

社会性突发事件的网络

「扩音效应」研究

张淑华◎著

SHEHUIXING TUFASHIJIAN
DE WANGLUO
KUOYINXIAOYING YANJIU

人民出版社

社会性突发事件的网络

『扩音效应』研究

张淑华◎著

SHEHUIXING TUFASHIJIAN
DE WANGLUO
KUOTINXIAOYING YANJIU

● 人民出版社

策划编辑：张 芬

责任编辑：张 芬

美术编辑：吴燕妮

图书在版编目（CIP）数据

社会性突发事件的网络“扩音效应”研究 / 张淑华著. —北京：人民出版社，2015

ISBN 978 - 7 - 01 - 015729 - 0

I. ①社… II. ①张… III. ①互联网络—影响—突发事件—公共管理—研究—中国 IV. ①D63

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 318882 号

社会性突发事件的网络“扩音效应”研究

SHEHUIXING TUFA SHIJIAN DE WANGLUO KUOYIN XIAOYING YANJIU

张淑华 著

人民出版社出版发行

（100706 北京市东城区隆福寺街 99 号）

北京九州迅驰传媒文化有限公司印刷 新华书店经销

2015 年 12 月第 1 版 2016 年 8 月北京第 1 次印刷

开本：710 毫米×1000 毫米 1/16 印张：13.75

字数：178 千字

ISBN 978 - 7 - 01 - 015729 - 0 定价：30.00 元

邮购地址 100010 北京市东城区隆福寺街 99 号

人民东方图书销售中心 电话（010）65250042 65289539

版权所有·侵权必究

凡购买本社图书，如有印制质量问题，我社负责调换。

服务电话：（010）65250042

教育部人文社科一般项目
《“扩音效应”及其生成机制：网络环境下社会性突发事件传播规律研究》
(项目批准号 10YJA860028)
最终成果
郑州大学新媒体研究中心成果

前言

2014 年以来,“随着国家对网络治理力度不断加大,国内网上舆情发生了显著、积极的变化。(2015 年)6 月 30 日的全球互联网治理联盟第一次会议上,中国互联网发展现状和治网实践,受到各国与会者高度赞同。在网络舆情多元、复杂,网络治理持续深入的背景下,网络舆情的研究凸显出其必要性。”^①而网络舆情的兴衰常常与公共事件的传播相伴而生,共同沉浮,彼此呼应。因此,要研究网络舆论、网络传播现象,就离不开关注公共事件、关注社会问题。

我国对公共事件的研究有两次高潮:一是 2003 年以 SARS 危机为代表的“应激—反应”型研究;二是 2008 年以来以重大和典型突发事件频发、网络传播环境挑战等为外力所推动的拓展性研究。其中传播学视角的研究比例增大;以个案研究为典型范式、以关注冲突为基本特征的社会性事件得到更多关注,成为 2008 年以来的一个热点话题。

选择社会性突发事件作为研究对象,是因为该主题的研究具有迫切的现实需要。重大社会性突发事件高发是当前我国转型期的突出特征之一。以“张海超开胸验肺”、“唐福珍自焚”、“唐慧上访”为代表的个体利益表达型事件、以“天价烟局长周久耕”、“表哥杨达才”、“雷政富不雅视频”、“周永康案”为代表的舆论监督型事件,以“瓮安事件”、“乌坎事件”、“茂名 PX 项目”为代表的群体性事件等,成为当

^① 新华网《2015 年第二季度热点舆情报告》, http://www.zj.xinhuanet.com/2015-07/17/c_1115959350.htm。

前困扰政府的新型突发事件。网络加剧了突发事件的“高发”趋势：人民网舆情监测报告、社科院早在2010年发布的《社会蓝皮书》就显示，2009年度重大热点事件三成源自网络爆料——前期研究还发现，这些热点事件均受到了网络不同程度的“扩音”。互联网已成为“大规模杀伤性媒体”，网民成为中国最大的“压力集团”。网络的“扩音效应”不仅可以扩大事件的传播和影响力，也可能扩大相应的社会风险，激化社会矛盾，破坏关系和谐，影响政府形象，给危机管理和传播管理带来双重挑战。

社会性突发事件同样具有突发性、异常性、破坏性等特征和应对的紧迫性要求，但又区别于“灾害性事件”，具有人为性、争议性、对抗性、伴随着“责任追究”等特性。其成因往往与源于传播不当造成的主体间信息不对称相关。但是，何为“传播不当”，“主体间的信息不对称”是如何造成的等过程性分析和具体问题的实证研究却鲜有研究者问津。

同时，已有研究表明，网络对重大社会性突发事件的传播扩散有助推作用。洛仑兹（Lorenz, 1963）的“蝴蝶效应”理论认为，动力系统中初始条件下微小的变化能带动整个系统长期的、巨大的连锁反应，并可能导致不可预料的结果。这种“蝴蝶效应”在网络舆论生成中也被证明存在。在社会性突发事件的传播中，意见传播显示出“增递回馈效应（Positive Feedback Effect）”或“扩音效应（Amplification Effect）”。

“扩音效应”是对这种传播现象的比喻性描述：将扩音器放在麦克风之前，扩音器发出的声音透过麦克风再传入扩音器，原来的声音就会被“递增”而进一步“扩音”；类似动作若不断重复，则原来微弱的声音将继续增递扩大，最终变为震耳欲聋的巨大声音。类似于“你替谁说话”、“你是不是党员”等细微议题在网络上的“放大”，为网络“扩音效应”的存在提供了现实依据。对“扩音效应”及其作用的准确把握有助于发现社会性突发事件传播扩散的规律、关键环节和核心要素，从而制定有效的应对策略，改善社会关系。

现实中，由于缺乏经验和传播常识，管理者常表现出错误的“应对

模式”。如掩盖真相的“家猫模式”，听凭舆论摆布的“绵羊模式”，逃避问题的“鸵鸟模式”和对抗心理作用下的“斗鸡模式”等，管理应对大体仍处在被动型探索阶段。新华网对2015年第二季度热点舆情的分析报告指出，政府对突发性公共事件的处置不当会导致舆情“长关注”，诱发“次生”舆情，如庆安枪击事件信息不透明诱发“链式举报”等。

本书的研究从现象出发，意在通过对网络“扩音效应”现状的全面考察，实证“扩音效应”的产生过程、生成机制、影响和效果，发现社会性突发事件传播扩散的特征、规律、关键变量、核心要素，进而探究社会性突发事件的网络传播规律，为此类事件的传播管理提供对策和理论依据。在从学理层面对网络“扩音效应”进行实证分析和理论建构之余，也试图建立起有效的传播管理模型和具体可行的实践策略。这种努力因为有了具体的问题观照和较为详细的切入路径而显得真实、朴实和务实。

作者从博士学习期间开始关注新媒体，关注危机传播，博士后期间更是专注于社会性突发事件的传播问题研究，十多年来积累了较为丰硕的学术成果。本书以其教育部课题的研究报告为基础，又增加了大量的案例以生动其内容，避免理论分析和经验总结的枯燥，并试图建立起解决具体问题的版图和路线。相信这种长期的沉淀和踏实的态度会得到大家的认可，也祝作者今后取得更好的学术成绩。

胡正荣

2015. 11. 1

目 录

1 社会性突发事件的媒介影像 / 001

1.1 “报道热点”：转型期社会问题的媒介再现 / 005

1.1.1 社会性突发事件是当前媒体报道的“热点” / 005

1.1.2 社会性突发事件的新型传播特征 / 010

1.2 “扩音效应”：重大社会性突发事件传播的突出特征 / 015

1.2.1 社会性突发事件的网络传播普遍具有“扩音效应” / 016

1.2.2 网络传播“扩音效应”的理论依据 / 017

1.3 典型案例：从“毒奶粉事件”看网络传播“扩音效应” / 021

1.3.1 传播扩散理论及其在危机传播研究中的应用 / 021

1.3.2 危机传播扩散加速：对“阜阳事件”和“三鹿事件”传播扩散要素的比较 / 022

1.3.3 研究结论：新媒体是危机信息“扩音”和传播扩散加速的最重要因素 / 029

2 网络环境下典型社会性突发事件的传播过程 / 031

2.1 探究、争议与围观：网络“扩音效应”产生的条件和依据 / 031

2.1.1 “扩音效应”产生的现实逻辑 / 031

2.1.2 文献研究的发现和验证 / 043

2.2 节点与变量：“扩音效应”产生的过程和一般模式 / 048

- 2.2.1 从事件发生发展的关键节点看“扩音”如何发生 / 048
- 2.2.2 传播中的两个关键变量及其互动关系 / 066
- 2.2.3 “扩音”产生的一般模式：信息模式与情感模式的“共振”
/ 075

2.3 典型案例：广州区伯“嫖娼事件”的教训与启示 / 076

- 2.3.1 区伯“嫖娼事件”媒介呈现及传播过程分析 / 077
- 2.3.2 区伯“嫖娼事件”的教训与启示 / 082

3 社会性突发事件的传播要素及其互动关系 / 088

3.1 传播要素之“要”：事实前提与表达技巧 / 089

- 3.1.1 传播者：传播者的表达技巧和传播策略 / 096
- 3.1.2 议题：事件本身的矛盾尖锐性和“争议性” / 098
- 3.1.3 渠道：传统媒体和新媒体的互动传播 / 100
- 3.1.4 受众：“人民的选择”与社会心理诉求 / 101
- 3.1.5 反馈：信息的“对抗”与“互馈” / 105

3.2 刺激与反应：要素之间的互动关系分析 / 106

- 3.2.1 “扩音”前提：争议性议题—深层冲突—对抗式表达 / 111
- 3.2.2 “扩音”过程：多媒体渠道的互动与议题“流转” / 112
- 3.2.3 “扩音”与“消音”最关键变量：政府的行为和对策 / 113

3.3 典型案例：杨达才事件的符号化表达 / 115

- 3.3.1 作为分析工具的符号学：理论框架与问题指向的契合 / 116
- 3.3.2 作为表达技术的符号：为社会设定公共议题 / 119
- 3.3.3 作为意义生产单位的符号：对社会关系的审视和建构 / 123
- 3.3.4 作为话语权利的符号：对公权力的监督和调整 / 129
- 3.3.5 作为危机标志的符号：对反腐“顶层设计”的期待——兼作结论 / 131

4 社会性突发事件“扩音效应”的生成机制 / 134

4.1 外部机制：“扩音效应”的生成环境分析 / 135

4.1.1	媒体的阶层分化呈现“结构性紧张” / 135
4.1.2	社会阶层的集结依据主要源于共同的利益诉求 / 138
4.1.3	社群化生存容易形成“想象的共同体” / 139
4.1.4	参与者在冲突中发挥了社会支持网络的作用 / 140
4.1.5	媒体信息结构的多元化具有解构权威信息的作用 / 142
4.1.6	新媒体强大的信息传播能力和参与功能激发了突发事件报道和公众的介入程度 / 143
4.2	内在动力：“扩音效应”产生的驱动分析——情感动员 / 144
4.2.1	线上抗议：愤怒的表达与社会不公的道义建构 / 145
4.2.2	线下抗争：社会怨恨的弥漫与承认机制的扭曲 / 146
4.2.3	情感表达的价值辨思与回归理性期待 / 148
4.3	媒介进路：“扩音效应”产生的路径分析——以“网络围观”为例 / 149
4.3.1	网络围观：一种特殊的“扩音”方式 / 150
4.3.2	网络围观产生“扩音效应”的媒介形态 / 151
4.3.3	通过围观来产生“扩音”的发生机制 / 153
4.4	案例：“小事拖大，大事拖炸”的乌坎事件 / 156
4.4.1	乌坎事件的性质“反转”与传播环境恶化 / 158
4.4.2	乌坎事件中的情感动员与情感管理 / 160
4.4.3	乌坎事件中的技术赋权与社会网络 / 163
5	社会性突发事件传播规律的研究启示和管理建议 / 166
5.1	社会性突发事件传播规律的研究启示 / 166
5.1.1	“扩音效应”既可以是负效应，也可以是正效应 / 166
5.1.2	政府应对能力是影响事件发展走向的首要因素 / 168
5.2	社会性突发事件的传播管理策略和技巧 / 173
5.2.1	事实层面管理策略 / 174

5.2.2 价值层面传播策略 / 179

5.3 比较视野下的中西突发事件处置——以“伦敦骚乱”和
“厦门公交爆炸案”为例 / 181

5.3.1 政府应对突发事件能力的评价指标 / 183

5.3.2 “伦敦骚乱”和“厦门公交爆炸案”应对情况比较 / 184

5.3.3 两个事件政府处置效果的评价及核心结论 / 188

参考文献 / 192

中文类 / 192

英文类 / 203

后 记 / 205

社会性突发事件的媒介影像

何谓社会性突发事件，存在着许多不同的理解。对现有文献的研究发现，学者们对这一概念的界定有一个从模糊到逐渐清晰的过程。

笔者收集到的国内最早提出“社会性突发事件”概念的文献是1996年1月王保平在《新闻爱好者》杂志上发表的一篇文章——《搞好社会性突发事件的报道》。王保平认为，“在新闻报道中，我们经常遇到突发事件。突发事件分两类：一类是自然性突发事件，指由于自然原因引发的具有严重的破坏性和较大影响力的非正常事件，如自然灾害和非人为的重大交通事故、生产事故等；另一类是社会性突发事件，指由于各种社会矛盾引起的对社会具有强大的震撼性和破坏力的非正常事件。对自然性突发事件的报道，我们顾虑较少，一般不存在什么争议；而社会性突发事件由于牵涉各方面的社会矛盾，存在着不同的利益冲突，对人心的稳定和社会的发展均有着重大的影响，所以在报与不报及如何报道的问题上分歧很大，成为报道中的难题，因而有必要对这个问题进行认真的探讨。”^①这一概念是依据突发事件的成因，区分为“由于自然原因”和“由于各种社会矛盾”两大类，在比较基础上进行划分，但对“各种社会矛盾”缺乏细致的阐释和解析，因而外延显得比较模糊。

类似的观点还有薛澜，他认为：“从基本动因的角度，紧急事件可

^① 王保平：《搞好社会性突发事件的报道》，载《新闻爱好者》1996年第1期，第22页。

以分为两大类：其一主要是针对自然灾害和人为因素引起的突发事件；其二是由于社会对抗的统一体引发社会冲突行为而导致的失衡和混乱。”^① 这也是两分法，但划分的标准与前者不同，不是从引发事件的原因来区分，而是根据引发事件的主体来分，第一种是自然灾害与事故，第二种是社会的集团性冲突，主要是指集体行为。显然这种划分由于自身的标准不统一，不够准确。

学者刘建军也把突发事件分为两类：“一种是自然性突发事件，即由不可抗力造成人们难以预料的天灾人祸；另一种是社会性突发事件，在社会生活中突然发生的严重危及社会秩序、给社会局部或整体造成重大损失的事件。”^② 这种区分方法兼顾了成因和后果两个维度，在危机产生因素的划分上，更加强调突发事件产生原因的人为性因素，即由自然力还是由社会力导致。这样的区分边界更加清晰。

其后，朱力在对突发事件的概念、要素与类型进行充分的文献研究的基础上，对社会性突发事件的内涵、外延及其与自然性突发事件的区别上进行了更为详尽的梳理。他在首先将社会性突发事件定位于社会安全型事件的基础上，又进一步提出了大社会安全的概念：“即自然灾害、事故灾难和公共卫生事件以外的均是社会安全事件，简称社会性突发事件。在当前我国社会性突发事件的经验资料上，依据突发事件的性质，可将其分为四大类：经济型事件（如征地、拆迁、失业、环境污染等引发的）、政治型事件（如法轮功、反日、反美游行等引发的）、文化型事件（如大型庙会、体育活动引发的）和社会治安型事件（如严重犯罪、恐怖活动引发的）。”此外，他还将两种事件作了细致的区分：

自然性突发事件与社会性突发事件的区别在于：第一，前者主要是由客观的自然因素、技术因素或非故意的人为错误因素引发的，许

① 薛澜、张强、钟开斌：《危机管理——转型中国面临的挑战》，清华大学出版社2003年版，第7页。

② 刘建军、朱喜坤：《思想政治教育在应对突发事件中的作用》，转引自冯惠玲主编：《公共危机启示录——对SARS的多维视角》，中国人民大学出版社2003年版。

多突发事件是人力无法抗拒的或是科学技术目前无法解决的。这类突发事件的归因是十分清楚的，也就是说，突发事件的原因与责任并不在社会的管理者身上。而社会性的突发事件，引起的原因十分复杂，有些是利益的冲突引起，有些是政策、制度漏洞造成，有些是管理者的工作作风、管理能力弱、处置方法不当造成的。在社会性的突发事件中，许多事件的归因可能会指向基层政府或管理者身上。因而，突发事件本身就会涉及政府的责任。相对于自然性突发事件来说，当地政府有自发地封锁社会性突发事件信息的冲动，以保护自身的形象与政绩免遭批评。第二，自然性突发事件中政府是以救助者的身份出现的，当事者依赖于政府的帮助，较少出现矛头指向政府的状况与冲击社会规范的行为。社会性突发事件中，由于利益冲突的刚性，容易转变为对单位领导或地方领导的不信任，往往涉及政权的合法性问题，参与者常常会产生越轨行为、甚至是明显的违法行为，冲击社会秩序与法律法规。第三，自然性突发事件较少涉及社会的核心价值理念，社会性突发事件中，有许多事件本身就是对政策或价值理念的理解与诠释不同引起的，许多行动目标往往涉及社会的核心价值观念，如公平、平等、民主、以人为本等。第四，自然性突发事件会对利益受损者产生群体内部的凝聚力，使他们团结起来抵抗灾难。而社会性突发事件中利益受损者也会产生内部凝聚力，对抗他们认为的矛盾源（如既得利益者、单位、甚至基层政府），其性质常常会由非对抗性转向对抗性，其爆发的强度与烈度较大，对社会秩序的冲击与危害也较大。^①

这一论述不仅以责任在不在“社会的管理者”为界区分了两类突发事件，而且将社会性突发事件的成因更加具体和准确地指向“基层政府和管理者”，对当前的社会问题和社会矛盾产生的原因和过程及其背后的社会心理等具有很强的解释力。社会性突发事件的内涵和外延都更

^① 朱力：《突发事件的概念、要素与类型》，载《社会学研究》2007年第11期，第86页。

加明晰。

其后,秦启文等人对社会性突发事件的定义作了更加简明扼要的概括,强调社会性突发事件“是相对于自然性突发事件而言的,指的是主要由于人为因素引起的突发事件”^①。突出事件成因的人为性,并对其表现形式、表现领域等进行了详尽的归类 and 描述。社会性突发事件的“人为性”特征逐渐被固定和强调,并在研究者那里达成共识。本书基本认同这一概念,同时认为,在新媒体环境下,社会性突发事件的表现形式更加复杂和多样化,传播特征出现新型特征,这在后文会有较为详细的论述。

我国2006年颁布的《国家突发公共事件总体应急预案》把常见的突发事件划分为四类:自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。其中,事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件因为其发生发展具有较强的社会和人为因素,常被视为社会性突发事件。“社会性重大突发事件多与各种社会矛盾或人为因素导致的重大事件相关,如恐怖活动、战争、海难、空难、矿难、交通事故、火灾、桥塌、楼倒等重大刑事案件或重大责任事故等。”^②社会性突发事件具有突发事件的共性,表现出突然爆发、难以预料、必然原因导致、后果严重、需紧急处理等特征^③——有人把它简化为突发性、不确定性、异常性、破坏性和应对的紧迫性,但又区别于自然灾害类事件,多为“人祸”,具有人为性、争议性、冲突性、伴随着责任追究等特征。正是因为社会性突发事件的人为性特征,它常常是当前社会矛盾和社会问题的集中呈现,成为影响当前社会稳定的社会难题,也是近年来媒体报道的热点。

① 冯缙、秦启文:《防患未然:社会性突发事件的预防性传播》,载《商场现代化》2007年第23期,第385页。

② 王东林:《“社会性重大突发事件”的媒体应对策略辨析》,载《声屏世界》2009年第2期,第11页。

③ 秦启文等:《突发事件的预防与应对》,新华出版社2008年版,第4页。

1.1 “报道热点”：转型期社会问题的媒介再现

2001年7月17日,广西南丹县大厂矿区发生特大透水事故,共造成81名矿工遇难。事故发生后,矿主与南丹县、河池地区有关领导采取各种手段,对事故进行瞒报。后在新闻媒体的坚持下——包括中央驻桂新闻单位和广西当地媒体的记者——真相才得以解开,这起人为事故的相关责任人才受到处罚。“南丹事件”的意义不仅在于它是一件典型的社会性突发事件,更在于作为较早被媒体曝光的“突发事件”所具有的开创性意义:由这一事件引发的“媒体揭露和反映灾难是帮忙还是添乱”^①、“人民有没有对事故的知情权和监督权”^②等问题的争论,使我国的灾难报道由此进入一个相对开放的时代,舆论监督的合法性和合理性得到认可。自“南丹事件”之后,社会性突发事件不再是新闻报道的“雷区”和“灰色地带”,而逐渐成为“报道热点”。这既是社会转型期问题高发的现实投射,也是具有社会监测功能的传媒的必然选择。

1.1.1 社会性突发事件是当前媒体报道的“热点”

笔者对2007年以来人民网《中国互联网舆情分析报告》发布网络热点事件排行的分析发现:突发事件在“热点事件”中占据的比例很高,其中,社会性突发事件又居于绝对多数地位,是近年突发事件报道的主体,并呈逐年上升趋势。这一方面可能是因为新的技术赋予了媒体更为强大的报道能力;另一方面,也与我国特殊发展进程中各种社会矛盾易于集中爆发的现实有关。罗列2007年以来的新闻热点事件,我们对社会性突发事件的上升和高发趋势可能会有更为直观的感受。

^① 任桂瞻:《评论:媒体揭露和反映南丹矿难是添乱还是帮忙》,转引自人民网2002年9月10日。

^② 任桂瞻:《南丹事故述评:人民拥有事故的知情权和监督权》,转引自人民网2002年9月10日。

社会性突发事件的网络“扩音效应”研究

2007 年突发事件的归类分析

自然性突发事件 1	社会性突发事件 7		
自然灾害类 1	事故灾害类 0	公共卫生类 1	社会安全类 6
太湖蓝藻		牙防组	五三〇股灾 山西黑砖窑 猪肉涨价 汽油价格上涨 人民币升值 警察开枪打死副教授

2008 年突发事件的归类分析

自然性突发事件 2	社会性突发事件 6		
自然灾害类 2	事故灾害类 0	公共卫生类 1	社会安全类 5
雪灾 汶川地震		三鹿毒奶粉	拉萨骚乱 杨佳袭警 抵制家乐福 警察打死人 瓮安事件

2009 年突发事件的归类分析

自然性突发事件 0	社会性突发事件 7		
自然灾害类 0	事故灾害类 1	公共卫生类 0	社会安全类 6
	三学生舍身救人		巴东邓玉娇案 躲猫猫事件 杭州飙车案 吉林通钢暴力 成都公交车燃烧 湖北石首骚乱