

· 专家点评 ·

## 网络世界的现实“框架”

毋庸置疑,网络舆情、舆论正日益成为研究的热点,但是,不少研究是在两个极端之间振荡,一个极端是对网络力量的膜拜,另一个极端是面对网络“黑洞”的战栗。但无论是哪个极端,这些研究的视野往往只是停留在网络这个平面上,而对网络舆情或舆论之后所深藏的那个现实世界,缺少纵深的透视。王少磊的《互联网之火:网络舆情和时代焦虑——从南京的突发事件谈起》一文,则为我们深入解读了形形色色的网络事件背后的现实“框架”。这种框架从表面上看,是网民的一种思维定势,而从深层看,是现实世界的矛盾与纠结所导致的一种社会反应模式。这些矛盾既可以从社会转型期这种特定的语境中找到依据,也可以从中国几千年的文化传统中找到线索。作者没有轻易搬用种种吓人的理论,也没有将自己机械地圈定在传播学的版图内,他从一个现实的个案中去探寻那些共同的线索,观察这些线索的走向,并在整个社会的语境下去分析这些线索的来龙去脉,以及互联网在这种社会线索下所扮演的角色。在他智慧的文字背后,我们更多地感受到的是他对社会的深刻洞察。与他的文章相呼应,孙海峰等人的《对网易新闻及新闻漫画的框架分析》则以框架理论为依据,用实证的方法分析了一种新闻生产的“框架”。尽管论文中更多展示的是一个一个的数据,但这些数据所揭示的那些“框架”,仍是活生生的现实的反映,同样不是在网络上凭空而生的。网民的思维框架、网络新闻的生产框架,两篇文章恰好互补地向我们展现了两个认识网络世界的角度,而它们的交点则落在了现实世界这个真正的框架上。

( 点评专家:彭兰,中国人民大学新闻学院教授、博士生导师 )

# 互联网之火:网络舆情和时代焦虑

——从南京的突发事件谈起

王少磊

(南京师范大学新闻与传播学院,江苏南京 210046)

**摘要:**社会转型时期各种矛盾凸显激化,以“门”为表征的突发事件集中爆发。这其中,互联网既是真相披露者,也是情绪煽动者;既有为建构所必须的解构,也有勇猛不能掩饰的粗暴。十几年来,互联网不断颁布新的“尺度”,强迫传统媒体调整竞合,从而逐渐形成新的传播语境,宣告新的价值体系。在新语境下,精英与草根的位格关系和互动结构,都发生了颠覆式的变化。他们之间的话语冲突源自于精英对网络的隔膜和草根的群体盲目,这种双重误区,使得“社会焦虑指数”交替升级,政府与群众、草根与精英、中心与边缘之间不断发生进退博弈,比照自适。网络话语的冲突也正是时代焦虑的媒体映像,网络舆情既是民意的自然体现,也可为官方决策提供参考。

**关键词:**突发事件;网络舆情;社会矛盾;文明进程

**中图分类号:**G206

**文献标识码:**A

**文章编号:**1673-5420(2010)01-0057-09

## 一、形形色色的“门”与无一例外的“火”

2009年5月,网上爆出江苏省人民医院“负面”:4名医生感染艾滋病,并且传染源为同一名医药代表。网友发起人肉搜索,不仅挖掘出她的姓名和照片,还借此批评世风伦理,讽刺权力寻租,进而质疑整个的医疗体制。在长达数月的时间内,当事单位先是避开镜头,接下来根本否认其事,最后才发表澄清声明,指出真实情况是:只有1名医生HIV检测异常。但是之后,“艾滋门”仍然是饭桌上的热门议题,人们并未因为数字更正改变看法。实际上,新数字本身也没能得到广泛认同<sup>[1]</sup>。

近两年南京频发“热点”,已不只在学界引起关注。“艾滋”事件的3个月前,媒体报道称本市成立专门机构,以应对突发性重大网络事件。这个机构的规格如此之高,以至于市委常委、宣传部部长担任组长,市纪委、政法委、公安局等相关负责人均为组员<sup>[2]</sup>。据说大致在同一时期,多个政府部门已陆续设立专岗、组织人员,负责网络的正面宣传和危机应

对(单就技术层面而言,这无疑应该是一种进步)。

观察者普遍认为,2008年的“周久耕事件”,对上述机构有直接催生关系。周久耕,原南京江宁区分房局局长,先以雷人语录(“开发商售楼低于成本价要查处”)激怒公众,再因天价香烟陷入“香烟门”。网友口诛笔伐、掘黑爆料,短短半月周即被宣布免职,理由恰是:“发表不当言论”和“公款购买高档香烟奢侈消费行为”<sup>[3]</sup>。不仅如此,还牵连南京市房产局等部门被推到风口浪尖。更有记者报道称:“周久耕事件改变了南京官员的习惯”——公开场合再不抽好烟、戴名表<sup>[4]</sup>。很多官员正是从这个节点上,第一次真正感受互联网的力量,并且不再认为与己无关,或者即使有关却无足轻重。

回溯以往,2007年“全国十大热点网络事件”,南京就曾以彭宇案、马六事件、烧狗事件独占其三。另外的七个中,包括影响深远的陕西华南虎照、重庆最牛钉子户和山西黑砖窑事件。它们都揭示了突出的社会矛盾、提出了深刻的时代议题,即互联网的批判意义毋庸置疑。但一个经常被忽视的事实是,它

收稿日期:2010-01-28

作者简介:王少磊(1970-),男,南京师范大学新闻与传播学院讲师。出版专著《网络传播与社会发展》《沉默的螺旋——王少磊传播学笔记》《第三者效果——企业文化与文化企业的边缘对话》,主持学术沙龙“仙林茶苑”及同名网站(www.exianlin.com),并有电视及报纸专栏数种。

基金项目:江苏省社科基金项目“新时期网络社区的意见流动及舆情变化”(08TQB002)

们在刺破痼疾的同时也刺破了皮肤;而我们一直想知道,那是不是我们必须付出的代价?

2009年6月,是全国第八个消防安全月。发表在天涯的一篇投诉贴文,短短几天就有70万的点击。内爆江苏连云港招商引资黑幕,指控房地产项目违规操作,致使群众利益多处损失<sup>[5]</sup>。耐人寻味的是,证明材料中提及的消防缺陷,虽然不是本案主要问题,但却同样使审批部门——市消防支队乃至省消防总队难堪。更重要的是跟受害百姓一样,消防部门可能也同样被蒙蔽欺骗,但因为后者属于公权部门,要撇清自己就显得极为艰难。因此,它在网上所进行的舆论努力,庶几可算是另一种形式的“灭火”。

就本文的议题而言,稍后发生的“张明宝事件”更加典型。2009年6月30日张醉酒驾驶,在南京江宁撞撞九人并致六人死亡。对于起诉和量刑的争论,此后在互联网上一直没有停止。事实上,他以“危害公共安全”的名义批捕,就被怀疑虑及了沸腾的舆情。各大社区的讨论,大多斥骂声讨张之罪大恶极,并且贴文多以文学语言描绘“悲惨的孕妇”、“可怜的胎儿”……及车祸现场细节,有网友干脆认为张明宝属故意杀人,甚至有跟帖主张将其私刑虐杀<sup>[6]</sup>。

还有一个本省的案例,更足说明“门一火关系”。2009年8月14日,导致盐城停水的排污企业责任人以“投毒罪”被判处有期徒刑。消息传出,网民和法律界反应悬殊。“民愤”,被认为是“同案不同判”的重要原因。杭州胡斌案(众所周知,它已经衍生出“70码”这个网络新词)更加富有戏剧性,一直到案犯宣判服刑,网友还拒绝承认其真实身份——即便警方宣布,散步谣言的网友已被拘留。而在四川,无证醉驾的孙伟铭竟获死刑。可悲的是辩护律师成众矢之的,她们在法庭上,需要特别保护才能免于“挨打”。“你们为什么要替坏人辩护?”,网友幼稚的逻辑令人扼腕<sup>[7]</sup>。

“不杀不足以平民愤”,是耳熟能详的宣传辞令。民愤的淤积,本来是制度缺陷使然,而假借民意以践踏制度,最终损害的还是民权。总有人认为,道德义愤可以促使管理者重视,在人物通讯中,我们经常看到领导“拍案而起”,乃至“亲自批示”等溢美之词;殊不知,法律一旦在此处让道于政策,政策就能在彼处凌驾于法律。因此,互联网在舆情上的作用,就变得非常隐蔽含混、多面复杂。一方面,它发起扒粪运动、促成舆论压力,使得公权部门不能肆意作

为;另一方面,它又使公权部门基于“稳定”的考虑,踌躇于公共事件中的独立司法。

但“稳定”是不是所有人群的诉求?互联网上总有声音要冲垮一切。假如那真能实现,是不是我们预计的结果呢?会付出什么样的代价?要不要考虑代价、谁付出代价、谁收获结果?我们拍在论坛里的板砖,是否会飞去复来拍在自己的头上?清华大学教授、中国教育和科研计算机网专家委员会的主任吴建平说:“在人类发展史上,火的使用是个里程碑,下一代互联网对我们的意义与影响,不亚于人类对火的使用,它将让世界发生质的变化,其作用和影响就怕你想不到。”这个比喻一点不算夸张。但需要注意的是,火可以做饭,但别烧着了房子——哪怕是不同阵营的房子,因为不同阵营的房子,也是房子。

## 二、互联网的焦虑指数与我们的社会语境

我们给酒后撞人者,设定不同的职业:普通工人、矿山老板和政府官员,则可以肯定,他们激起的网络反响是截然不同的。若此老板再口出狂言——比方说“老子有的是钱”之类,则无异自绝网民、自陷“囧”境。而那官员即便谢罪认罪,他可能也会被要求,解释阿玛尼西装的消费能力。

遗憾的是公共事件可能导致双重误区。首先,骄傲的精英未能谙熟新媒体时代,而愤怒的草根以为,促成一两个判例就能找到社会公正。这就造成了精英对互联网的警惕态度,可他们中不少人直接或间接对管理尺度具有发言权,也就是讲,有可能造成舆论生态的保守变向。其次,草根群体也沉醉于“电子乌托邦幻想”,奢望单纯通过互联网的双向传播、无门槛发表及“观点的自由市场”,就能趋于更加理想的社会形态。

经常看到的情况是:草根在论坛里幼稚地发表极端言论,问题非但不能解决,反而失去了发表温和言论的权利;而精英则天真地认为,只要关键词屏蔽,或者干脆端掉服务器就能高枕无忧。双重误区使得“社会焦虑指数”交替升级,从而造成更加龃龉的群体关系。

假如我们承认“最小社会代价”理念,就应赞同“降低社会焦虑指数”原则。从此层面讲,“和谐”的确应该是最佳归宿。然而有意思的是,它因其官方色彩而被抵触,甚至被网友谐音为“河蟹”,并且转义为动词,意指因触犯新闻政策而遭管理的内

容<sup>[8]</sup>。那就意味着传播者不能实现宣传目标,而且将因此陷入更加对立的境地。

2009年8月28日,云南省委宣传部发出紧急通知,要求新闻媒体在报道突发公共事件时,禁用“刁民”、“恶势力”等称谓,不得随意给群众贴“不明真相”、“别有用心”、“一小撮”等标签<sup>[9]</sup>。对这段简讯的两面解读是:首先,这是令人振奋的。在新传播语境里,受众不会安于被定性和标签,一旦在传统媒体上被误读和歪曲,他们定会并且能够在互联网上反击;其次,这足令人颓唐的。本应不言而喻的立场和常识,竟要迟至今天以红头文件的方式下达,足以说明以往,处理矛盾的方式有何等粗糙生硬。但无论如何,降解抵牾的做法是值得肯定的。不拘你立足哪个梯队,面对大火,泼水比鼓风更符合文明进程。

如前所述,火既能熟食亦可毁家。房子,是人类汗水、社会财富,凝结着生产力和“无差别的劳动”。从这个意义上该说:我们不应鼓励任何形式的暴力——特别是有其他路径选择时。同理,再不会因为简单的伦理感慨,而鼓励网上的任何非理性言论。就算愤怒情有可原,却仍然不影响上述判断。一方面,愤怒,会干扰自己的进步意义;另一方面,在混乱和喧嚣中,往往会产生荒诞的历史走向。所以互联网之火在接受草根的欢呼之后,不应该仅仅引起精英群体的警惕。

当然互联网的传播特征,决定了它比传统媒体,更能逼近事实和真相,也更能对公权作出检测和监督。它对社会进程的影响,简言之就是草根话语的解放,它能够提供更多信源、多立场的舆论生态,有助于社会发展和文明进步。但不能因此,寄予新媒体无条件的乐观态度,不负责任地鸣放并不能必然导致“社会善”(尽管不许鸣放肯定导致“社会恶”)。

说到底,互联网的焦虑,其实是时代焦虑的媒体映像。鉴于把关人效应的衰减,互联网成为唯一可能的宣泄平台。“社会转型期”也是高频的官方用语,但它也可能确实是准确写照。当下各种矛盾聚焦放大,正接近某种临界点、引爆点乃至所谓“历史的拐点”。体制变轨,中西碰撞,消费社会的物质利诱,以及娱乐世界的信仰真空……今天,人们内心的挣扎与困惑积聚甚多,一旦有合适的时机和渠道,就会喷涌爆发——发展为话语乃至现实暴力。这其中,既有贵州瓮安警民冲突这类严肃议题,也有“丑陋的河南人”这类无谓的纷争。

无论如何,网友反对人治,又以破坏法制的办法

进行,差不多相当于缘木求鱼。正好比,娱记无视隐私是一个错误,点燃他们的汽车是另一个错误。司机闯红灯固然可恶,但老汉砸汽车更属荒唐。不过,精英集团的矫枉过正也不可取。采取平抑疏通而非压制的办法,这或许是一种认识进步,但还是隐含着封建家长的意味。在民愤汹涌的公共事件中,法律框架内的独立司法更为重要。你怎能指望,在此处肆行无碍的长官意志,在彼处能够尊重法律的尊严?所以阎政平受到热捧的事实,说明了互联网上的“草根情绪参数”;而他被警方聘为交通协管员,则是精英虽转变思路却令人不安的探索<sup>[10]</sup>。以下一条新闻,可以让我们窥见民情激荡的背景下,地方领导临深履薄的微妙心态:

南京江宁区张明宝撞人案发生后,省、市领导罗志军、朱善璐、蒋宏坤等高度重视,相继作出批示。7月1日,市公安局、市纪委、市安监局和市文明办等部门联合召开会议,通报交通事故情况……即日起,南京市将开展整治酒后驾车“百日会战”,对酒后驾驶机动车行为一律按上限处罚。市委常委、副市长王受文,市公安局局长徐珠宝等出席会议,并部署全市集中整治酒后驾车工作<sup>[11]</sup>。

交通事故,实非会战百日所能解决的问题。但在发生肇事的宁杭两地,都有运动式的突击行动席卷全市。甚至新规出台,严厉到要追究同桌共饮的责任。这种未免过激的反应,都可以看成互联网时代,精英群体对待和处理舆情的最初尝试。

### 三、互联网与央视的紧张关系说明了什么

2009年2月9日,央视新大楼失火,博客、播客超过任何传统媒体,最早报道消息,并且把它变成一个真正的“事件”<sup>[12]</sup>。更有尖刻者,将其作为“央视门系列”中的分集情节,与此前的“哈欠门”、“补妆门”、“露腿门”、“捏鼻门”、“大便门”、“口误门”、“造市门”、“发炎门”、“炒股门”、“凸点门”、“间谍门”等等遥相呼应,同时关联“白衣美眉”、“激情事件”、“裸照事件”、“神医事件”、“很黄很暴力”、“纯情大学生”等等,再前,更追溯至恶搞“焦点访谈”、“新闻联播”……央视,差不多成了失火的天堂。

2009年7月,由《朝闻天下》打头,央视新闻节目改版。本次姿态调门甚高,自称“10年以来最大的变脸”<sup>[13]</sup>。这大概是符合事实的。因为十年来,它根本没有大步的变化。反过来说,央视的每次细

小变化,都会成为热闹的网络议题,哪怕只是气象播报员添根小棍儿,抑或新闻演播厅换了点舞美。再早些时候,文清边走边出后台边灯亮开场的突破,被学术期刊推崇为“七步播音法”。同样,2009年8月2日,“世界周刊”的些微异常迅速为人关注,主持人康辉把头发染成黄色,居然被附会成“央视在多样性、包容性与时尚性上将得到很大提升”<sup>[14]</sup>。

所以央视,实在不该因“补妆”和“露腿”遭受批评。要知道当它们成为“事件”时,其他电视台,正用“故意穿帮”来增加原生态。若有一天,主持人不再因为口误而扣奖金,则电视台一定比今天更应该获得尊重。颇具讽刺意味的是,看起来网友比台领导更乐于咬文嚼字。《朝闻天下》的新主持人蝴蝶,似乎仅凭“最美女主播”享受豁免:她播报某条新闻时“有点瑕疵”,“好像嗓子有点干,清咳了好几下才调整过来”。记者总结说:“此次网友对她的小差错不再像之前给众多央视主播找茬那样咄咄逼人,而是给予了更多的理解和宽容。”<sup>[15]</sup>

那么本身具有强大话语权的央视,何以一再成为网络事件的主角——哪怕在无关宏旨的细节上?尤其是,有些细节本来应该为它带来鼓励。一个被网友偶然发现的事实,或可从侧面说明问题:某段时间,在搜狐博客跟帖中使用“他妈的”未被屏蔽,但“央视”二字则被替换成“\* \*”!<sup>[16]</sup>早先,对赵安(央视文艺中心副主任兼文艺部主任)量刑的法律争议——即属公务员渎职还是企业人员贪污,其实也说出了同一句潜台词。

很显然央视已经被概括为一个符号:它不仅是传统媒体的,而且是传统媒体中最传统的,同时在级别上,居于传统媒体的最高端。更关键的是:首先,央视既发出官方声音,互联网对主流话语的解构意义,便可通过与它的冲突来凸显和实现;其次央视又并非官方本身,因此,它虽跟互联网构成多重对立关系,这种对立能够以业务的名义进行(同理,我们以央视作为讨论对象,既能延及它背后的体制,又仍然能让讨论本身,一直处在专业范畴之内)。这可以解释,为什么“山寨版新闻联播”,既带有挑衅性质,又能大致在网上流传,并且带有如此巨大的喜剧效果。可以想象,不熟悉“正版新闻联播”腔调的观众,绝不会理解胡戈等人的反讽。正好比若干年后,不熟悉文革语境的读者,将在王朔的作品跟前困惑不解。

央视符号既成了网络符号的反义词,则它一旦被否认了网络精神,则网络势必会反过来否定

它的……全部。例如2007年12月,当央视批评互联网的“不健康内容”时,它就遭受到网友各个角度的反击。“很黄很暴力”迅即成为流行语,而那个13岁的小女孩,也成为异质媒体博弈的牺牲品<sup>[17]</sup>。她面对镜头时多半言不由衷,她被人肉搜索时亦无能为力。

需要注意的是,央视对互联网的批评决非全无道理,而网友对央视的反击亦非无懈可击,但整体而言,前者总是处在舆论劣势和道德下风。2009年6月18日,央视曝谷歌传播色情信息<sup>[18]</sup>,尽管那在一定程度上符合事实,且自云“数次接到公众举报”作民意基础,但舆论并未因此朝它倾斜。事实上,它遭到了极大的抵制和嘲讽。网友不但质疑此举的幕后动机,还爆料它们可能的妥协或交易(之前央视即被指威胁暗示百度,而百度亦靠广告费改善与央视的关系)。正面战场之外网友还侧面出击,挖掘出报道中接受采访的大学生高也,衍生出另外一个以他命名的“子事件”<sup>[19]</sup>。

央视新楼失火虽有人员伤亡,但互联网上的讨论充满戏谑。自己的负面新闻它该如何报道呢?面对网友咄咄逼人的提问,我们能想象它的窘迫与无奈。事实是它只有很小的选择余地:无论怎样选择,都将给予网友新的口实和话柄。换句话说,网络对央视的排斥早在“事件”之前,它虎视眈眈地,等候它诞生事件的新的由头。

说到底,还是社会语境决定了媒体语境;更重要的,决定了热点议题本身。换句话说,社会转型时期,给“事件”提供了温度和湿度,而互联网时代,事件不仅容易发生,还更容易进入公众视野,成为形形色色的各种“门”。这也可以反过来再说,“门”的媒体药方终究是浅层的,我们期待终止孕育“门”的内部妊娠。

#### 四、学术议题背后的通用冲突模式

三十年前,“新闻联播”用那种宣传腔调说话,我们丝毫没有觉得不妥;二十年前,即便我们觉得不妥,也根本没有途径表达意见;十年前,“新闻联播”尝试改变说话的口气——因为如果不能改变说话内容,就只有用这个办法挽留观众。要知道在此之前,它从未遭遇真正的挑战,所以一旦遭遇挑战时,应对就显得笨拙而仓促。

2003年,江苏卫视改版课题的论证会上,尚未靠央视成就大名的于丹,这样批评播音桌前的僵化

和严肃:“过去主持人是胸椎截瘫,现在是腰椎截瘫。”虽然措辞欠雅、算不上学术修辞,但也切中肯綮一针见血。其时于丹是学院中的边缘,她颠覆传统的表达风格,跟学界的草根地位有关;然后当她上升为精英的时候,必然会在互联网上遭到颠覆。换言之,加入了被自己一度恶搞的阵营,她被网友恶搞几乎是种必然。

于丹的案例足以看出,电视媒体仍然拥有巨大的影响力,不过那已经不足以促成舆论的一律。过去很多人把传媒上的言论,当成必然的国家言论尊崇;现在,它或许仍然是高居“国家的”,但却不再是必然受到“尊崇的”。如果阎崇年的史学观不被认可,他不会因为在《百家讲坛》上宣读而享受名誉豁免。针对阎的被捆事件,活跃时评写手叶匡政说:

“这一巴掌,让我想起了帕斯卡所说的‘健康人民的真实’。原来庸俗和卑鄙并没有传染给所有人,原来人们正在自觉抵制那些电视中为了迎合安全诉求的言论。其实这种言论更像一种暴力,它损害着每个人的心灵。这是一种学术暴力,此类学者往往会把献媚之言,不容置辩地强加给民众。他们在电视中,日复一日地重复着对历史的歪曲,就是想通过这种潜移默化的影响,来制造一种对权力无条件的服从。他们是永远不会与民众进行沟通的,他们唯一擅长的方式就是思想灌输。他们不仅让商业逻辑渗透到文化传播的每一个环节,更让权力逻辑指挥着这一切。在这种逻辑之下,学者退化成了明星,专著退化成了讲话,学术退化成了游戏。”<sup>[20]</sup>

也就是说,学术议题不只是学术议题,它另有象征和隐喻。除此之外,它还是政策框架内最稳健的选择——同时,凝聚的冲突模式倒又是典型和通用的。正好比央视不只是央视,它也另有代表和指示。遗憾的是哪怕业务质疑,也不能完全放下政策顾忌和舆论羁绊。以此为坐标我们才能说:阎崇年既是学者,却又在自觉不自觉中,作了精英和权威的代言人——即总体而言他是“央视的”。打人的青年,肯定既是观众也是网友,但当他出手时,给人的感觉只是“网络的”。耐人寻味之处在于,同样的草根,何以既是“百家讲坛”温顺的现场观众,又是西祠胡同里的愤怒网友?并且当他在无锡变成“读者”时,鲁莽到擅拳捋袖要逞匹夫之勇?

也许,他并不是现场“温顺的”观众,但是在现场,他如何能把自己的异见,放进“百家讲坛”的节

目里?作为单向的倾听者,最多中午能领一份外卖的盒饭。他惟蜕变为网友,才能获得平等的“发言位格”,不过,失去了演播厅里的众目睽睽,他是否还会顾及表达理性?他的愤怒当然是有道理的:不平则鸣,且有沉默多年的累积势能;外加,上网的私人场景以及网上的浮躁气氛;他享受网络的发表快意,却也可能反倒淹没其中。况且,这样很容易授人以柄,由此衍生而出的表面议题(比如话语暴力),将覆盖深层矛盾和主要意义。

无论如何有一点是肯定的:就算央视一再进行改版,它调整自新的速度和力度,仍无法跟上日新月异的媒体语境,这决定了央视——实际上是以央视为首的传统媒体,无法再像过去那样有效地设置公众。总之如果央视不熟悉、抑或不尊重由互联网确立的游戏规则,它们很可能反遭设置乃至自取其辱。显然,当主流边缘化的时候,边缘就主流化了。另一个证据是:越来越多的人,习惯于从新浪网而非央视获取新闻。甚至“三大门户”也已经变成网络上的“传统”势力,80后90后也已经长大,他们更希望从腾讯或百度了解世界。

2006年的虐猫事件,是最典型的网友设置媒体的案例。它提供议题、控制议程,利用网络陈述事实发表意见,并引导社会舆论朝自己希望的方向发展,传统媒体的角色只是跟风、凑趣、配合抑或起哄。其实更早在2004年,南京就有草根叫板精英的案例了:河海大学讲师甘德怀,在报考北京大学朱苏力的博士生时,初试成绩排名第一,但在面试复试中被刷了下来。甘由此质疑博士招生的公正性,遂向北京大学纪检部门提出申诉,可与北大校方交涉未果。甘德怀于是在网上发帖抗议,最后酿成直逼教育体制的网络事件<sup>[21]</sup>。

2009年6月22日,高检院举报网站正式更新网址,但它很快因访问量过大而瘫痪<sup>[22]</sup>。事实上最近的一项网络调查显示:有87.9%的网民非常关注网络监督;当遇到社会不良现象时,93.3%的网民选择网络曝光<sup>[23]</sup>。如果舆论监督和制度反腐,果是草根和精英双方的共同诉求,那么他们就不应在这个问题上,显示出如此巨大的对立和冲突。2008年,被称为“中国网络问政元年”,就是说网友长大而网站势强,他们和它们,都要在社会生活中扮演更重要的角色——这种要求,因为顺应了“互联网尺度”几乎是不可抗拒的。

很多公众事件,最初只不过是零散微弱的意见流。但是在互联网时代,它不需要通过越级上访的

形式,才能走完艰难的壮大过程。从一篇贴文,到总书记的批示只需要很短时间。2007年,一个叫辛艳华的网友,向省内及中央多家媒体爆料黑煤窑,但均因涉及敏感内容了无音讯。最终,它在互联网上完成了典型的意见形成结构:辛在论坛发帖(个体、微观层面)→大河网站评论员置顶,一周内点击率达30多万(社群、中观层面)→网站纷纷转帖,舆论成汹涌之势(互联网、宏观层面)→传统媒体关注并迅速跟进,形成了强大舆论合力(“超宏观”、线下)。等到“采取有效措施严肃查处”时已属无奈善后,需要“多次召开新闻发布会来缓和舆论”<sup>[24]</sup>。

## 五、精英的网络话语隔膜与表达习得

通常成为“门”的政府部门和国营单位,不明白何以偏偏是自己,会因一个无足轻重的细节,在一个猝不及防的时刻发生。事实上,他们并不是最糟糕的,但却受到巨大的网络敌视。平心而论,除去前文述及的客观原因,也确实另有当事主体的特殊性。这些单位部门大都属于如下领域:关系国计民生,但又远离意识形态。比如旧城改造、新楼倒塌、油价上涨、税官索贿……有关它的讨论既体现社会进步,同时又无关政治敏感。再有就是失范的基层公务人员,他们既具草根批判所需的关键词,又与政府长治久安的大局考虑一致。

对这些问题发表异见,能够部分排解时代焦虑,从某种意义上说,完成了对整个社会的“减压阀效应”。假如精英集团都能明白这个道理,就能对网友的激愤保持宽容。不过心态是一个问题,技术应对又是一个问题。精英对危机的处理,常常激起更高层级的冲突。

互联网发展到这个阶段,它的重要性大抵成为常识。然而许多决策者,重要性是被告而知的,他们缺乏最基本的“网感”(即对互联网生态的熟悉和敏感)。比如许多政府部门的领导,已经懂得维护一个官方网页,作为本单位日常工作的一部分;不过它的业务水平,最多相当于板报的升级版。注意,“八股文”在板报上并不扎眼,但它在互联网上只会招笑——给恶搞提供可能的素材。

当然,大部分情况下它们并未招笑。原因是,互联网的内容太过丰富,网友很少有兴趣点看他们的网页。南京市某局(以下称G局)的官网,一个月的PV不超过100,而且还无法确认,点击是否都来自内容更新者。他们本来期望,可以通过网站的建设,

来提高自己在“万人行风评议”中的排名的。G局已接连几次全市排名倒数一二。在他们的年终总结里,早就有了“网络互动”和“公众参与”,但就效果而言接近于掩耳盗铃。

G局的决策者其实懂得,“万人行风评议”中的不利局面,一方面取决于自身的作为,另一方面,也取决于媒体呈现的“拟态作为”。因此“万人行风评议”中的挫折,并不总是“作为”的失误,也可能是“拟态”的偏差:因为媒体对“作为”的取舍和突出,同样干扰受众的判断认知。他们的问题在于,对业已变化的传播生态反应迟钝。

政府部门和国营企业,同报纸电视通常具有传统友谊。在彼此的潜意识中,一直觉得“大家都是自己人”。他们熟悉本“口子”的记者,甚至还设专岗为其充当通讯员。一些部门,干脆跟电视台有节目联办,比如江苏电视台曾有“职工之窗”,就是跟江苏省省工会牵手的;而南京市武警消防总队,也和南京电视台有合作栏目“石城119”。据说,联办单位承担制作和播出费用,并且基本决定节目的内容和趣味。收视率自然可想而知,实际上,电视台可能根本放弃收视率考察。同样的合作也出现在报纸上。这些被称为软文的宣传广告,对读者的吸引力究竟会有多大呢?为什么他们愿意花费这么多的精力和财力,在这些多半于事无补的方面?何况,让宣传披上新闻的外衣、并且由纳税人买单,很可能再度被网友做道德法理的拷问。2009年G局委托高校课题攻关,主要任务是“如何加强公众参与?”但事实上,真正的隐痛迫切需要找到良方:“万人行风评议”中的失利,让决策者们感受到极大的挫败。

看来精英群体还需要“习得”网络话语。大众媒体的每次革命,都会提供一个新的“尺度”,社会生活的各个方面均须比照调整,否则必将落伍于时代甚至为其所伤。当前的媒介生态,各种条件和关系都发生本质变化。事实上,包括网络和手机在内的新媒体,不仅重构了传统媒体,还迫使后者一起重构社会生活。因此沿用过去的宣传方式,非但不能获得最佳效果,还有可能造成公关危机和信任危机(例如江苏灌南的惠民工程与南京的豪华公厕事件)。

当下的“受众”,已经不再是昔日的“群众”,昔日不被允许有独立思想,永远只能做看客和听众;而今日我们已经受过价值启蒙,有怀疑精神和参与意识。因此全部的宣传行为,都必须裹上业务糖衣,否



则必将遭到抵制排斥(网络恶搞即是表现之一)。而且如今是注意力稀缺,媒体过剩的时代,因此不仅要尊重受众,还要把握其脉搏,懂得如何去尊重受众。更关键的,是要认识到受众同时是传播者,假如彼此失去了信任,它还可能进行与宣传目的相反的努力。

综上,精英群体的主动传播接近无效,而一旦被曝光,又差不多束手无策。“网评员”是一个极不成功的业务尝试,但毕竟标志着从被动到主动的转变。他们希望促成于己有利的舆论,但却弄巧成拙,反而给自己增加了新的不利。在网上,网评员被戏称为“五毛党”,他们的宣传努力归于负数。

## 六、草根的群体盲目与我们的角色自觉

草根群体的最佳诉求应该是什么?它如何在每个节点上,都平静地实现有利于己的渐变?“平静”和“渐变”有可能成为共识吗?纷纭扰攘的网络发言中,有多少源自清醒的头脑?

“水门事件”发生的时候,社会还没有进入互联网时代。而“拉链门”,则可以看做互联网主流化的标志之一。在中国,“门”虽然不必然与互联网一一对应,但整体而言就是典型的互联网文化。无论购房门、复出门、考察门、猥亵门还是身高门、强生门、艳照门、抄袭门等都从不同侧面,反映了政府与群众、草根与精英、中心与边缘所发生的进退博弈;同时,在同一阵营内部也在进行着——基于互联网尺度的比照自适。

互联网解放了草根话语,但如果只用来相互“飞唾”,则这个解放就未免无聊。2005年左右,江苏的地域歧视言论在论坛集中爆发,不仅苏州、无锡和常州对阵宿迁、淮安和徐州,就连苏中的镇江、扬州和泰州也参与其中——甚至,同在苏北的不同地市也相互指责。这个局面如此混乱,以至于引起了宣传部门的重视,并且需要组织人员介入引导<sup>[25]</sup>。“苏南苏北群殴”是一个令人沮丧的案例。它几乎让二元分析格式陷于无解。至少不能偏执一端,使用简单的是非覆盖整个事件。

我们用文学语言称颂“互联网是一个利器”,但是要保证这个利器发挥正向作用,还需要使用主体的能动和觉悟。草根还应该明白,利器虽天然向他们倾斜,但也并不是只能为其所用,他们必须考虑知沟效应的干扰,懂得草根相比精英群体,一开始就处在信息轴的劣势端。

戴海静事件,就是一个凝聚了诸多悖论的案例。2006年8月18日,28岁的浙江女教师戴海静坠楼身亡,警方勘验认定为自杀,但家人学生无法接受。《冤比窦娥,八月飘雪——我们的老师就这样走了吗?》,一篇小小的帖子掀起了轩然大波。稍后,愤怒的民众群集温州瑞安政府门前,不仅掀掉牌子扯落国旗,还把门厅和窗户玻璃统统砸碎<sup>[26]</sup>。从这个简单的事实描述中,我们能解读出多少纠葛缠绕的议题?一方面可以探讨干群关系、人情社会、警方表现与政府公信,但另一方面也可以思考:为什么受害人是“美女”教师,这在司法中有什么区别吗?而且,网友质疑的戴男友是所谓“富家子弟”,他是否一定为富不仁?更重要的是,上街“千名群众”的千份怒火,都清晰地知道自己的行为后果吗?为此鼓舞的学者,是否可以肯定地断言:警民以这种方式释放焦虑,是我们希望看到的“走向推动”吗?如果答案是肯定的,是否还可以将此判断,推及两年后贵州发生的“瓮安事件”?

当互联网作为被蔑视的新生事物时,我们可以暂时原谅些许瑕疵,为其成长制造宽松舆论。同样,当它日益具备威力的时候,也不能因为已成常识的价值,无视它正在带来的诸多问题。是的,“单个网民确实是微力量、微内容、微价值,但与大组织具有同等的传播位格,一旦这些微力量聚焦某一事件的时候,它逼近真相的力度远远超出人们的想象”<sup>[27]</sup>。但另一方面,当个体藏身人海的时候,便具备勒庞担心的特征:“现代生活逐渐以群体的聚合为特征,个人一旦进入群体中,他的个性便淹没了。群体的思想占据统治地位,而群体的行为表现为无异议、情绪化和低智商。”<sup>[28]</sup>勒庞所谓的“现代生活”,已经过去了一个多世纪,那么将他所谓的群体特征移植到互联网上,这种特征显然是加强而不是削弱了。

勒庞对群体特征还有更详细的描述:冲动、易变和急躁,易受暗示和轻信;群体情绪的夸张与单纯,群体的偏执、专横和保守;群体暗示与群体感染……勒庞在1895年预言传统的宗教、政治及社会信仰的毁灭,和技术发明给工业生产带来的巨变:未来的社会不管根据什么加以组织,都必须考虑到一股新的、“至高无上的”力量,即“群体的力量”,我们就要进入的时代,千真万确将是一个群体的时代<sup>[28]</sup>。据说,民主和社会主义观念的广泛普及,让持有保守主义和精英主义立场的勒庞深感恐惧<sup>[29]</sup>。但事实是:基于草根主义立场的人也同样应该警惕和戒备——



草根主义并不必然要与激进主义相结合,它们的结合也不必然导致好结局。

从流氓外教事件,到声讨卡弗蒂、抵制家乐福、一直到MSN红心事件、拍卖兽首事件……草根所爆发的幼稚热情和盲目崇高,使得它在周老虎、刘羚羊、张鸽子、王云彩……上所取得的成就大大苍白了。本来,草根的意义在于独立声音,但在主题宏大的聒噪中,它显然被再次误导和利用了。也许,互联网应首先作为一个学习平台,给我们进行历史复习和知识重构,其次才会有观点更新和意识觉醒。

## 七、结语

众所周知,互联网跟电视和报纸一样,具有明显的媒体属性。但是在我国,只有前者的语境之内,不同阶层或群体才扭结着紧张关系。其原因今天固然已属常识,而博弈多方仍存在认识误区。在互联网这个“新的尺度”跟前,都尚未找到最从容的姿态。互联网是一种先进的工具,它可以为各种力量所用;即使有谁决定放弃使用,也依然会被裹挟、浸润、影响乃至改造。换句话说,如果你不以它为标尺比照自新,它会依照那个标尺强制调整删削。

现在是所谓社会转型期,因此焦虑和矛盾在情理之中。政府部门应努力解决焦虑和矛盾本身,其次才是尊重网络传播规律——按照新兴的游戏规则,进行政策宣传和危机处理。事实上,互联网在某些人看来就是麻烦制造者,他从未想过,是否自己首先埋下的麻烦种子?当下政府已经有专门部门和岗位,搜集网络舆论以为决策参考。但这些人员最好是“业务的”而非“行政的”,就是说,要有网感不错、并且不带偏见的人来做。一方面,恶意的网络谣言,要在法律的框架内处理;另一方面,也要尊重新的传播生态,不要轻易伤害互联网精神。同时,互联网管理的政策,也是舆论环境和新闻政策的标尺,因此任何管理作为都要谨慎小心,否则非但不会收到良好效果,反而授人以柄,甚至陷入道德劣势和舆论下风。

2006《时代周刊》推草根英雄“YOU”为封面人物,但它不能只是愤怒勇猛的定格塑像,而应学习、成长、反省并且自新,它不可轮起板斧排头砍去——永远只做体制的破坏者。互联网之火,是启蒙之光,照亮文明进步的历史脚印,但不应是浮躁的虚热、仇恨的烈焰,烤焦兴亡皆苦的草头兆姓。

## 参考文献:

- [1] 张国. 江苏医院艾滋谣言调查:仅1名医生HIV检测异常[N]. 中国青年报,2009-05-26.
- [2] 孔小平. 南京成立专门机构应对媒体网络事件[EB/OL]. [2009-03-05]. <http://it.sohu.com/20090205/n262075249.shtml>.
- [3] 蔡玉高. 南京江宁区房管局长周久耕被免职[EB/OL]. [2009-01-03]. [http://news.xinhuanet.com/newscenter/2008-12/28/content\\_10572187\\_1.htm](http://news.xinhuanet.com/newscenter/2008-12/28/content_10572187_1.htm).
- [4] 陈晓双. 南京官员因周久耕事件改变习惯 不抽贵烟不戴表[N]. 时代周报,2008-12-25.
- [5] 消防安全月:人命关天,连云港消防怎样把没有通道的商场批成合格的?[EB/OL]. [2009-07-03]. <http://www.xici.net/b955923/d93200791.htm>.
- [6] 李亨利. 张明宝撞车事件[EB/OL]. [2009-07-09]. <http://bbs.52letao.com/showtopic-234114.aspx>.
- [7] 李寰,钟蓉. 为孙伟铭辩护 成都两位女律师差点挨打[EB/OL]. [2009-08-26]. <http://law-star.com/cacnew/200908/285043436.htm>.
- [8] 颜昌海. “草泥马”与“河蟹”争斗,折射网管意识没落[EB/OL]. [2009-12-15]. <http://blog.ifeng.com/article/2394987.html>.
- [9] 云南禁止媒体随意给民众贴不明真相等标签[EB/OL]. [2009-08-28]. <http://news.sina.com.cn/c/2009-08-28/132516201661s.shtml>.
- [10] 互动百科阉割平条目[EB/OL]. [2009-11-16]. <http://www.hudong.com/wiki/%E9%98%8E%E6%94%BF%E5%B9%B3>.
- [11] 我市昨起开展酒后驾车百日整治[EB/OL]. [2009-07-06]. [http://www.nanjing.gov.cn/jjxd/aqdt/200907/t20090706\\_273447.htm](http://www.nanjing.gov.cn/jjxd/aqdt/200907/t20090706_273447.htm).
- [12] 央视大楼北配楼失火,社会化媒体Twitter第一时间报导[EB/OL]. [2009-12-02]. <http://www.awflasher.com/blog/archives/1692>.
- [13] 央视新闻改版,朝闻天下变脸[EB/OL]. [2009-07-28]. [http://news.xinhuanet.com/newmedia/2009-07/28/content\\_11785473.htm](http://news.xinhuanet.com/newmedia/2009-07/28/content_11785473.htm).
- [14] 央视改版,牵一发而动全身?[EB/OL]. [2009-08-05]. [http://www.fjnet.cn/o/2009-08/05/content\\_209131.htm](http://www.fjnet.cn/o/2009-08/05/content_209131.htm).
- [15] 央视新闻“变脸”换漂亮女主播 赵普受访遭罚[EB/OL]. [2009-07-28]. <http://ent.cn.real.com/15/20090728/39903.shtml>.
- [16] 王少磊. 记住的是其迷人和伟大——在千龙的发言[EB/OL]. [2009-10-23]. <http://www.exianlin.com/?action-viewnews-itemid-133>.
- [17] 维基百科:很黄很暴力[EB/OL]. [2009-12-03]. <http://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%BE%88%E9%BB%84%E5%BE%88%E6%9A%B4%E5%8A%9B>.
- [18] 央视报道称谷歌传播色情和低俗信息[EB/OL]. [2009-06-18]. <http://tech.163.com/09/0618/21/5C4EOELA000915AV.html>.
- [19] TrueXP. “高也事件”央视再次造假[EB/OL]. [2009-11-13]. <http://truebar.cn/thread-11447-1-1.html>.

- [ 20 ] 叶匡政. 打在阎崇年脸上, 痛在中国学者心里[ EB/OL ]. [ 2009 - 12 - 01 ]. <http://sobar.soso.com/tie/22286196.html>.
- [ 21 ] 透视甘德怀北大考博事件[ EB/OL ]. [ 2009 - 09 - 03 ]. <http://edu.sina.com.cn/focus/gdhkb/>.
- [ 22 ] 隋笑飞. 高检院举报中心网站因访问量过大无法顺畅登录[ EB/OL ]. [ 2009 - 06 - 23 ]. [http://news.xinhuanet.com/leagal/2009-06/23/content\\_11589824.htm](http://news.xinhuanet.com/leagal/2009-06/23/content_11589824.htm)
- [ 23 ] 程少华, 傅丁根. 超9成网民看重网络曝光[ EB/OL ]. [ 2009 - 02 - 03 ]. [http://news.xinhuanet.com/politics/2009-02/03/content\\_10753429.htm](http://news.xinhuanet.com/politics/2009-02/03/content_10753429.htm).
- [ 24 ] 网络舆论风暴与互动传播[ EB/OL ]. [ 2008 - 01 - 02 ]. [http://news.xinhuanet.com/zgjx/2008-01/02/content\\_7351705.htm](http://news.xinhuanet.com/zgjx/2008-01/02/content_7351705.htm)
- [ 25 ] 王少磊. 苏南苏北与仇恨指数[ EB/OL ]. [ 2008 - 10 - 07 ]. <http://www.zijin.net/blog/user1/176/archives/2006/10670.shtml>.
- [ 26 ] 李英强. 贵州翁安 VS 浙江瑞安——戴海静事件新观察[ EB/OL ]. [ 2008 - 07 - 29 ]. <http://www.wyzsx.com/Article/Class4/200807/44695.html>.
- [ 27 ] 李梅. 从华南虎事件看组织传播中的权力角逐[ J ]. 今传媒, 2008(8):41-42.
- [ 28 ] 勒庞. 乌合之众[ M ]. 桂林: 广西师范大学出版社, 2007.
- [ 29 ] 老金. 书评乌合之众[ EB/OL ]. [ 2009 - 11 - 17 ]. <http://www.tianya.cn/publicforum/content/no01/1/80164.shtml>.

## The Fire of Internet: Internet Public Opinion and the Anxiety of Age ——to Start with Emergencies in Nanjing

WANG Shao-lei

( School of Journalism and Communication, Nanjing Normal University, Nanjing 210046, China )

**Abstract:** Contradictions become intensified during the period of social transformation, which find expression in the intense breaking out of "Men" emergencies. Internet helps disclose the truth but incites sentiments, playing the role of necessary deconstruction but showing brutality. In the last decade, internet continuously issues new standards, which force traditional media to adjust and integrate and thereby gradually develop new communication context as well as new values. In the new context, the relation and interaction between elites and grassroots overturns. The contradictions between them derive from the elites' ignorance of the internet and the mass blindness of the grassroots. The double fallacy promotes the index of social anxiety. Conflicts continue to take place between the government and the mass, the elites and the grassroots, and the core and the peripheral. Conflicts in Net language are the reflection to the anxiety of the age in media. Internet Public Opinion naturally expresses the opinions of the people and offers reference for the government.

**Key words:** emergency; Internet Public Opinion; social contradictions; the civilizing process

( 责任编辑: 刘 云 )