

ATTITUDE SPEAKS LOUDER THAN FACTS

态度 比事实更重要

领导干部网络素养与舆论危机应对

聂晓阳◎著

纠缠事实不如先传递情感
改变好恶胜过总争辩是非

新华出版社

. 013045826

ATTITUDE SPEAKS LOUDER TH

G206.3

27

态度 比事实更重要

领导干部网络素养与舆论危机应对

聂晓阳◎著



G206.3

27



北航

C1653762

新华出版社

图书在版编目(CIP)数据

态度比事实更重要：领导干部网络素养与舆论危机应对 / 聂晓阳著.
——北京：新华出版社，2013.5

ISBN 978-7-5166-0468-7

I. ①态… II. ①聂… III. ①互联网络—舆论—中国—干部教育—教材
IV. ①G206.2 ②C912.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第099934号

态度比事实更重要：领导干部网络素养与舆论危机应对

作 者：聂晓阳

出 版 人：张百新

责任印制：廖成华

责任编辑：黄绪国

封面设计：图鸦文化

出版发行：新华出版社

地 址：北京石景山区京原路8号

邮 编：100040

网 址：<http://www.xinhupub.com>

<http://press.xinhuanet.com>

经 销：新华书店

购书热线：010-63077122

中国新闻书店购书热线：010-63072012

照 排：图鸦文化

印 刷：北京新魏印刷厂

成品尺寸：170mm×240mm 1/16

印 张：20.5

字 数：200千字

版 次：2013年06月第一版

印 次：2013年06月第一次印刷

书 号：ISBN 978-7-5166-0468-7

定 价：48.00元

图书如有印装问题请与出版社联系调换：010-63077101

前言

Preface

在很多网民似乎依然沉浸在盛宴狂欢中的时候，聚焦并列举网络所带来的种种侵扰，似乎有些不合时宜。自从2002年开通第一个博客以来，我自己基本上算是网络的受益者。网络空前地开拓了我的视野，丰富了我的知识，扩大了我的交往圈子，也深化了我对这个社会的理解。但我也日渐发现，网络在消耗了我太多时间的同时，也使我在自己真正感兴趣的事情上无法集中注意力和精力，在看待问题时更加感性而不是理性。

不知从什么时候起，我开始不断告诫自己控制上网的时间，控制自己不假思索便转发和评论的冲动，以腾出更多时间专心致志地读书、交谈、旅行和思考。是的，和网络度过10年蜜月期之后，我开始试图重新打量和审视这个曾让我如此迷恋的家伙。中国特色的互联网依然有着一张迷人的脸庞，但在某

种注视或者凝视下，你会看到某个表情、某个瞬间或者某个侧面是如此丑陋甚至狰狞。

有时候我甚至想，柏杨先生笔下“丑陋的中国人”，从某个意义上说，在网上似乎表现得更加露骨。就像在现实中很少微笑一样，网络上的“中国人”也充满着各种看不顺眼、忌妒、恶声恶气、愤怒和暴戾。在网上攻击别人最厉害的，恰恰是网民自己，就像“整中国人最厉害的从来都是中国人”一样。难怪柏杨说中国人似乎并没有“培养出欣赏和赞美别人的能力”，却“充满了斗臭别人或阿谀奉承的两极态度”。

柏杨说，一些中国人习惯二分法，自己永远是君子，自己看不惯的永远是小人，“像一个发高烧的疯汉”，把自己隐藏在团体里，挥舞着“仁义勇智”的大刀一路冲杀过去，不管多少人丧生、多少人受辱、多少人受骗……这种道德的狂奔，在网络上也不鲜见。“超义成顽，超勇成暴”，这使网络的环境不但大受污染，而且还颇有几分险恶。

转型期的中国的确有很多矛盾和问题，有些还令人发指。但是现实一旦被镜像到网络上，很多情绪会被极端放大，很多问题会被极端渲染，很多事实会被极端歪曲，很多观点会被极端曲解。

我曾在博客里就民族主义情绪发表过一点看法，认为一些过分的喊打喊杀的口号和仅仅因为某个人是某个特定国家国民就盲目仇恨的做法，会影响中国改革开放的文明形象，有失大国气度和现代民主胸怀，结果被贴上“汉奸”标签，遭遇几百个网民的围攻谩骂。

如果说这种简单化思维的群体无理性是一种情绪发泄，那么这几年来日益猖獗的“舆论敲诈”则令我分外汗颜。一些从来没有听过名字的小报小刊利用网络的便利性、快捷性和传播威力，捕捉和制造各种事端。他们从来不关注真正的“问题”，而是罗织事实、断章取义、上纲上线，然后以“在网上曝光”相威胁，谋取各种好处。很多单位和个人往往为了息事宁人而不得不就范，花钱消灾。一位知情人曾告诉说，在一些地区，一些常年活动的假记者每天就上上网，一年可以轻松捞取几十万。

除了这种依靠新媒体传播环境明目张胆敲诈勒索的“网上街痞”、“网络打手”之外，“网络水军”以及一些唯恐天下不乱的“网络看客”等群体的存在和滋生，也严重地搅浑了网络的清流，侵蚀着网络言论环境，给网络的公信力、正义性、公平性和理性带来贬损。

但是，真正促使我关注网络的舆论侵害并着手准备这样一部书稿的，却是发生在我身边的几起严肃意义上的舆论监督报道。这些舆论监督报道有一个共同的特点，就是新闻线索来自利益相关方精心策划的网络爆料，专业媒体记者在写稿时大量引用一边倒的爆料内容，却不采访或故意忽略当事另外一方的意见，甚至置生活常识和理性逻辑于不顾，有选择性地大肆渲染那些更能吸引眼球但实际上并不属实的戏剧化情节。

这些报道往往在网上引起巨大的愤怒风暴，使当事另一方有口难辩，跳到黄河也洗不清，身心承受着巨大的不该承受的压力，有的甚至精神濒临崩溃。现实中我熟识的正常人、普通人和好人，在偏颇和莫须有的网络舆论压力下，变成了网络

上的“小丑”、“骗子”和“恶棍”。

在我认识的人当中，各级官员、中小学校长、大医院的医生、警察及各类企业高管等最容易被“编故事”从而被网络舆论染黑。这些人群掌握着某些资源和权力，在现实中也是贪污、腐败、特权等丑陋现象的高发区。但是，群体的标签和刻板印象绝不能代表每一个人的具体情况，这些群体中的很多人和广大网民一样是兢兢业业、遵纪守法的公民。在言论环境并不规范成熟的网上，一些“相对剥夺感”强烈的网民往往倾向于把心中对这些群体的负面情绪发泄到某个无辜个体身上，使他或她承受不该承受的言论围剿和现实后果，这当然有悖真正的“新闻公平”，也不是真正的“舆论正义”。

有专家认为，目前中国的上网人口尤其是转发、评论、留言的“活跃网民”大部分比较年轻，一些活跃的“意见领袖”对转型期社会的复杂性认识不够，对一些社会矛盾简单化、感性化的批评比较多，缺乏建设性和包容性，往往是站在自己的角度和立场看问题，在发表一些过激言论的时候并不体察事实是否客观存在，有的仅仅是为了迎合某种情绪，获得更多的喝彩。

网络在开通了民意表达新渠道的同时所滋生的种种舆论乱象，也和传统职业媒体发育不成熟、表现不规范、操作不专业的状况有关。有专家指出，如果种种矛盾所集聚的网络情绪是一个火药桶的话，媒体的不客观报道就是网络舆情爆发的“火星”。采访不到位、选择激怒人和吓唬人的信息放大渲染、缺乏客观理性和全面的判断以及为了某种利益而丧失职业伦理操守的行为，都为网络上非理性和伤害性的舆论提供了可能。

由于网络的“草根属性”，同情社会底层和弱势人群几乎是网民本能的条件反射。每当网络热点爆发，网民们往往在事实并未完全展开的情况下，有时候甚至不需要了解事情的经过和细节，就迅速形成自己的主观判断，激发起固有的情绪，形成声讨或声援的浪潮。

在这种情况下，互联网与传统媒体相互“助燃”，舆论浪潮席卷而来，很多人往往在“莫须有”的事实面前遭遇“人格斩首”甚至“鞭尸示众”；每个拥有一定网络应用能力的人都可以“私设公堂”，对他看不惯的任何人事进行道德审判；那些网民们偏见最深的社会群体，比如官员、商人、军人、医生等人人自危，要么把自己隐藏起来，要么屈服于群体的压力，放弃自己的合法权益。

在一些突发性网络热点事件中，当事人风险判断不敏锐、危机应对不恰当，也是导致事件不断升级的原因之一。在给北大的一个传媒素养培训班上课时，有杭州公安系统官员曾抱怨说，警方在轰动全国的“70码”事件中受到的指责其实是一个误会：肇事者闹市飙车撞死过路大学毕业生后，到现场处置的交警在媒体询问车速时随口说“具体数字还要等待调查，我估计在70码左右”，结果媒体在报道中只留下“70码”的说法，引起舆论大哗。对这位官员的抱怨，我只说了一句话：在突发事件中，不说自己不确定、没授权的话是公职人员职务发言的基本常识。

我也有机会对某部委十多位厅局级官员的模拟新闻发布会表现进行点评。在每人十多分钟的信息发布中，这些见多识广的官员们几乎毫无例外都犯了这样那样的错误，这些技术

性错误很容易引起媒体的误读误报，从而形成潜在的舆论风险。对于敏感时期的信息发布来说，从表情到回答提问，任何一点失误，都有可能像在地上撒了一把米，撒的时候也许只是一秒钟，可是要再一个个捡起来就费事得多。

一方面是整个社会普遍的不信任感泛滥，焦虑不满情绪弥漫，“仇官仇富”心理严重，对各种不公的怀疑和怨恨深重；另一方面，一些官员虽然口头上说欢迎监督批评实则打击报复，毫无诚意，恐网、厌网、憎网心态普遍。维权与维稳、权利与权力、抗争与压制、法治与人治等诸多矛盾冲突，不但发生在现实中，也反映在网络上，交织缠绕，同进共退。在新的执政和舆论环境下，一些官员如果仍然坚持管控思维，习惯于封锁消息、花钱摆平、装聋作哑、找替罪羊问罪等处理模式，不但不会解决问题，而且会导致越应对越危机的怪圈。这既不是面对现实问题、化解矛盾危机的正道，也不是网络舆情应对与引导的正道。

围观改变中国，民意促进改良。正如兰斯·班尼特在《新闻：政治的幻象》一书中所指出的：在现代社会，权力和影响力的大小，取决于对信息的掌握和策略的运用。在这一过程中，正确鉴别和研判网络舆情，了解种种网络言行背后的规律，端正心态，积极作为，才能更好地在网上培育民心争取民意。从这个意义上说，本书的初衷绝不是给任何人提供所谓的“自保秘籍”，也不是为任何机构提供舆情的“操纵工具”，而是客观呈现网民、网络乃至传媒的科学与艺术，为网络这一正在蓬勃兴起的言论空间提供更加健康的环境和土壤。

目录

Contents

前言

第一章 重新认识新闻与媒体

重新审视“新闻” / 1

严格意义上的新闻 客观性 新闻活动 新闻信息 新闻自由与言论自由

新闻价值论 / 4

信息警惕 相对价值 传闻 信息的可塑性 认知偏差 信息陷阱
影子价值 娱乐信息

事实与幻象 / 8

新闻的偏差 事实选择 部分事实 事实系统 新闻真实 本质真实
构建的事实 事实背离 新闻的边界 媒体的“正确” 道德与伦理
良心底线 伦理判断 尊重原则

新闻的卖场 / 14

去“黄色”化 尖叫新闻 “诽谤” 隐私权 “该死的好新闻”
过分商业化 公关策划 新闻秀场 表演性新闻 新闻运作

传统文化与新闻 / 19

春秋笔法 言外之意 人伦化记事 隐讳文化 “不胜其美”与
“不胜其恶”

解码传播 / 22

主流传播 传播过程 传播参与 解读 第一解读 情感传递
传播三合一 事实与判断 更值得信赖的表述 “可查证” 事
实的力量 文本

舆论市场 / 28

网络舆情 舆论平权 舆情市场 舆论导向 议题设置 打破议
题垄断 反向议题设置 话语权争夺 网络发布的“同意”原则
公民责任大于职业责任原则

第二章 舆论危机背后的传媒乱象

褪色的记者光环 / 34

社会环境 主流边缘化 民工化 职业困惑 迷失的职业追求
指令性报道 有限的上升空间

我们社会的媒体困惑 / 38

媒体环境 传播力竞争 专业水准难如人意 晚熟的网络 偏见
工具 职业失范 职业认知模糊 “目击者” “内参记者”
封口费 “年轻记者” 新闻不公 “全民记者” 假象 “业余
记者”

职业沦落 / 45

缺失的伦理意识 价值观 失衡的价值判断 职业心态 穿梭饭局 不知所云 利益冲突 “好处” 习惯性“伸手” 公信度挑战 冷血新闻 “揭老底” “神”的骄傲 二次侵害 以讹传讹 哗众取宠 隔靴搔痒 “十大不良采访模式”

第三章 作为“群体”的网民

换个角度看“网民” / 57

网络的崛起 网民 群体性 心理和情感共同体 群体形成 群体传染 集体心理 团队 群体压力 个体的变异

“网民群体”的特征 / 62

集体无意识 责任感消退 过度服从 极端化 情绪化 反理性 力量附体 反复无常 群体的轻信 简单化 不可控性 亦魔亦圣

网络上的“魔力附体” / 68

集体幻觉 煽情效应 偏颇传播 事实过滤 戏剧化的威力 八卦效应 陪审团现象 群体破坏力

网民的“兴奋剂” / 73

剧场效应 想象 别人的意见 煽动 夸张 断言 兴奋点 情感力 受欢迎的词汇 领袖的力量 意见领袖 榜样 名望 成功光环

直面网络群体 / 80

群体效应 群体融入 群体操纵 好恶比对错更重要 阻止群体形成 感性刺激 态度为王 思考的力量 感情工具

第四章 网络行为背后的传播规律（一）

舆论万花筒的背后 / 87

相对言行 人的自我辩护本能 自我调适 关系场 情绪极化
发泄 记忆陷阱 “撒谎”的亲历者 文化反哺 前后台意识 相
对剥夺感 选择性相信 自作多情恐惧症 自我审查理论 审查的
正面意义 人人都是编辑部 替代性侵犯冲动 自我美化倾向
角色期待心理 双重标准心态 事实的立场性

作为传播平台的网络 / 99

网络素养 网络言论尺度 虚拟性 宣传的副作用 关系媒体
“渗透性新闻”现象 新闻记忆规律 网络行为背后的人类本能
网民的动机分析 90-9-1法则 网络言行的黄金法则 层级传播
情绪转嫁 信息对称原则 “躺抢”效应 社会结构的全景与共
景模式

网络行为的人际关系解读 / 106

隐私与安全感 去神秘化 “火车上的陌生人”现象 炫耀本
能 亲与信 曝光效应 日久生情现象 “晒”自己 自我展
露 原形毕露 现原形效应 现原形效应的正向解读

网络传播的心理分析 / 111

首因效应 近因效应 相似相容原理 需求满足理论 归因理论
归因偏差 归因偏差的正向利用 认知失调理论 六度理论 150
定律 偏颇吸收

网民的普遍心理 / 116

从众心理 评价恐惧 从众压力 权威屈从 气氛效应 意见氛围 沉默螺旋 沉默螺旋的网络弱化 异端的代价 熟人社会 群体认同 跟风心理

言论的环境因素 / 121

情境理论 语境为王 情境适应 情境利用 面子保全原则 环境暗示 破窗效应 圈子效应 环境顺从 态度认知 环境压力的正面利用 政治正确

群体的传播特征 / 126

群体非理性 个体理性 政府逻辑 群体忽略 责任分散理论 “群体不应”现象 去个体化现象 合群意识

个体的传播特征 / 132

态度传染 钉子理论 角色理论 针对性原则 自我拔高原则 选择权原则 恐惧感唤醒 参与性原则 态度调适 最少付出原则 情感共鸣原则 “对不起”原则 自说自话原则

关于谣言 / 137

易感人群 传谣动机 弱者的武器 辟谣的两难 情绪消费 传谣心理

第五章 网络行为背后的传播规律（二）

说服性传播 / 141

安慰剂效应 幽默效应 怀旧效应 互粉效应 进门效应 门

前效应 折扣效应 信息的温度 态度的双倍效应 诚意工具
移情效应 坚定的少数派效应 反向思维效应

传播威力的秘密 / 148

乐池理论 坏消息法则 4A原则 感性判断 感叹号心态 叙事
戏法 天生的好新闻 尖叫效应 事实弱化 表达方式效应
“意思”原则 6S密码

改进传播效果 / 154

先入效应 层次效应 场景效应 光环效应 锚定效应 孕妇效
应 回音室效应 沟通效应 细节效应 理解效应 多源效应
诱导效应 合作效应 情绪效应 好消息效应 自我羊群效应

舆论塑造 / 159

反复关注 形象塑造 合理预期 动情点 态度传递 关系为王
身份选择 自我说服 沉默是金 印象管理 情绪唤醒 利益让渡
退场式应对 行为矫正 个性利用 态度传播 态度塑造 先入为
主 认知调适

舆论澄清 / 168

“必要的真话”原则 议题设置理论 如何说“不” 双面传
播 澄清的捷径 情绪性选择 趋避理论 自我重复法则 自
我维护法则

误区和陷阱 / 172

以貌取人效应 以偏概全效应 “定时炸弹”效应 罗密欧—朱丽
叶效应 逆反强化 接种效应 偏见效应 替罪羊效应

第六章 职务发言与信息发布

走近“发言人” / 176

职务发言 发言人 为真相加油 发言意识 用自己的嘴说有授权的话 职业身份 “主动发布”与“被动发布” 职务发言的评价标准 职业感

说“官话”的艺术 / 180

职业语言 发言人不要当演说家 把“官话”说好 警惕易被引申的措辞 开场白 告知力与解读力 不要咄咄逼人 关于个性语言 语气比内容更重要 避免抵触的言辞技巧 名言警句

职务发言的几个原则 / 184

媒体形象原则 职业性回避 授权意识 以我为主，避免越位表态 职务发言的“三贴近” 贴近实际 客观赢得尊重 平民视角

信息发布的若干技巧 / 189

信息发布的369原则 尺度原则 信息发布的时机选择 注意力争夺 发布信息的形式 非精准回应 不同的发布侧重 常用发布技巧 反差发布 信息发布的气氛营造 传播渠道建设 聪明人讲道理 发言质量与长度成反比 适可而止 只有一个主题 控制情绪 防止被断章取义 及时纠错 等待最佳时机 辅助手段 应该警惕并慎用的“宣传”手法 如何更好地表达自己的若干要点 发布官方微博的操作要点

第七章 网络舆论风险与应对

风险化社会 / 202

矛盾凸显期 被剥夺感 失衡的威权结构 价值系统冲突 纠结的权力情结 复杂的网络环境 网络舆论的二重性 网络的片面化呈现 杂音的俘虏 坏情绪综合征 草根崛起 舆论压力 政府失声的后果 反应过度 传统路径依赖的挑战 网络执政能力 官员的执政素养 官员们对网络的四种不适应 突发事件效应 导火索效应 小事件大舆论现象

对媒体的“防御性理解” / 216

更新媒体观念 传媒的“嗜血本性” 传媒的追赶本能 避免二次伤害 避免与媒体较真 “清白的罪人” 危险的传媒宠儿 致命围观 谁说比说什么重要 避免被反感 过分争辩会扩大负面影响

透视舆情激流 / 221

舆论风暴 群体啸聚 舆论洁癖大可不必 网络舆情的演进阶段 网络活动的动机分析 热点的谣言效应 危险的谣言 理性陷阱 网络攻击 情绪宣泄 “网络哄客” 恶性炒作 网络推手 网络暴力 罪错递增 官场陋习副产品 话语体系冲突 战争式语言 宣传及管控的反作用 对比效应 “质疑”

把脉恐网症 / 234

舆情怪圈 网络群体事件 网络焦虑 恐网症 真正的自我防护 可疑的“一边倒” 软保护 热点话题