

网络舆论生态治理的理路与对策

◇ 殷 轲 杨静文

一、网络时代舆论生态的特点及问题

(一)舆论主体呈现多元化态势,资讯传导的主客体结构深度重构

在网络时代,信息生产与传播不再是专业人士的“特权”。网络技术构建的公共空间突破了时空限制,打破了地理空间的界限,消解了现实社会中地位、身份、职业的门槛,任何人只要掌握基本的设备和技能,就能进入这个空间发布信息、言论。网络媒介的出现为民众提供了表达的新渠道,信息传导的主客体结构发生了根本的改变,普通民众不再是被动地接受信息的受众,而是主动的传播者,可以发表意见和表达诉求。同时,技术构建的立体式的互动平台激发了民众表达诉求、参与公共事务的积极性,民众的主体意识得到了信息技术的支持,单向传播中蕴含的主导权不再存在,传播者与受众的界限越来越模糊,主体间关系在技术上得以确认。网络媒介被普通民众所利用,就有可能形成一种集体力量,这相当于网络技术对普通民众的赋权。这种赋权现象虽然没有制度化,但必然对垂直性信息传导结构产生影响。

(二)网络社会与风险社会重合,社会风险的呈现方式发生重大变化

在网络社会来临的同时,当下中国进入了“风险共生”下的高风险社会。风险社会与网络社会相伴而生,这是现今时代的最突出的特征。时间上的同步性并不意味着两者存在因果上的关联,但却会产生叠加效应。网络媒介具有开放性、即时性、互动性、发散性等特点,能够快速传播信息、聚焦事件,在矛盾隐患增多、社会情绪敏感的时期,这些特质会产生特殊的社会“效用”。现实社会中的问题必然会在网络空间中呈现出来,但这种呈现不是映现式的,而

会受到网络媒介的加工和改造,产生放大、极化、衍生、失焦等现象。在网络社会与风险社会重合的时期,风险是媒介化的风险,而媒介是风险社会的媒介,风险媒介化的过程就是风险建构的过程。

(三)资讯泛滥与流量经济、算法推送结合,造成新的信息闭塞

在新媒介时代,建立在数字化、超文本、超链接之上的传播方式将传统的制约因素彻底打破,版面、时空等因素不再能够限制传播容量,“把关人”也不复存在,信息传播容量无限扩展,这种即时性、超容量的传播改变了传统的话语权结构,但同时也会造成资讯的泛滥。资讯泛滥造成过度的信息冲击,形成信息堵塞、信息封闭,即大量的有益信息淹没在有害信息、垃圾信息之中,民众的合理诉求也被信息海洋所淹没。人们无法正确分辨信息、有效利用信息,只能以先入立场、刻板之见取舍信息,而算法推送、流量经济又强化了这一点。算法推送的特点是平台可以根据用户的行为特征、兴趣习惯推送信息,流量经济的特点是流量能够变现,这两者与资讯泛滥交织在一起,形成所谓“信息蚕房”,在这种情况下,民众更容易接触、接受与自己想法、观点一致的信息,意见相左的意见、观点被排斥在外。信息开放是网络时代的重要特征,但在外部因素的作用之下,也会形成另类的“封闭”,造成舆论的极化和异化。

(四)话语表达情绪化、碎片化,“后真相”现象凸显

当社会热点事件出现时,网民不能冷静理性地思考观察,而是站在特定的立场之上,以先入之见取舍事实,用情绪性话语攻击与自己观点不同的对手,造成舆论的极化乃至撕裂。“后真相”现象的出现与网络环境有关,但却不是简单的传播问题。在风险社会,情绪和立场具有社会含义。“群体性极化”理论

可以解释网络群体相互感染而丧失独立性的问题,但却忽略了原初立场和思维倾向产生的社会原因。话语表达情绪化、碎片化是网络舆论生态中存在的突出问题,但却是网络环境与社会环境相互作用的结果,正因为如此,才会出现“后真相”现象。

二、网络舆论生态治理的理路

(一)网络舆论生态治理的前提:相信人的理性和良知

人的理性和良知有可能被遮蔽,但却不会泯灭,如果否认这一点,真相和公道就无法安立,舆论生态治理就无从谈起。治理不是管控与驾驭,不是“为物作则”,其本质是顺道而治,是与开启人人具备的理性、良知联系在一起的。以阶层、地位、身份等外部属性来标定道德品性,这是以外夺内,漠视内在的平等性。如果不相信人的理性和良知,就不存在真正意义上的治理,自然而然的非强制性秩序也就没有存在的可能。网络舆论生态治理不是以“我们”的好恶影响“他们”的好恶,不是以“我们”的意志对抗“他们”的意向,而是消除蔽障,回归“人心之所同然”。网络舆论并不一定是实情,但却不会长期偏离实情,只要除去私心杂念,返至人人本具的理性和良知,是是非非就会还其本来面目,“同然之见”就会生成,网络舆论就会回归正常。

(二)网络舆论生态治理的方式:多元舆论主体协同共治

信息技术可以为民众赋权并形成多元舆论主体,但并不会自发地提升主体意识,不会自动带来理念、机制的变化,也不会从根本上改变舆论生态,从多元舆论主体转变为舆论治理共同体,在政府主导下实现多元共治,这是网络舆情治理的正确方式。实现多元舆论主体的共同治理,需要克服二元对立的思维方式。舆论的客体是公共事项(议题)而不是政府部门及其工作人员;舆论治理的客体是舆论而不是网民。网络舆论生态治理是主体间(政府、媒介、平台、网民)共治,而不是某一方对另一方的管制。克服二元对立思维,树立共同治理的理念,网络舆论才能得到有效治理。网络舆论生态治理的本质是发挥各个舆论主体的主体作用,共同治理、共同疏

导舆情,防止舆论被外部力量挟持、被先入之见和情绪化因素支配。舆论主体各尽其分、相互监督,既不以刻板成见观察政府工作人员,也不以“问题论”思维认识网民,在保障言路畅通的条件下,通过公开的对话和互动沟通,网络舆论就会回到正常的轨道。

(三)网络舆论生态治理目标:清除阻碍道义通流的壅塞

生态治理的本质是各种关系的谐和,而谐和的关键在于消除壅塞。河道存在壅塞,则有水患,清理壅塞、使之通达无碍,才能消除水患。大禹治水,采取的就是顺水性、导之入海的方法。这种顺水性、清理堵塞的方法同样适合网络舆论生态的治理。治水需要顺应水土之性,舆论生态的治理需要顺应人的共通之性。共通之性、本有之明如果被外物所障覆,则舆情就会脱离实情,若疏通壅塞,则真相、公道彰显。舆论生态的治理针对的是舆论,但其根本却是人心人情的通顺。网络舆论的失真变异,其原因并不在于真相和公道,而是因为私利、情绪、先入之见和预设立场附着在公共事项或议题之上,只要清理、疏通这些壅塞,事项(议题)本来的是是非曲直就能够彰显。舆论生态治理的目标不是为舆论划界,也不是将舆论引至特定的方向,而是消除阻碍道义通流的壅塞,还公共事项(议题)的本来面目。

三、网络舆论生态治理的对策

(一)构建与互联网时代相适应的舆论生态治理模式

互联网给人类社会带来的不仅仅是“互联互通”,在“互联互通”的背后,是平等、开放、共享的互联网精神。在为普通民众提供获取信息、表达诉求、参与公共生活机会的同时,必然会对社会交往形态和社会治理方式产生影响。互联网造就的网络话语空间具有平等性、开放性、互动性、多中心等特点,这与多元协同治理有着天然的亲和性,但技术并不能脱离人而“自主”地改变社会现实,若社会主体和社会关系不变,技术带来的变化并不一定是积极的。顺应信息技术革新,在技术内嵌属性之上实现内涵式提升,更新理念机制、改善社会关系,实现从技术到社会的转化,这是网络时代舆论生态治理的关

键。网络舆论生态治理的本质是改变主客体管控机制,变多元舆论主体为治理共同体,构建多元主体共治的治理模式。

(二)确保网络话语平台的公共性,遏制商业化倾向

网络平台的崛起是网络社会深入发展的标志。在移动互联网时代,网络平台逐渐成为社会连接和资讯传播的枢纽。以微博、微信、今日头条、抖音为代表的网络话语平台已经成为民众获取信息、发表意见、表达诉求的重要媒介,行使着舆论传播的功能。随着网络话语平台权力的凸显,其公共性不足的问题也开始暴露。通过技术控制和规则制定,垄断资源、控制受众;强化用户的先入之见和偏好,造成舆论的碎片化;过度使用数据,侵犯民众的隐私,这些问题已经对舆论生态造成不良的社会影响。网络话语平台可以民办、民营,但并不是私人地盘,而是公共设施,其共有、公用属性不能改变。平台的主办、运营方有着不可推卸的公共义务和治理责任,可以通过各种途径获取运行的费用,但不能变异为唯利是图的商业机构。确保公共话语平台的共有性、公用性,遏制商业化倾向,这是网络舆论生态治理的重要环节。

(三)摒弃主客体管控的思维方式,构建政府、媒介、民众“互动引导”机制

网络舆论鱼目混珠,不但存在情绪性、非理性因素,还存在恶意炒作、操纵舆论、网络暴力等问题,舆论引导非常必要,是网络舆论生态治理中的重要环节。然而,舆论引导并非“精英人士”对普通民众的引导,而是舆论共同体(政府、媒介、民众)共同引导舆论。将舆论共同体一分为二,把引导看成是一方对另一方的“矫正”、灌输和控制,这是对舆论引导主客体关系的扭曲,完全背离了舆论引导的本质。网络舆论并不是脱离人的外在之物,而是舆论共同体

相互作用的结果,网络舆论的失真变异,其原因不是没有是非曲直,而是在共同关注的事件之上附着了私利、情绪、先入之见和预设立场,在互动沟通中消除这些主观障蔽,网络舆论就会回到正常的轨道。网络舆论引导并不是一个简单的管制、灌输问题,其本质是引导舆论而不是引导特定的群体。发挥舆论共同体各个主体的作用,构建政府、媒介、民众“互动引导”机制,实现多元主体的协同共治,舆论引导才能发挥其应有的作用。

(四)彰显公共事件的是非曲直,从个案出发形成讲理的网络氛围

在各种社交圈子层出不穷的今天,公共事件起到了将各种“私人圈子”串联在一起的作用。从某种意义上说,网络舆论就是围绕公共事件而形成的,后者的走向直接影响到网络舆论生态。因此,网络舆论生态治理需要从公共事件入手,彰显事件的本来面目。如果公共事件真相与公道不显,改善网络舆论生态就是一句空话。在社会矛盾凸显时期,必然存在相应的价值倾向和社会情绪,这些因素往往会借助于公共事件而表现出来,但公共事件有其本身的是非曲直,这为治理提供了可能性,就事论事、彰显公道,则附着在事件上的“浮沫”就会消散。去除对立思维、搞定思维、勾兑思维,不被舆论的外部影响所支配,不让集体为个体行为买单,以信息公开消除流言谣言,以理性沟通取代力量的博弈,则公共事件本来的是非曲直就会显现,舆情就会回到实情。如果每一个具体事件都能够得到治理,社会情绪就会得到释放,讲理的舆论氛围就能够逐步形成。

作者简介:殷轺,河南省社会科学院社会发展研究所研究员;杨静文,郑州大学公共管理学院研究生。

(摘自:《江南论坛》2022年第10期)