

Conflict

The Internet

徐祖迎 著

affability of
advertising
space
at
stance
eat
generati
product
Nevermore
extin
onsider

以互联网为媒介的冲突管理
基于网络动员的视角

上海三联书店

本书得到安徽省高校人文社科重点研究基地项目（编号：SK2015A094）、安徽省高等学校教学研究项目（编号：2015jyxm158）、淮北师范大学青年科研项目（编号：2014xq040）的资助。

Conflict

The Internet

Management

徐祖迎 著

以互联网为媒介的冲突管理 基于网络动员的视角

上海三联书店

图书在版编目(CIP)数据

以互联网为媒介的冲突管理:基于网络动员的视角/徐祖迎著.

—上海:上海三联书店,2016.

ISBN 978-7-5426-5605-6

I. ①以… II. ①徐… III. ①网络营销—研究 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 120948 号

以互联网为媒介的冲突管理

——基于网络动员的视角

著 者 徐祖迎

责任编辑 钱震华

装帧设计 魏 来

出版发行 上海三联书店

(201199)中国上海市都市路 4855 号

<http://www.sjpc1932.com>

E-mail: shsanlian@yahoo.com.cn

印 刷 江苏常熟东张印刷有限公司

版 次 2016 年 6 月第 1 版

印 次 2016 年 6 月第 1 次印刷

开 本 640×960 1/16

字 数 350 千字

印 张 26

书 号 ISBN 978-7-5426-5605-6/F·746

定 价 58.00 元

摘 要

近年来中国的社会冲突事件频繁发生,在很多情况下,网络动员都成为推动冲突扩散和升级的重要机制。本书主要研究了以下两个问题:第一,网络动员自身的规律性研究,即网络动员是如何成功发起的。第二,当冲突的主体为强势群体和弱势群体的成员时,网络动员对冲突双方的不同影响。

网络动员是“少数人的大努力”驱动“多数人的小努力”过程,这是网络动员的杠杆作用。认知、情绪、评价和意志等主观因素都会影响民众的网络参与。概括地说,影响公民卷入网络动员的因素既包括判断相似、价值相同、情绪共振和目标趋同等主观因素,也包括上网条件和网络技能等客观因素以及参与的成本收益计算、动员者的信誉与影响力、公民兴趣和公民的参与经历等调节因素。

同时网络动员也是一个意义建构的过程,它需要建立一个行动框架。框架动员方式主要分为高层动员、中层动员和低层动员。高层动员规定了动员的主题;中层动员涉及需要处理的

具体任务,它主要包括热场、归因、吁求和释疑等阶段;低层动员方式是网络动员的具体技巧和策略,它主要表现为具象化叙事、草根式表达和苦难式叙事。

当前中国社会的冲突以强势群体和弱势群体之间的博弈为主。网络动员可以迅速地改变冲突双方的博弈格局,它对强势群体和弱势群体双方的影响是不同的。网络动员使得冲突双方的支持力量呈现一种非均衡性增长,它大大地削弱了强势群体对冲突结果的控制。具体地说,网络动员通过影响民众的认知、评价、情绪和意志等主观因素对冲突双方产生了不同影响。认知变化对强弱双方的影响表现为隐瞒与公开、理智与盲信;判断的改变对强弱双方的影响表现为污化与美化、憎恨与同情;情绪感染对强弱双方的影响表现为隐忍与传染、反思与发泄;共同意志对强弱双方的影响表现为着急与不急、让步与提价。

网络动员是一把“双刃剑”,在现实生活中具有双重效应。网络动员的积极作用主要表现为保护弱者权利、推动更广泛的民主参与和监督、释放社会的深层压力以及为改革提供动力和契机。网络动员的负面作用表现为冲击社会秩序、“人肉搜索”侵犯了公民权利、网络暴力引发了民众的不安全感、“媒体审判”形成对公正审判的干扰。

网络动员也使得传统的冲突管理有了一定的难度,它对我国的冲突管理带来了一定的挑战,主要表现为网络动员对信息管理、情绪管理、评价管理和行为管理的挑战。具体地说,就信息管理挑战而言,信源的多元化导致真相难以辨认、信息的快速扩散加大了政府回应和管理的难度、信息的匿名发表使得政府

很难找到谈判和协商的对象;就情绪管理挑战而言,情绪升温阻碍了有效沟通、情绪感染加剧了观点的偏激和极化;就评价管理而言,简单化思维导致了评价的二元对立;就行为管理而言,网络动员降低了人们参与的成本、增强了人们的“赋权感”、加剧了网络行为的失范以及加大了责任追究的难度。

面对着网络动员对传统的冲突管理带来的挑战,应该加强网络冲突管理的制度与机制建设,这主要从三个方面着手:第一,要尊重和保障民众的网络表达权,并对其进行合理的限制;第二,要建立网络的自我约束机制,即加强网络的交流平台建设、网络交流规范建设以及网络交流道德建设;第三,要合理发挥政府在网络冲突管理中的积极作用,即及时地进行信息的发布和回应、有效疏导负面情绪、树立政府诚信形象、抑制破坏性的行动意志等。

关键词: 网络动员 集体行动 网络管理

Abstract

Social conflicts occur frequently in china, and Internet mobilization has become the important mechanism leading to the diffusion and escalation of conflict. This paper studies on two questions, the one is about the law of internet mobilization, which is the reason of internet mobilization. Anther is about the study on powerful groups and vulnerable groups when it refers to the conflict members.

Internet mobilization is the process of great efforts for the minority driving few efforts for the majority. Many subjective factors, such as cognitive, emotion, evaluation and volition, will affect the participation by internet for the people. In a word, it includes similar judgment, same evaluation, emotional resonance and the same objection. It also includes the access to internet and internet skills. What's more, some adjustment factors, such as the calculation of cost-benefit, the higher credibility, civic in-

terests and the previous experience of participation, also affect the participation of people.

Meanwhile, Internet mobilization is also a process of meaning construction, it needs build a frame. The frame mobilization includes high-level mobilization, middle-level mobilization and the low-level mobilization. For the high-level mobilization, it defines the subject of mobilization. For the middle-level mobilization, it refers to the specific tasks and it includes four stages which are the stages of making the event known, finding the reason, seeking for help and questioning others. For the low-level mobilization, it refers to the specific strategies such as figurative narration, grass-roots expression and suffering narration.

At present, the conflict is mainly concentrated on the people between the superiority group and the disadvantaged group. Internet mobilization can change the game pattern, and it is different between the superiority group and the disadvantaged group. Internet mobilization makes the support forces unbalanced growth, and the superiority group loses the control of conflict results. It mainly influences the cognitive, emotion, evaluation and volition, leading to the different results for the both sides of conflict. In a word, for the superiority group, they tend to be withholding information, rational judgment, patience, reflection, anxious and compromise. what's more, they are considered bad

and boring. For the disadvantaged group, they tend to be making the information public, fanaticism, contagion, abreaction, no hurry and charging more. what's more, they are considered to be sympathy.

Internet mobilization has a dual effect. First, it is helpful to protect the rights of disadvantaged group, promote broader democratic participation and democratic supervision, release the deeper social pressure, provide the dynamic and chance for the reform. Second, internet mobilization may destroy the social order, infringe on the rights of people and make people unsafe as well as interfere with a fair trial.

Internet mobilization also challenges the traditional conflict management which includes information management, emotion management, evaluation management and behavior management. For the information management, it makes difficult to find the truth, respond to others immediately and look for people of negotiation. For emotion management, it leads to difficulty for effective communication and enforces the polarization of opinion. For the evaluation management, it leads to the simple thinking of considering things opposition of two sides. For behavior management, it reduces the cost of participation, improves the empowerment, and leads to the difficulty of responsibility investigation.

For the challenge, we should strength system and mecha-

nism construction for conflict management by internet. Firstly, we should respect and protect the rights of expression by internet, and we also need reasonable restrictions. Secondly, we should build self-restraint mechanism of internet, which is the construction of communication platform, communication specifications and communication moral for internet. Thirdly, we should make full use of the positive role in publishing information, easing the negative emotion, establishing the trustworthiness image for government and inhibiting the destructive action will.

Keywords: Internet Mobilization; Collective Action; Internet Management

目 录

第一章 导论

第一节 问题的提出及研究的意义	1
一 问题的提出	1
二 研究的意义	5
第二节 文献及理论综述	6
一 三种基本的研究视角	7
二 网络动员的结构、策略、条件和作用	20
三 对既有研究的评价	33
第三节 基本概念与理论基础	36
一 基本概念阐述	36
二 相关理论支撑	43
第四节 研究思路与研究方法	49
一 研究思路	49
二 研究方法	51

第二章 网络动员的基础、载体和特征

第一节 网络动员的基础	53
一 技术基础:互联网革命	54
二 人力基础:从精英到平民	60
第二节 网络动员的载体	70
一 QQ群:温情脉脉的咖啡馆	71
二 网络论坛:自由的时代广场	78
三 博客(微博):私人的会客厅	85
第三节 网络动员的基本特征	89
一 动员成本的低廉	89
二 动员主体的身份隐蔽	92
三 动员参与者之间的高水平互动	94
四 动员形式的多元选择	96
五 动员信息的快速传播	98

第三章 网络动员的作用机制及其意义建构

第一节 网络动员的杠杆作用	100
一 “少数人的大努力”	101
二 “多数人的小努力”	113
第二节 网络动员的影响因素	118
一 吸引网民参与的主观因素	119
二 影响网民参与的客观因素	130
三 影响网民参与的调节因素	135
第三节 网络动员的意义建构	143

一 网络动员的意义框架建构功能	143
二 意义框架对集体行动的动员作用	149

第四章 网络动员对社会冲突的影响

第一节 网络动员对冲突双方博弈格局的影响	172
一 强势群体和弱势群体的冲突	172
二 冲突博弈中强弱双方不同的行动逻辑	175
三 网络动员成为弱势方改变冲突格局的最佳选择	178
四 网络动员对冲突双方的总体性影响	185
第二节 网络动员对冲突双方的影响	189
一 网络信息传播对冲突双方认知的影响	190
二 网络判断形成对冲突双方评价标准的影响	197
三 网络情绪感染对冲突双方情绪的影响	204
四 网络的行动口号对冲突双方意志的影响	212

第五章 网络动员的社会作用及其对冲突管理的挑战

第一节 网络动员的积极作用	217
一 保护弱者权利	217
二 推动更广泛的民主参与和监督	221
三 释放社会的深层压力	223
四 为改革提供动力和契机	227
第二节 网络动员的消极作用	229
一 冲击社会秩序	229

二	“人肉搜索”侵犯了公民的隐私权	232
三	网络暴力引发了民众的不安全感	233
四	“媒体审判”对公正审判的干扰	235
第三节	网络动员对冲突管理的挑战	237
一	网络动员对信息管理的挑战	237
二	网络动员对情绪管理的挑战	244
三	网络动员对评价管理的挑战	248
四	网络动员对行为管理的挑战	253

第六章 国内外网络管理的现状及存在问题

第一节	中国互联网管理的现状	261
一	互联网管理的内容	261
二	互联网管理的方式	263
第二节	中国网络管理存在的问题	269
一	网络立法层级不高,缺乏系统性和可操作性	269
二	“多头管理”带来了“对接”和协调的困难	271
三	立足于控制,对“自律”重视不够	272
四	信息封锁引发民众猜疑	272
五	拖延战术错失解决良机	274
六	无原则妥协形成示范效应	276
第三节	国外的网络管理及其启示	277
一	国外网络管理的主要方式	277
二	国外网络管理的经验	286

第七章 网络管理的相应建议

第一节 对网络表达权的尊重、保障与限制 291

一 尊重网络表达权利 291

二 保障网络表达权 296

三 网络表达权的合理限制 298

第二节 建立网络的自我约束机制 302

一 网络交流平台建设 302

二 网络交流规范建设 306

三 网络交流道德建设 309

第三节 合理发挥政府在网络冲突管理中的作用 314

一 及时进行信息的发布和回应 314

二 有效疏导负面情绪 320

三 树立政府诚信形象 326

四 抑制破坏性的行动意志 330

结 论 336

参考文献 340

附 录 359

案例 1: 厦门 PX 事件 359

案例 2: 宜黄拆迁事件 364

案例 3: 石首群体性事件 368

案例 4: “淘宝伤城”事件 371

案例 5: 抵制家乐福事件 375

案例 6:云南“躲猫猫”事件	378
案例 7:2012 年的“抵制日货”运动	380
案例 8:山西黑砖窑事件	382
案例 9:浙江“钱云会事件”	385
案例 10:南京天价烟事件	389
案例 11:互联网助推官民“争水风波”的解决	391
案例 12:深圳市民抗议垃圾焚烧厂事件	394
后 记	399

第一章 导 论

第一节 问题的提出及研究的意义

一 问题的提出

近年来,中国社会的冲突事件日益增多。这些冲突事件在得到人们广泛关注的同时,也吸引了不少的群众的参与。一般地说,集体行动的产生都需要一个组织和动员的过程。在互联网时代,互联网成为社会动员的最便捷的工具,它可以在极短的时间内凝聚大量的人气,并推动人们参与行动。网络动员对社会冲突发展态势究竟有何种影响,这是一个必须面对的新课题。

目前,我国已经进入了网络社会。互联网技术的迅猛发展,不但改变了人类社会的生活方式,促进了社会生产关系的调整,也赋予了社会冲突许多新的含义。同时,互联网作为一种全新的传播媒介,改变了冲突发生的场域以及冲突的走向。人类发展的每一步都伴随着传播技术的进步。从口传到书写和印刷,