联系。只有思政工作发挥价值引领功能,“普遍信仰”得以重塑,学生自发从难以控制的自由主体转变为协助校方平息舆论的管控主体,校园网络舆情治理才会真正终结。

参考文献:

- [1] 中国政府网.《中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议》(全文)[EB/OL].http://www.gov.cn/jzhengce/2021-11/16/content_5651269.htm,2021-11-16.
- [2] 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,2017:62-126.
- [3] 张伟.弥漫与消弭:网络舆情的演化模式与应对策略[M].北京:中国经济出版社,2017:46.
- [4] 黄国兵.后疫情时代高校突发事件网络舆情应对处置[J].传媒论坛,2021(23):153-155.
- [5] 曾润喜,张薇.网络舆情学[M].北京:科学技术文献出版社,2014:30.
- [6] 吴潮.新时代高校网络舆情治理研究[D].咸阳:西北农林科技大学,2021:14-16.
- [7] 张兆端.群体行为和群体性事件的社会心理机制——勒庞《乌合之众》和莫斯科维奇《群氓的时代》读介[J].山东警察学院学报,2012(1):100-113.
- [8] 刘毅.略论网络舆情的概念、特点、表达与传播[J].理论界,2007(1):11-12.
- [9] 李文军.大数据时代高校网络舆情管理机制研究[D].成都:电子科技大学,2021:43.
- [10] 郭勇,高歌,王天勇,等.社交网络舆情意见领袖研究:蝴蝶图

- 示、甄别及影响力评价[J].图书情报工作,2019(14):62-73.
- [11] 中国行政管理学会.中国转型期群体性突发事件对策研究[M].北京:学苑出版社,2003:28.
- [12] 曾润喜,王国华,徐晓林.高校网络舆情的控制与引导[J].情报理论与实践,2009(11):79-82.
- [13] 李鹤.新媒体时代处置突发事件“黄金4小时”法则[J].党政干部参考,2010(3):31-32.
- [责任编辑:石俊华]

Dispelling the Crowd: Discussion on Campus Network Public Opinion Governance Based on Group Psychology

SHEN Jin-yang

(School of Marxism, Wuhan University of Technology, Wuhan 430070, Hubei, China)

Abstract: In recent years, the sudden negative network public opinion on campus has a high incidence, and presents the characteristics of collectivism and antagonism of the subject, universality and complexity of the object, emotionality and polarization of the ontology. Based on the group psychology theory of Le Bon's The Crowd, it can be found that there are three reasons for the emergence of campus network public opinion: Internet is a hotbed to stimulate psychological convergence effect; students are vulnerable to emotional infection due to their own limitations in public opinion communication; opinion leaders take advantage of the situation to intensify psychological suggestion. Therefore, building a benign interactive platform on campus issues to expand the space for rational expression of students, improving the rapid response mechanism of school network public opinion to uncover truth, and giving full play to the guiding function of ideological and political work to reshape the universal belief are three ideas for the future management of campus network public opinion.

Keywords: group psychology; network public opinion; opinion leaders