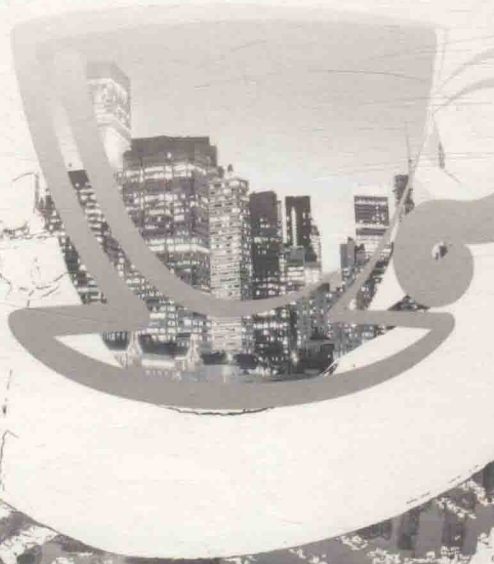




輿情支持与 輿情危机

王来华 主编

天津社会科学院出版社





国家出版基金项目
NATIONAL PUBLISHING FUND PROJECT

輿情支持与 輿情危机

王来华 主编

天津社会科学院出版社



图书在版编目(CIP)数据

舆情支持与舆情危机/王来华主编. —天津:天津社会科学院出版社,2013.12

ISBN 978-7-80688-976-3

I. ①舆… II. ①王… III. ①舆论-研究-中国

IV. ①C912.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 284146 号

出版发行:天津社会科学院出版社有限公司

出版人:项新

地址:天津市南开区迎水道7号

邮编:300191

电话/传真:(022)23366354(总编室)

(022)23075303(发行科)

网址:www.tass-tj.org.cn

印刷:高教社(天津)印务有限公司

开本:787×1092毫米 1/16

印张:21.5

字数:290千字

版次:2013年12月第1版 2013年12月第1次印刷

印数:1—3000册

定价:29.00元



版权所有 翻印必究

序 言

喻国明

民意是“社会的皮肤”，是各种社会因素所处状态的指示器和晴雨表，是衡量一切社会决策效果的试金石。对于现阶段的社会发展——大至整个国家的宏观发展和决策，小至一个地区、一个行业的多样化的发展和决策——来说，也许没有什么比保持认识上和行动上的方位感更重要了。而这种方位感的正确获得和保持，离不开对社情民意的科学了解和把握。恩格斯曾经指出，人民群众几乎能从本能上感觉到一种生产关系是否适合于生产力，从而表示出欢迎还是反抗的情绪来。因此，深刻理解民意的好恶与取舍、把握舆情的态势与底蕴，对于构建社会发展的战略坐标系无疑是至关重要的。

王来华先生这部专著全面、系统地提出了舆情支持和舆情危机等理论学说，并对这些学说进行了较为详尽的阐释和梳理，对制约舆情支持与舆情危机的诸多现实因素进行了深入探讨。这本书把舆情支持与舆情危机这两种基本的舆情现象及其相互关系作为理论分析的主要线索，综合运用社会学、政治学、管理学、心理学等学科的概念，深入和清晰地阐释了这些舆情现象、理论内涵和社会实际，拓展了舆情研究学科建设的新视野。

以上这些方面的学术研究成果体现了学者对于当下中国社会发展的责任，希望这些研究尝试，能够为中国社会的发展提供一个更加科学、高效的成果，为中国舆情研究的开拓提供一个更具启发力的参照。

2013年12月

（作者为中国人民大学新闻学院副院长、中国人民大学舆论研究所所长、国家二级教授）

目 录

绪论	1
第一章 舆情支持的内涵、特点、功能和实现	9
第一节 舆情支持的内涵	9
第二节 舆情支持的特点与现实功能	15
第三节 舆情支持的基本实现	22
第二章 舆情支持的情绪和认知因素	37
第一节 作为第一信号的情绪	37
第二节 认同感、社会主张与舆情支持	45
第三节 新生代群体的情绪和认知	49
第四节 关注“无直接利益冲突”	61
第三章 舆情支持的组织因素	71
第一节 组织因素对舆情支持的影响	71
第二节 单位组织的舆情支持	82
第三节 社会组织的舆情支持	93
第四节 基层社区组织的舆情疏导	108
第四章 舆情支持的舆论因素	124
第一节 “舆论场”与舆情支持	124
第二节 舆情与舆论的转换	131
第三节 “顺口溜”与舆情支持	137
第四节 实现舆情支持的舆论引导	149

第五章 网络舆情支持及其调动	159
第一节 网络舆情支持的重要性和特征	159
第二节 新媒体与舆情支持	168
第三节 网络舆情支持的调动	178
第六章 舆情危机的发生	186
第一节 舆情危机的内涵、特征及类型	186
第二节 舆情危机形成的要素与阶段	199
第三节 舆情危机的原因及影响	216
第七章 舆情危机与群体性事件	234
第一节 舆情危机:事件的“前奏曲”	234
第二节 舆情危机与事件的相互强化	241
第三节 实现舆情危机向舆情支持的转化	250
第八章 网络信息传播与舆情危机	260
第一节 网络信息传播中的特殊现象	260
第二节 网络信息传播的科学管理与防范	277
第九章 推动舆情支持与预防舆情危机的两大任务	288
第一节 “非单位体制”下民众利益诉求社会整合机制建设	289
第二节 主流舆论场与民间舆论场的互动融合机制建设	303
主要参考文献	316
术语索引	328
后记	332

绪 论

20世纪90年代以来,由各种社会矛盾和利益冲突引发的群体性冲突事件日益增多,并在近年来呈现出多发高发态势,给党和政府的执政能力以及社会稳定带来严峻考验。同时,伴随着互联网的迅猛发展,群体性冲突的网络特征日益凸显,网络信息传播对群体性冲突的发生及发展产生着越来越大的影响,在很大程度上改变了群体性冲突的形成发展机制。不仅现实生活中的群体性冲突会成为网络热点事件,而且网络群体情绪和意见的积聚和爆发,也会引发网络群体性冲突和现实的群体性冲突,这又给群体性冲突事件的预防和处置带来了更大挑战。

从舆情研究视角看,每一个群体性突发社会事件都蕴含着舆情。“舆情”,是指民众受各类社会事项刺激而产生的社会政治态度。^①而民众的各类社会政治态度中都包含着民众的利益诉求。社会事项的刺激,从根本上说,是对民众利益诉求的触动和引发。

舆情总是依靠民众的利益诉求来“塑形”的,诸如住房、医疗、教育、环境等民生问题是否得到了很好解决,征地、拆迁、城管、小区居住环境恶化等具体难题是否得到破解,统统包含了民众具体的利益诉求。民众有利益诉求,而国家管理者尽心尽力地帮助民众实现其合理的利益诉求,这就在民众与国家管理者之间形成了利益联系。利益联系是各类舆情发生和变化的本质。

^① 王来华主编:《舆情研究概论——理论、方法和现实热点》,天津社会科学院出版社2013年版,第41页。

輿情,又是一种以民众和国家管理者之间对立与依存的利益关系为基础的社会政治态度。这种态度在本质上贯穿了民众与国家管理者之间不断变动的利益联系。在輿情范畴中,民众和国家管理者之间在利益方面的关联,其主要方面相互依存,这是一个国家和社会稳定及发展的前提。这种依存关系提出了主客体间要走向“一致”、“和谐”或“政通人和”的目标。国家管理者对民众合理利益的全面考虑和真正落实,就是如何代表最广大民众的根本利益,解决好广大民众关心的最直接、最现实的利益问题,从而更好地实现民众与国家管理者之间利益关系的依存性。随着这种依存性的产生和不断发展,它又可以上升到建设性的高度,即利益联系的各方会努力维护和发展这种关系。故而,民众与国家管理者之间利益关系的依存性和建设性,就是本书要着重分析研究的“輿情支持”。如果实现了国家管理者为民服务、为民谋利,民众与国家管理者之间的利益联系就会呈现出和谐的状态,来自民众对国家管理者的輿情支持就会是有力的、稳定的和恒久的。

从輿情角度判断,民众与国家管理者之间的关系并不一直都是和谐的或合作式的,一旦出现了利益矛盾甚至利益冲突,就可能在民众与国家管理者之间产生对立,它们之间的关系也可能从建设性转变为破坏性。这时的輿情常常会以“輿情危机”的面貌出现。这也是本书着重探讨的一个主要内容。

輿情危机的一种很重要的表现,就是针对某一特殊刺激事项产生大量的不满情绪和意见。这些不满情绪和意见直接“扑向”事项刺激方(通常是各级政府部门)的刺激事项(通常为某项政策、决策或活动等),并在一个社区、城市或更大范围内的民众中掀起更大强度的社会反应,最终与事项刺激方或事项本身形成激烈的认识或观点对抗。如果事项刺激方在此时不能正确应对,輿情危机就可能立即或很快变成一场既包含思想认识冲突,又包含行动冲突的群体性突发事件。这样看来,輿情危机作为一种以不满情绪和意见为主要内容的群体心理活动,还会演变成一个群体性突发事件的前奏部分,并且

还会在其后发生的群体性突发事件中延续、发展和变化,对事件本身继续起着支撑作用。因此舆情危机蕴含着造成政府工作危机甚至更大社会风险的关键要素。

认识和把握舆情所具有的本质特征以及预防舆情危机的重要性,把工作重点放在服务于发现和推动民众与国家管理者之间关系的依存性和建设性方面、避免其对立性和破坏性方面,这应该是舆情研究在理论和实践两个方面的基本定位。

舆情支持是受民众利益诉求推动的“支持”。那么在舆情视阈下的民众利益诉求及其对舆情支持的影响有什么特征呢?

第一,民众依赖国家管理者作为自己的利益代表。民众与国家管理者之间是被管理和管理的关系,这种关系的深层则是他们之间的利益联系,涉及政治、经济、社会、文化和生态环境等各个方面。民众要实现其生存、发展和享受的需要,除了进行物质和精神财富的各种创造外,还要依靠国家管理者提供对国家和社会的管理和协调,特别是依靠各种国家机器对社会利益关系和利益矛盾进行协调,维护社会秩序和国家安全。就中国而言,尽管民众可以划分为若干个阶层和社会群体,且由多个民族所构成,但是相对于国家管理者,民众始终是一个被管理者的整体,其利益也是一个整体,他们的利益诉求在根本上是一致的,都是依靠中国共产党的正确领导,在中国特色社会主义事业的建设中,求得自身在政治、经济、社会、文化和生活方面的不断发展。同时在民众整体利益相互一致的基础上,来自民众的舆情支持会呈现出一个整体态势、水平和面貌。

第二,民众的利益在宏观上集中表现为各个社会阶层和社会群体的综合利益或共同利益,而在微观上则表现为具体可见的种种利益诉求的内容和形式。民众是具体的民众,利益也常常是具体的利益,可以表现为不同的社会阶层以及社会群体的“分散”或“单个”的利益。民众的利益在现实中常常会以一个阶层或一个群体利益的形式表现出来,因此经常会见到围绕社会刺激事项而产生的不同阶层、群体、个人的利益需求、利益矛盾和利益冲突。于是舆情支持常常会

变成很具体的满意、赞同、认可、配合和参与等鲜活的情况。

輿情研究发现,民众在刺激事项背后形成的对党和政府的情绪、认知以及行为倾向,一般都会呈现出微观形态。这是輿情现象一个很重要的特征。了解輿情现象的微观性具有重要意义。在生活中,輿情现象的微观性会造成具体輿情发生后不被看到或者被忽视,直到它产生巨大影响时才会被发现,使应对者丧失主动和及时应对的时机,或造成维护輿情支持工作的困扰。再换一个角度看,輿情现象的微观性还体现在:许多不良或负面輿情现象以及向不良或恶性社会事件的转化大量地发生在社会基层。当然这种情况常常与微观层面上国家管理组织(如地方基层党政工作部门等)一些人员忽视、怠慢、推诿和不作为,甚至刺激和激化群众矛盾直接相关。这些情况被称之为“慵懒散奢”或者“庸官懒政”。面对民众的利益诉求,表现出忽视、怠慢、推诿和不作为等不负责任或消极应付的态度和行为,反映出一些基层党政工作部门的政治意识和社会责任感不强,不了解輿情现象和其中包含的民众利益诉求,或者根本没有把普通民众的利益诉求当回事。更有甚者,少数基层党政部门工作人员政治素质低,为人民服务意识十分淡薄甚至严重缺乏,耍权力,摆架子,明里讲条文规章、暗里吃喝卡要,违章违法,完全置党和人民的利益于不顾,直接起到了激化各类利益矛盾的不良作用。尽管这是少数人的行为,可影响极大,往往是构成一些群体性突发事件和社会恶性事件的直接或间接刺激因素,造成的后果极其严重。这样的例子已经屡见不鲜。

第三,民众具有提出利益诉求的相关素质。例如在情绪、认知和行为倾向的輿情基本构成中,民众的认知部分具体包括了他们对政治、经济、社会、文化、生态环境等多方面的认知情况。其中他们对政治民主的认知至关重要。此方面的认知,与他们了解、认识和评判他们与国家管理者之间的基本关系直接有关。当民众作出具体的社会政治态度反应的时候,他们对与国家管理者之间关系的认知会发生变化。这个变化既可以是确定輿情支持方向的,也可以是调节輿情

支持反应幅度和范围的。在整个舆情范畴的研究中,深入了解和分析研究民众的相关素质情况,把握受素质支配的民众表达其利益诉求的方式、过程和强度等方面的具体特征,把握表达方式背后影响民众素质形成的历史文化和民族特征,都是极其重要的。

在开始探讨舆情范畴的时候,我们就曾提出过:分析舆情很可能会被追问这样的问题,即某一个或若干个阶层或社会群体的利益存在的样式是什么?他们的利益诉求方式是什么?对这些问题的回答,是我们不能回避的。民众利益的存在情况和诉求情况,都要在研究民众利益的过程中认真对待和把握,这要求我们深入和具体地探讨有关不同社会阶层和社会群体的利益和社会政治态度,同时深入和具体地探讨各种社会政治态度的载体和表达方式。^①这样就会对客观和准确地了解和分析舆情支持,产生积极的影响。

在探讨舆情支持这一重要的舆情现象时,有必要审视来自民众的群体心理活动的一些特征(含从众行为等)、民众所处的各类社会环境(含组织、社区等因素)、各类舆论要素(含“媒体声音”、“顺口溜”或“民谣”)的影响等具体情况。这些因素都从不同层面和侧面影响到具体的舆情支持及其变化,是本书会着重分析的内容。

本书在探讨舆情支持的同时,把舆情危机着重提出来加以探讨,以使此项研究更加深入,并富有针对性和现实性。对于坚定不移地推动和落实党和政府的大局、大势和大事来说,不仅获得舆情支持是重要的,而且避免和化解舆情危机也同样重要。

舆情危机是针对国家管理者而言的“危机”,因此舆情危机又是国家管理者所面临“危险”的一个具体方面。胡锦涛同志在《在庆祝中国共产党成立90周年大会上的讲话》中,很明确地指出了在加强党的执政能力建设和先进性建设过程中面临的几个“危险”,即“精神

^① 王来华主编:《舆情研究概论——理论、方法和现实热点》,天津社会科学院出版社2013年版,第58页。

懈怠的危險，能力不足的危險，脱离群众的危險，消极腐败的危險”^①。在这四个危險中，“脱离群众的危險”直接关系到从輿情支持到輿情危机的转变。

争取持久和稳定的輿情支持，避免輿情危机，就要求国家管理者从各个方面做好国家管理。

国家管理者主要是从中央到地方的各级执政党组织、人民代表大会、人民政府、军队、司法机关和国家权力单位中的各级工作人员，如领袖、管理精英、普通党政工作人员等。^② 其中“普通党政工作人员”范围很大，他们主要承担着实施或落实被称为輿情刺激物的社会刺激事项的具体工作。这些人在国家管理者队伍中数量很大，行政级别相对较低，但又常常与作为輿情主体的民众直接接触，因此他们的言行举止常常受到民众的直接关注，民众通过他们了解、发现相关的社会刺激事项，并把这些人的个人形象当作整个国家管理者的形象标志。

各类国家管理者工作职责和扮演角色的内在规定性，都要求他们必须依法依规行使有关权力。在现实生活中，一些国家管理者触犯法律甚至践踏法律法规的现象时有发生，这既与某些法律法规不够健全有关，也与某些国家管理者自身的工作素质不高且法制意识淡漠有关。每一个国家管理者的工作角色都是双重的，他们既要扮演具体的工作角色，还要扮演民众的“利益代表”的角色。这种双重性的角色扮演特征，是民众对国家管理者客观要求的结果，也是由国家管理者自身的地位和作用所决定的。每一个国家管理者都承担着国家和社会事务管理工作的不同角色，其职位有高低、作用有大小，但是在扮演民众的利益代表的角色方面，作为国家管理者的一员，在承担维护和实现民众利益的责任方面，本质上则是相同的。再从輿

① 胡锦涛：《在庆祝中国共产党成立 90 周年大会上的讲话》，人民出版社 2011 年版，第 10 页。

② 王来华主编：《輿情研究概论——理论、方法和现实热点》，天津社会科学院出版社 2013 年版，第 72 页。

情的角度看,国家管理者是舆情发生和变化的社会刺激事项的生产者、控制者、协调者和落实者。刺激性社会事项种类繁多,包括国家管理者制定的法律法规制度,实施的各类方针政策、工作措施,也包括影响民众利益及主客体利益关系变化的事件、人物,甚至还包括国家管理者的工作成就和存在的各种问题等。它们既是国家管理者的权力运行结果,又是舆情的直接刺激物;既可以推动舆情支持,也可以造成舆情危机。

从舆情视角审视避免和应对舆情危机的问题,它涉及国家管理者的各个方面,尤其是包含了民主监督制度、干部选拔和使用制度、决策设计和实施制度等多项制度层面的内容。这些制度的深化改革和创新,都与维护舆情支持和避免舆情危机有直接的关联。

本书还专门分析了互联网背景下舆情危机生成及影响的问题。针对互联网络发展(尤其是微博、手机网络等新媒体的兴起和发展)中新手段、新方式在媒体生态、舆论格局和民意反映渠道等方面产生的巨大作用,探究其对网络舆情发生、变化(包括舆情与舆论之间的相互转换)及其对决策过程的影响力和约束力,结合对舆情发生、变动、结束等基本规律的深入探讨,认识互联网时代舆情支持和舆情危机的发生机制和结果。

在以往的舆情研究中,我们曾分析过舆情发生带有规律性的情况,并提出过一些“假设命题”。例如在一般情况下,国家管理者与民众之间就社会刺激事项的沟通愈多,民众参与某些社会刺激事项的决策和实施过程的机会愈多,那么民众对这些社会刺激事项的了解和理解也愈多,对这些社会刺激事项采取赞同和支持的社会政治态度的机会也愈多。^①由此看来,争取长期和稳定的舆情支持,还涉及对舆情发生和变动规律方面的深入探索和认识。

“以人为本、执政为民是我们党的性质和全心全意为人民服务根本宗旨的集中体现,是指引、评价、检验我们党一切执政活动的最高

① 王来华:《网络舆情与舆情危机的应对》,《中国社会科学文摘》2008年第11期。

标准。”^①“只有我们把群众放在心上，群众才会把我们放在心上；只有我们把群众当亲人，群众才会把我们当亲人。”^②“建立健全深入了解民情、充分反映民意、广泛集中民智、切实珍惜民力的决策机制，保证决策符合人民利益和愿望。”^③要争取輿情支持和避免輿情危机，在目前和今后一个较长的时期内，都须切实关注如何消除党中央指出的那些“危险”，真正地实现科学、依法、民主执政。

① 胡锦涛：《在庆祝中国共产党成立 90 周年大会上的讲话》，人民出版社 2011 年版，第 14 页。

② 同上，第 15 页。

③ 同上，第 21 页。

第一章

舆情支持的内涵、 特点、功能和实现

构建社会主义和谐社会,推动中国特色社会主义事业不断向前发展,离不开广大民众对党的方针政策和政府的各项决策部署的舆情支持。在现阶段,社会转型加速,改革向纵深发展,各种社会矛盾冲突凸显,舆情支持显得尤为重要。科学认识舆情支持的内涵、功能和实现途径,深入探讨舆情支持的相关理论,是舆情研究和舆情引导工作的重要内容之一。

第一节 舆情支持的内涵

作为民众的社会政治态度,舆情的表现是复杂多样的,既有积极、正面的意见表达,也有消极、负面的非理性情绪,而舆情支持所表现的是民众积极、健康、理性的社会政治态度。界定舆情支持概念的内涵,是深入研究舆情支持的前提条件。

一、相关概念辨析

当前,尽管舆情反应日益复杂化、多元化,但舆情支持仍然是整个舆情结构中的主体部分。舆情支持与主流舆情、正面舆情、健康舆情等概念具有很强的相似性。科学把握舆情支持的内涵,需要对舆情及其相关概念进行梳理。

(一)对“舆情”概念的梳理

目前的舆情概念分狭义和广义两种。现代舆情理论研究强调,

在狭义上,舆情是指作为主体的民众对作为客体的国家管理者所产生和持有的社会政治态度。简而言之,舆情就是指民众的社会政治态度。^①在广义上,舆情是指国家管理者在决策活动中必然涉及的,关乎民众利益的民众生活(民情)、社会生产(民力)、民众中蕴含的知识和智力(民智)等社会客观情况,以及民众在认知、情感和意志基础上,对社会客观情况以及国家决策产生的主观社会政治态度(民意)。简而言之,广义的舆情就是指民众的全部生活状况、社会环境和民众的主观意愿,也就是通常所说的“社情民意”。^②通过狭义和广义舆情概念之间的比较发现,作为民众社会政治态度的狭义舆情,也是作为“社情民意”的广义舆情的一个重要组成部分。

在上面有关狭义舆情和广义舆情的概念阐释中,两者都指出了舆情是作为主体的民众的社会态度这一事实,只不过狭义舆情更加强调的是社会态度的政治指向性。换言之,狭义舆情是针对国家管理者权力运行中产生的“社会刺激事项”的刺激而出现的社会政治态度。广义概念则包罗万象,将民众的社会态度寓于广阔的社会现实、社会环境和社会生活中,其内涵更加丰富,但同时也缺少了针对性。

此外,还有一些学者曾对舆情加以定义。如王建龙认为,社会舆情是一定时期、一定范围的群众对社会现实的主观反映,是群体性的思想、心理、情绪、意见和要求的综合表现,是社会发展状况的温度计和晴雨表。^③刘毅认为,舆情是由个人以及各种社会群体构成的公众,在一定的历史阶段和社会空间内,对自己关心或与自身利益紧密相关的各种公共事务所持有的多种情绪、意愿、态度和意见交错的总和。^④丁柏铨认为,舆情即民意情况,涉及公众对社会生活中各个方面的问题,尤其是热点问题的公开意见(外露的部分)或情绪反应(既

① 王来华主编:《舆情研究概论——理论、方法和现实热点》,天津社会科学院出版社2013年版,第4页。

② 张克生主编:《国家决策:机制与舆情》,天津社会科学院出版社2004年版,第17页。

③ 王建龙:《把握社会舆情》,《瞭望新闻周刊》2002年第20期。

④ 刘毅:《网络舆情研究概论》,天津人民出版社2007年版,第51~52页。

可能外露又可能不外露的部分);是社会脉动和公众情绪自然而然的流露和体现。^① 张元龙认为,舆情是社会民众在一定的历史阶段和社会空间内,对关乎自身利益的公共事务(事项)或自己关心的特定事件所持有的群体性情绪、意愿、态度、意见和要求的总和及其表现。^② 到目前为止,学者们对王来华的狭义舆情概念持肯定态度的较多。^③ 从总体上分析,这些概念及辨析囊括了舆情主体、社会公共事务与具体社会事项、社会态度等重要内容,不同的定义或解释从不同角度丰富了对舆情概念的认识,并没有脱离和推翻上述狭义和广义概念的基本界定。

(二)对主流舆情、正面舆情、健康舆情的认识

翻阅文献,目前尚未找到以往有关“舆情支持”的提法。胡锦涛同志在纪念党的十一届三中全会召开30周年大会上曾概括说,“把人民拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应作为制定各项方针政策的出发点和落脚点”^④。这一论断不仅是党中央提出的做好新时期群众工作的行动指南,而且也为我们了解和把握何谓舆情支持提供了重要启发。

在以往的研究及探讨中,曾有过“主流社会舆情”、“主流舆情”、“正面舆情”、“健康舆情”等相关概念或说法。例如冯希莹提出的主流社会舆情概念。她认为,主流社会舆情并非一定为乐观积极的社会舆情,也可以是指社会舆情中的常态面,是代表了绝大多数民众的舆情。同时她也强调,民众对我国经济社会发展现状持积极乐观态度,民众推崇社会主义荣辱观,民众对舆情热点事件态度理性平和,是当前我国主流社会舆情的基本表现。^⑤ 由此看来,作为正面的和

① 丁柏铨:《略论舆情:兼及它与舆论、新闻的关系》,《新闻记者》2006年第6期。

② 张元龙:《关于“舆情”及相关概念的界定与辨析》,《浙江学刊》2009年第3期。

③ 李昌祖、许天雷:《舆论与舆情的关系辨析》,《浙江工业大学学报》(社会科学版)2009年第4期。

④ 《胡锦涛在纪念党的十一届三中全会召开30周年大会上的讲话》,《人民日报》2008年12月19日。

⑤ 冯希莹:《当前我国主流社会舆情分析之我见》,《前沿》2010年第21期。