

网络舆情平抑的 修辞策略

方雪琴 梁予昉◎ 著

中国社会科学出版社

网络舆情平抑的 修辞策略

方雪琴 梁予昉◎著

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

网络舆情平抑的修辞策略/方雪琴, 梁予昉著. —北京: 中国社会科学出版社, 2018. 12

ISBN 978 - 7 - 5203 - 3053 - 4

I. ①网… II. ①方… ②梁… III. ①互联网络—舆论—修辞—研究 IV. ①G206. 2②H05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 193602 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 郭晓鸿
特约编辑 王顺兰
责任校对 王 龙
责任印制 戴 宽

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编 100720
网 址 <http://www.csspw.cn>
发 行 部 010 - 84083685
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京明恒达印务有限公司
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂
版 次 2018 年 12 月第 1 版
印 次 2018 年 12 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 27
插 页 2
字 数 346 千字
定 价 99.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社营销中心联系调换
电话: 010 - 84083683

版权所有 侵权必究

此成果获国家社科基金项目（10CXW032）资助

序

在人类历史演进的漫长过程中，我们能够生活在今天，实在是非常幸运的一件事情。由于传播的发展，各种信息媒介层出不穷，尤其是网络媒体的狂飙突进，大大地压缩了时间和空间。社会的转型和变革以前所未有的速度和烈度进行，过去需要几十年甚至几百年孕育的社会革命，现在被压缩到几年甚至几天，以至于我们能够在自己有生之年，领略到我们的先祖难以想象的奇情壮彩：帝国的兴衰、王朝的解体、阶级对抗、技术革命以及制度的变革。信息与传播的能量在这个媒介化时代被放大到了无以复加的地步，其承载的民意、舆论对政治与社会历史的影响亦以魔幻的方式扮演着决定性的重要角色。

这是一个危机事件频发的时代。当前的中国正处于社会转型期和改革“深水期”，各种利益群体和各阶层之间存在着巨大的需求差异，各阶层、群体之间的交往、交流、交锋前所未有，不断出现的新矛盾、新问题给公众带来了强烈的刺激，各种冲突的产生引发了中国特色的网络修辞表达。

这是一个网络舆情汹涌澎湃的时代。社会化媒体赋予了公众前所未有的传播权利，大众的传播力量被激活，原有以传统媒体为主导的传播生态被彻底重构。随着个人的能量被激活，“关系赋权”成了这个时代有效的

赋权方式。以往以信息为主导的传播模式彻底变革，以关系为主导的传播模式成为主流。通过关系连接，人类再一次面对“部落化生存”。

越来越多的事实表明，今天人类传播活动正在步入一个修辞能力比拼的时代。“众声喧哗”的舆论场中，政府和传统媒体习惯的高高在上的话语权被抢夺。在过去的十几年中，网民和各级政府都在不断改进自己的危机事件解决和应对技巧，一场看不见硝烟的“攻防”之战在互联网空间不断上演。政府在应对网络舆情时在“说什么”“怎么说”等危机话语修辞上存在不少问题。如何通过恰当的修辞策略，在事实层面实现应急救困、化解矛盾、补偿损害和革故鼎新，在价值层面实现理性协商、悲悯关爱、道德救赎和信念再造，是政府部门不得不面对的现实问题。

在这一现实语境下，网络舆情研究近几年来成了一个比较热门的研究领域，学术成果不断涌现。方雪琴教授的专著《网络舆情平抑的修辞策略》从修辞学的视角，来考察作为修辞主体的政府、媒体和公众在应对网络舆情时应该采用什么样的符号资源来建构自己的危机话语策略。独特的研究视角，使得这部著作在众多学术成果中独树一帜。

《网络舆情平抑的修辞策略》一书从修辞学的视角切入，在社会学、心理学、政治学、语言学等学科相关理论的关照下，从危机话语修辞出发，探讨在当前社会化媒体大背景下，如何有效使用恰当的修辞策略消解网络舆情，进而化解矛盾，达成共识，实现认同。其对于网络舆情的平抑策略的研究，具有较高的学术价值，在一定程度上丰富了危机传播理论研究，为危机传播理论的本土化做出了努力。

在应用价值方面，本书从“修辞取向”入手，来考察作为“话语表达者”的组织或个人，在应对网络舆情时如何有效地运用各种适宜的符号资源来建构危机传播的修辞文本，从而使危机传播研究更具有实用性。通过研究平抑网络舆情修辞能力的形成机制、作用方式和运作规律，可以为政

府和传媒以及公众提供系统而具有可操作性的平抑网络舆情的传播方式方法，为政府、媒体、公众等三方提供与网络舆情建立良好互动关系的修辞策略，及早平息事态，维持社会稳定发展。

危机修辞是研究在危机情境下如何运用象征性符号进行交流和沟通的学问，具体就是危机当事方该“怎么说”的学问。这里的“说”，包括一切象征符号的使用。在实际的危机事件中，危机修辞有可能成为“力挽狂澜”的力量，也有可能成为“火上浇油”的力量。本书不仅探讨了在社会化媒体时代信息传播如何“入眼、入耳”，也探讨了如何“入脑、入心”。本书最后提出了要构建“基于情感的公众认同机制”，通过“情感互动－关系确认－重建信任”机制，实现公众的认同。要实现传播的“入脑、入心”效果，当事方只有摆正立场、端正态度，与公众建立起情感的互动，才会让公众产生“自己人”效应，确立关系，赢得信任，建立认同。

这本书的部分成果此前以学术论文的形式发表在《现代传播》《中州学刊》《当代传播》等新闻传播类权威期刊上。以此研究为基础，作者及其所在学校针对网络舆情应对方法进行过多次的领导干部以及新闻发言人培训，受到了学界和业界的普遍好评。

方雪琴教授2008年毕业于华中科技大学，以优异的成绩获得新闻学博士学位。在我的印象中，她是一个爱学习、善思考，视野开阔、思维敏锐的学生。每次讨论，都能听到她的意见表达。她有着长期的媒体工作经验，毕业后在河南财经政法大学从事新闻传播学的教学和科研工作。近年来，她对危机传播有着浓厚的学术兴趣，多项课题围绕着危机传播开展研究。这本专著就是她主持的国家社会科学基金青年项目“危机事件网络舆情平抑的修辞策略研究”的最终成果。仔细拜读后，发现该成果研究基础扎实，研究思路清晰，能够综合运用质化和量化的研究方法，其结论具有很强的现实启发意义。该成果延续、拓展了她过去的危机传播领域的研

究，融入了社交媒体大发展的社会背景，将宏观视野和微观个案结合起来，提出了不少有价值的观点，值得鼓励和赞赏。

对于一个学者而言，一本书实际上是一个重要的标志，它不仅是作者才具修养的体现，更是其思想精华的结晶。每个有责任感的读书人，都会像珍视生命一样看重自己的学术成果。虽然在今天这个功利、浮躁的时代，已经有不少的学者难以安静地坐在书房的冷板凳上，但是这本《网络舆情平抑的修辞策略》，确实是方雪琴博士深思熟虑的作品。看到她对资料的冷静分析、对数据的独到解读、对舆情的深刻理解，能感受到她做学问的功力及为此付出的心血和汗水。

危机传播研究领域的跨学科视野已经被众多学者采用，本书即为一例。在社交媒体狂飙突进的今天，具有中国特色的网络修辞表达仍然是现实生活中一个必须重视的现象。希望有更多的研究者创作出优秀的作品，为网络舆情研究贡献力量。

方雪琴教授的专著《网络舆情平抑的修辞策略》即将出版，邀我作序，作为她昔日的老师和朋友，我深感欣慰，读后写出了自己的一些感想。

是为序。

张 昆

2018年5月

于华中科技大学

目 录

绪 论	1
第一章 核心概念的界定与相关研究述评	14
第一节 网络舆情	14
第二节 修辞	32
第三节 相关文献及述评	45
第二章 网络舆情生成中的修辞实践	91
第一节 网络舆情生成的修辞语境	92
第二节 “关系赋权”与共同体建构	105
第三节 网络舆情生成中的公众修辞	118
第三章 危机事件中的议题建构与网络动员	143
第一节 危机事件的框架整合与议题建构	144
第二节 危机事件中网络动员的形成机制	158

第四章 政府危机传播现状的宏观分析

——对话沟通理论视角	183
------------------	-----

第一节 相关理论背景及研究问题	184
-----------------------	-----

第二节 研究方法	189
----------------	-----

第三节 研究结果	193
----------------	-----

第四节 结论与讨论	207
-----------------	-----

第五章 政府危机传播现状的微观分析

——情境式危机传播理论视角	217
---------------------	-----

第一节 个案背景	218
----------------	-----

第二节 “庆安枪击案”的政府危机反应策略	220
----------------------------	-----

第三节 政府平抑网络舆情的效果分析	234
-------------------------	-----

第四节 政府平抑网络舆情存在的问题	245
-------------------------	-----

第六章 网络舆情平抑的政府修辞

第一节 政府修辞能力提升的历史必然性	256
--------------------------	-----

第二节 平抑网络舆情的政府修辞策略	268
-------------------------	-----

第三节 从“政府修辞”到“政治认同”	304
--------------------------	-----

第七章 网络舆情平抑的媒体修辞

第一节 媒体修辞的影响因素	319
---------------------	-----

第二节 媒体修辞的话语构建原则	328
-----------------------	-----

第三节 媒体修辞的话语构建策略	338
-----------------------	-----

第八章 网络舆情平抑的公众修辞	376
第一节 发挥意见领袖的话语修辞力量	376
第二节 提高公众的媒介素养水平	392
第三节 构建基于情感的公众认同机制	404
结 语	412
后 记	419

绪 论

一 研究背景

（一）社会现实：风险社会来临，危机事件高发

现代社会是一个“危机环伺”的时代。贝克提出了“风险社会”的概念，用来指经济的高度发展为整个社会带来的难以控制的风险。为贝克理论提供支撑的事实是，苏联的切尔诺贝利核电站在 1986 年发生的核泄漏事件。还有一种说法，国民生产总值人均在 3000 美元左右也是风险社会的一个指标。近年来，恐怖主义、环境污染、大范围的公共卫生事件等，特别是中国曾经长期以 GDP 为核心的发展模式，都积累着各种风险。中国正逐渐地往现代化迈进，面临着的风险主要有两个：一是正像贝克所说的现代社会本身就是一个“风险社会”；二是伴随社会转型和体制转轨而来的改革风险。如果这些风险得不到较好的解决和处理，累积到一定程度就可能失控，从而形成社会危机。

学者丁元竹则把中国社会面临的风险归结为就业问题、“三农”问题、金融问题、贫富差距、生态与资源问题、台湾问题、全球化问题、国内治理危机、信心和诚信问题、艾滋病和公共卫生问题十个

方面。^① 在过去的3年里,天津滨海新区爆炸案、“东方之星”长江游轮翻沉事故、毕节留守儿童自杀事件、黑龙江庆安枪击案等众多震惊海内外的突发事件接连发生;魏则西事件、雷洋案、和颐酒店女子遇袭事件等引发了汹涌的网络舆情。因土地征收征用、城市建设拆迁、环境保护、企业重组改制和破产等引发的群体性事件也在不断上演。有资料表明,2000—2013年的14年间,百人以上群体性事件有871起,其中2010年、2011年发生的群体性事件在170起左右,2012年则升至200起。导致百人以上群体性事件的原因位居前列的是:劳资纠纷占30%;执法不当占20%;拆迁征地占10%。

在2003年“非典”爆发之初,“风险社会”一词尚停留在学术文章里,而今政府、企业和社会公众普遍感受到了风险和危机随时可能到来。当前我国处于“黄金发展期”,同时处于“矛盾凸显期”,社会转型带来利益格局的大调整,社会上不少群体感到了不公正感。有学者认为,目前民众中弥漫着五大不公感:分配不公感、机会不公感、起点不公感、参与不公感、话语权不公感。^② 长期的不公感使得民众在遇到危机事件发生时很容易被怨恨情绪支配,从而形成极大的破坏力量。

(二) 传媒变局:迎来“全球、全民、全媒”的媒介化时代

当今时代又是一个高度媒介化社会。移动互联网的发达和智能手机的普及,社会化媒体成了人们“圈子化社交”、即时获取信息的主渠道。所谓媒介化社会,是一个全部社会生活、社会事件和社会关系可以在媒介上展露的社会。媒介化社会的重要特征,是媒介影响力对于社会的全方位渗

① 丁元竹、陈崇林:《2010年前中国的十大风险因素》,《中国市场监管研究》2005年第3期。

② 郭奔胜:《寻良策化解风险》,《瞭望》2010年第3期。

透,从本质上来讲也就是人的媒介化、人与人关系的媒介化。^① 伴随着微博、微信、新闻客户端等新兴媒体的勃兴,传统的传媒格局发生了颠覆性的改变。截至2017年12月,我国网民规模达7.72亿,互联网普及率也达到了55.8%。其中手机网民规模达7.53亿,手机作为网民主要上网终端的趋势进一步明显。我国移动互联网已经成为全球最热的“掌上舆论场”。

今天的传媒变局可用“全球、全民、全媒”来概括。

全球——在新媒体时代,信息的生产与传播呈现全球化的特点。任何一个地方性危机事件,通过移动互联网的传播与扩散,很快就演变为全球性事件。

全民——在传统媒体时代,媒体机构是信息传播的主体,公众被动地接受信息,是“沉默的大多数”。今天,新媒体的普及把无所作为的“受众”(Audience)变为信息的生产者。他们生产和上传文字、图片、视频等内容,上传到微博微信等社会化媒体,逐步取代了专业型的媒体机构,成为传播的主体。每个人都是记者,每一个新闻事件的当事人都可以在现场把自己的所见所闻和所为即时发布。传受双方的界限彻底消失,这使得传统的、单向的“宣传机制”逐渐失灵,传统媒体的渠道霸权和话语霸权彻底结束,每一个公众都可以通过“关系赋权”来激活个体的传播能量,以个人为中心、以个体的关系网络为传播渠道的传播模式正在成为这个时代主导的传播模式。新兴的社会化媒体使得“人人都是发言人”“人人都是监督者”成为各级领导干部无法回避的“残酷现实”。

全媒——传统媒体是以传播介质为区分不同媒体的标志,而今天“媒介融合”已经成为大势所趋。媒介融合既包括传播介质的融合,也包括传媒组织和职能等的融合。近年来人民日报、中央电视台等传统媒体大举进

^① 孟建、赵元珂:《媒介融合:粘聚并造就新型的媒介化社会》,《国际新闻界》2006年第7期。

军新媒体,媒体微博、媒体微信和新闻客户端等成为打通体制内外两个舆论场的重要力量。

(三) 新媒体“赋权”:网络空间众声喧哗,网络舆情来势凶猛

当今媒介化社会最核心的变革在于新媒体的“赋权”特征。随着微博、微信等社交新媒体形式的出现,很大程度上使普通公众有了“发声”的机会,使得人类的传播能力达到了前所未有的高度。正像澳大利亚学者约翰·哈特利所说,新闻传播不再是一种“专业实践”,而是一种“基本人权”。^① 新媒体日益成为大众表达意愿、聚合观点的阵地,原有社会舆论场的生成与存在方式发生了巨大的变化。特别是社会化媒体的蓬勃兴起,在诉求达到一致的情况下,素不相识的人们会迅速聚合,成为具有巨大影响力和破坏力的“智能化暴民”。

以1999年中国网民在强国论坛抗议北约轰炸中国驻南斯拉夫大使馆为标志,自此以后,网民在网络上发表意见、表达情绪已经成为常态。随着微博、微信等社会化媒体的强势崛起,世界进入“自媒体时代”,每一位公民都有了独立的新闻社,都成了报社的总编辑、电视台台长,他们可以自主地表达观点,践行着原来由专业的媒体人担当的“社会瞭望者”的职责。2003年,广州孙志刚事件、哈尔滨宝马撞人案的发生,网民利用网络发言的热度空前高涨,2003年也被称为“中国互联网媒体的元年”。此后,基于Web2.0技术而产生的博客、即时通信、微博、微信等新载体得以广泛应用,通过网络发布信息、表达意见已成为网民日常生活的一部分。

从汶川大地震到7·23温州动车事故,从郭美美事件到8.12天津滨海新区爆炸案,这些重大事件都成为网民热议的中心。人民网舆情监测室对

^① J. Hartley, *Popular Reality: Journalism, Modernity, Popular Culture*, London: Edward Arnold, 1996, pp. 3-8.

2016年1月1日至6月30日的400个全国网络舆情热点进行了初步统计,从事件信息源看,新媒体成为热点事件产生的最主要源头。上半年200多个热点事件率先由新媒体披露的约占58%,比2015年提高8%。其中,信息源明确源于“两微一端”的事件约为91起,占总数的22%。

2016年的雷洋事件,知乎上《愿以十万赞,换回一公道》一文以裂变的方式在朋友圈刷屏,“人大硕士”“初为人父”等鲜明的标签使得这一事件很快成为焦点事件。知乎正逐渐由一个问答社区变成了一个汇聚各种信息的媒体,成了热点事件的议程设置者,也成了一些敏感事件的舆论推手。

2016年新兴的知乎、果壳、分答等网络社群成为信息传播的主要工具,与微博、微信无缝结合,使一些社会事件在几个小时内病毒式传播,在“魏则西之死”“陈仲伟医生被砍事件”等事件中已经显露出强大的舆论力量,成为舆论的策源地并不断影响舆论走势。知乎、果壳、分答等网络社群强化了社群聚合的功能,呈现圈子化传播特征,讨论大多专业、理性、深入,在时政、社会类议题上的介入程度和影响范围明显加大。人民网舆情监测分析认为,未来互联网治理重点或转向网络社群。

网络直播在2016年呈现飞速发展态势,普通网民的参与度急速攀升,网络直播正从“网红时代”进入“全民直播时代”。网络直播提升了新闻现场感,通过视频解读新闻成为常态,每一部手机都是网络舆论产出平台,每一个网民都可能成为爆料的源头。

新媒体日益成为社会舆论集散地和放大器,不论是国内重大事件还是国际重大事件,都能马上形成网上舆情。传统媒体的议程设置能力进一步下降,以微信为代表的新媒体成为社会舆论的新引擎。《人民日报》发文认为,传统媒体的议程设置能力面临巨大的挑战,舆论斗争的主战场已经发生了转移,移动互联网成了新的阵地。

二 研究意义

网络舆情一方面体现了社情民意,通过公民参与推动了社会热点问题的解决;另一方面,网络舆情往往与危机事件息息相关,一旦网络舆情处理不好,很容易引发严重的危机。由于近年来许多地方政府在面对舆情爆发时应付缺乏技巧,被网络舆情牵着走,造成被动局面。有的要么就是采取“鸵鸟”政策,装作看不见;要么就是匆忙上阵,漏洞百出;要么就是放凶词狠话,曝“雷人雷语”,成为全国人民笑料,严重影响了政府的公信力。如何平抑网络舆情,提高相关部门的修辞能力,已成为亟待解决的现实问题。

(一) 理论意义

本研究的理论意义在于以下三点。

第一,从网络舆情的形成机制、危机事件的动员机制出发,考察政府危机传播现状及问题,通过系统探索平抑网络舆情的危机反应策略,建构平抑网络舆论风暴的话语体系,为科学掌控网络舆情、及时平抑网络舆论提供理论支持。

第二,从修辞学、语言学、社会学等学科的理论和方法来分析如何平抑网络舆情,用全新的视角来展开研究,拓展了传播学研究的视野。

第三,新媒体背景下的“修辞取向”传播学研究,在国内的研究尚不多见。这种本土化的研究,可对危机传播理论做进一步的补充和完善。

(二) 实践意义

本研究以“修辞取向”为理论基础,考察作为修辞主体的政府、媒体、公众在应对网络舆情时应该采用什么样的符号资源来建构自己的危机应对文本。因此,本研究具有很强的实用性,能够为网络舆情平抑提供实用的操作指南。