

【网络社会变革与管理】

网络“反向关怀”舆论的理论审视、 风险揭示及诊治策略

张超

(南京邮电大学 党委办公室,江苏 南京 210023)

摘要:梳理近年来网络舆论热点事件,发现“反向关怀”舆论现象已成为网络安全治理亟需面对的问题,应对“反向关怀”舆论进行理论审视、风险揭示以强化应对机制,引导各大网络媒体平台和广大网民共同营造风清气正的网络舆论生态。建议:培育网民的良好媒体素养,完善网络舆情法治治理体系,提高网络空间平台的监管力度,构建网络舆论长效治理机制,从整体上架构一个“个体、政府、法治、机制”协调均衡运行的网络舆论生态治理系统。

关键词:网络舆论;网络“反向关怀”舆论;舆论风险;网络舆论生态

中图分类号:C912.63 **文章编号:**1673-5420(2023)06-0047-08

日益发达的互联网技术为公众提供了自由互动和表达的空间,使广大网民能够充分表达对某一社会事件的观点,但网民能否遵从网络舆论生态的嬗变规律,以规避网络“反向关怀”乱象,消除网络社会存在的治理风险,是当下必须面对的现实问题。

一、理论审视:网络“反向关怀”舆论生成原因剖析

热衷参与网络热点事件是网民的一个典型特征,而网民不恰当的言论和态度是引发网络“反向关怀”舆论的重要原因。通常情况下,网络舆论事件的受害方会引起网民强烈的同情与关注,而网络“反向关怀”舆论则与此相反,部分网民非但未对事件实际受害者表达关心,甚至还会反向指责其罪有应得,更有甚者还会对加害者表现出极大同情。网络“反向关怀”舆论属于变相的网络暴力,违背了公序良俗以及主流的社会价值观。

(一)引发网络“反向关怀”舆论社会事件的特征

并非所有热点社会事件都能引发网络“反向关怀”舆论,此类事件一般而言需要具备以

收稿日期:2023-09-13 本刊网址:<http://nysk.njupt.edu.cn>

作者简介:张超,讲师,研究方向:思想政治教育和高等教育管理。

基金项目:江苏省教育系统党的建设研究会课题“基于社会化视角下习近平青年观对高校大学生思想政治教育工作的实践价值研究”(2019JSJYDJ02046);南京邮电大学党建与思想政治教育研究校级规划项目“后真相时代高校大学生网络意识形态的治理效能提升研究”(XC2023006)

下特征:

一是事件本身存在尖锐冲突。如2004年2月发生的云南大学马加爵杀害4名室友案,许多网民并未对马加爵的残忍杀人行为进行谴责^[1],同时也没有对案件中失去亲人的4名大学生家属表示关怀,反而极度关注和斥责4名室友日常生活中对马加爵的歧视和嘲讽行为。不少网民认为马加爵经济匮乏、内向孤僻的性格与家庭有关。一些网民借助所谓的同理心对4名受害者的所作所为加以批评。

二是事件具有很强的煽动性。网民一般对关乎切身利益的社会事件尤为关注。互联网上存在大量未经证实的信息,极易使网民偏听偏信^[2]。常见的打架斗殴以及干群关系矛盾等极具煽动性,这些事件能迅速被网络不良用户利用,甚至有网络从业者为了追求点击率或流量会恶意传播煽动性言论,严重威胁社会稳定。

三是事件各方主体所处社会阶层与网民存在巨大差异。同情弱者是人类的本能,当事件主体所处阶层相差悬殊时,即使弱势一方是事件的施害者,多数网友仍然会同情怜悯,甚至声援其行为,而较少对处于较高社会阶层的受害者表达关怀,这也传达出底层民众对社会精英阶层垄断社会资源,以及社会阶层固化的愤怒和不满。

(二)网络“反向关怀”舆论产生的原因剖析

整体来看,网络“反向关怀”舆论产生的原因可以从网民层面、网络主客观现实条件以及外部环境等方面加以剖析。

第一,部分网民缺乏理性精神,受教育水平不高。网络“反向关怀”舆论之所以出现且影响较大,主要源于网民缺乏科学理性、价值理性等,部分网民在主观上不愿意追求或不愿意相信事件真相,更愿意固守已有的偏颇认知。根据第51次《中国互联网络发展状况统计报告》(以下简称《报告》),截至2022年12月,中国网民规模较2021年12月提升2.6个百分点^[3]。而根据2021年2月3日发布的第47次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2020年12月,网民群体中初中学历的占四成,受过大学专科及以上教育的不足20%^[4],可见当前中国网民的受教育程度相对来说较低,网民整体素质有待提升。此外,由于区域经济发展不均衡和个体收入差异等原因,部分网民对所谓“富二代”“官二代”“贪腐者”等产生“仇富”心理。富人凭借资本积累更容易获得财富,而社会弱势群体只能靠努力上班、加班来满足基本生活需要^[5],这使部分弱势群体“不患寡而患不均”的心态愈发严重,继而在网络空间宣泄不满。

第二,网络空间治理技术不成熟。一方面,我国网络立法仍不够健全,部分网民可以随意批评甚至谩骂事件当事人。另一方面,技术监管仍不完善,监管力量严重不足。此外,政府对外信息发布机制不健全,部分官媒不能快速对网络谣言进行澄清,这也是一些微小的社会事件引发不良网络舆论反应的重要原因。

第三,资本掌控网络舆论生态。首先,资本力量通过雇佣公关公司、买通网络水军造势、

筛选保留对自己有利的言论等方式,主导网络公共舆论的走向。其次,网络运营商家为追求利益而违背事实,利用网络舆情进行事件营销等,最终影响网络舆论生态。最后,部分不良商家存在“刷单炒信用”“雇佣网络水军刷帖控评”等行为,增加了网络公共舆论危机的爆发几率。

二、风险揭示:网络“反向关怀”舆论负效应景观描画

很显然,网络“反向关怀”舆论会产生严重的负效应,对网络生态、社会稳定、人民生活以及国家主流意识形态产生深刻影响。

(一)网络“反向关怀”舆论损害政府公信力

政府公信力是指公众对政府信任的力量。网络“反向关怀”舆论会造成信息的失真、失实,直接破坏政府公信力,并对政府的权威性、诚信度以及执行力产生较大损害。

第一,削弱政府权威性。政府的权威指的是政府在进行公共服务时,在人民群众中树立威望。建设服务型政府,必然要实现“职责结构”与“履责方式”在网络空间运行中的有机统一,以此来树立政府权威^[6]。通常情况下,网络“反向关怀”舆论利用广大网民的正义感和同理心,在网络传播中放大负面情绪,使网民盲目共情。一旦政府应对不及时,就会使公众产生不满情绪。只有政府治理网络“反向关怀”舆论取得良好成效,才能在人民心中树立更高的权威。

第二,消减政府诚信度。政府诚信度决定了公众对政府各项决策部署的响应度和执行度。政府诚信度一旦降低,网民就会对一些敏感事件难辨真伪,并陷入“制谣、传谣、信谣”恶性循环。当前“反向关怀”舆论已经蔓延至社会各行业,若不及时处置,将对整个社会诚信体系造成不可估量的损害。

第三,影响政府执行力。政府执行力是政府部门执行法律法规、方针政策等的直观体现。良好的行政执行力,有利于网络舆论生态现代化治理的实现^[7]。网络“反向关怀”舆论的盛行会降低政府部门的治理效能,在与公众、企业、第三方组织等共同治理网络“反向关怀”舆论中,政府要着力凸显自身执行力的重要性。

(二)网络“反向关怀”舆论危及社会主义法治

网络“反向关怀”舆论大多打着同情弱者、挖掘真相的幌子,而对突发事件当事人进行主观审判,不仅会给当事人造成恶劣影响,也会对司法审判产生严重干扰,甚至威胁国家司法公正。

第一,引发网络人身攻击。人身攻击是网民跳出事件本身,对当事人的肖像、名誉、人格进行侮辱等。网络人身攻击会给当事人心理和精神带来极大压力,很有可能成为压垮当事人的“最后一根稻草”。大部分网民会下意识地同情生活中的弱者,忽略事件本身的是非对错。还有部分网民受那些打着社会公平正义旗号的网络“道德标兵”“意见领袖”的影响,盲

目发表一些偏激的言论,这些都严重背离了社会主义核心价值观,触碰了中国特色社会主义法治的底线。

第二,引发网络道德审判。道德审判是指片面地认为自己代表正义,以道德标准取代司法审判。2018年8月,德阳女医生安某在游泳馆游泳时疑似被两男孩冒犯。此后,夫妻个人信息被曝光,女医生因承受不了巨大压力而自杀,其丈夫将泄露夫妻二人信息的3人告上法庭,最终3人均以侮辱罪获刑^[8]。可见,网络“反向关怀”舆论正是通过对当事人进行道德绑架,刻意制造话题使网民断章取义,继而形成舆论声势造成更大范围的负面影响。

第三,引发网络安全治理危机。网络安全治理已成为维护国家安全稳定的重要保障,其既是保障现代化建设的防线,又是促进网络平台良性运行的底线。如果网络安全遭到破坏,国家的正常运转和个人的合法利益都将无法得到保障。全社会均应对网络暴力零容忍,并通过健全网络危机应急处置预案,不断提高舆论危机疏导管理和精准应对能力。

(三)网络“反向关怀”舆论冲击主流价值观念

网络“反向关怀”舆论利用错误思想观点对社会主流价值观念产生严重冲击,导致人们形成错误的认知。一般来说,针对“反向关怀”舆论,任何个体或群体都要保持高度警惕。

第一,冲击爱国主义情感。网络“反向关怀”舆论通常用所谓的“揭秘”“真相”“纪实”等低劣手段掩盖事实真相,对广大网民进行思想渗透。部分反动势力试图通过制造“反向关怀”舆论的方式,以戏谑、搞笑、娱乐等话语策略和表现形式,大肆吸引网络受众,进而争夺网络话语权。只有抵制和消除网络中的历史虚无主义思想、恶意引导行为等,才能厚植爱国主义情怀,发挥个体参与社会正面建构的积极性。

第二,冲击公平公正观念。追求公平公正是每一个社会个体对社会发展的美好期望。“反向关怀”舆论则会使广大网民对“勤劳致富”“幸福是奋斗出来的”等主流社会价值观产生怀疑,加深对“不劳而获”“富二代”“官二代”等群体的仇恨与嫉妒,降低国家的生产动能,加剧社会的不稳定性。

第三,冲击诚信价值观念。诚信是经济社会发展的重要保证,是推动社会进步的基础。部分网络主体为了追求利益,通过“买粉丝”“刷单”等骗取用户信任,极大地破坏了诚信经营环境和消费者的实际利益,也对社会的诚信造成了巨大冲击。“反向关怀”舆论在这种环境下蔓延,进一步影响了社会诚信体系的建设。

三、诊治策略:建构网络舆论生态空间的治理体系

网络舆论生态空间的诊治,需要从个体、政府、法治、机制四个方面来驱动网络舆论主体、客体、环境及规则实现渐进式革新,以形成有效策略及机制。

(一)培育网民的媒体素养

第一,培养辩证思维,提高明辨是非的能力。首先是要引导网民对事件进行多维度思

考。其次是要教育和引导网民形成斗争精神,当出现宣扬“仇富反智”的言论时,网民要敢于斗争,敢于向网络不正之风亮剑,不断增强肃清网络乱象的思想自觉和行动自觉,共同维护健康向上的网络环境。最后是要加强网络内容建设,培育网民深厚的家国情怀,为新时代新征程凝聚强大的精神力量。

第二,坚持实事求是,杜绝恶意传播谣言。要引导网民客观公正地看待网络舆情,降低或排除情绪因素的影响,不断提高辨识能力。要培养网民的问题分析意识,坚持“没有调查就没有发言权”的原则,用绝对证据说话,不轻易进行主观判断。要培养网民的逆向思维能力,使其在舆论危机爆发时能坚持独立思考。

第三,加强人文教育,提升网民媒体素养。加强网民人文精神教育,其旨归是培养网民尊重客观事实的态度、强化自主判断的能力。网络主管部门和各级教育部门要高度重视网民的科学和人文精神教育,协同配合、共同发力。在国家层面,可以制作公益视频课程供网民学习,开设专门通道帮助网民纾解困惑。在社会层面,可以以居委会或者村委会为主导,定期组织群众活动,及时通报网络事件后续进展,有效防止网络舆论偏离事实真相。在网民层面,应使其做到知法守法,不为逞口舌之快而发表不当言论,同时要使其敢于监督和纠正其他网民的不当言论。

(二)完善网络舆情治理体系

一是要加强对网络暴力的执法力度。目前,网络“反向关怀”舆论作为“网络暴力”新的表现形式,我国现行的法律未对其进行明确界定。一般情况下,我国对网络暴力事件的处理方式通常是责令施暴者或者造谣者公开道歉,此种处罚力度很难让网民信服并产生畏惧感。针对在网络暴力事件中不作为的网络运营商和平台,应按照网络暴力的严重程度,责令其限期整改并进行处罚。对于网络暴力事件的发起人,应按其主观恶意程度进行惩处,触犯刑法的应按相关规定进行处罚。同时,可以通过在各类网络平台滚动发布处罚信息等方式,对发起和参与网络暴力的用户进行披露,时刻警示网民“网络并非法外之地”。

二是要提升网络监管技术能力。提升网络监管技术能力是保障网络舆论健康发展、消解网络舆论危机的重要手段。当前国内社交平台通常以“撤热搜”“买热搜”等技术手段来操控舆论传播速度和讨论热度,网络主管部门应通过约谈和停更等处罚方式,加强对企业和网络平台的警示力度。同时,应强化网络监管,杜绝商业平台技术霸凌,从源头治理、动态管理、应急处置三个维度着手提高网络监管技术能力,有效预防舆论事件的恶性发酵,及时、系统、全面地掌握网络舆论事件的来龙去脉。此外,要提高网络公共舆论危机的精细化治理能力,持续降低治理成本、提高治理效率。

三是要增强舆论监管执行力。政府主管部门要在监管力量配备、舆情监管制度制定、舆情监管人才培养等方面下大力气。要树牢“以人为本”的服务理念,及时回应人民群众关切,不遮掩、不回避、不隐瞒,努力做到信息公开透明、及时准确。同时要对网络舆论进行分类、

归纳、分析、汇总,掌握其发展规律和变化态势,为网络公共舆论危机的合理有效应对做好理论储备。

(三) 提高对网络平台的监管力度

第一,完善网络平台监管机制。一方面,要增强法律条文的针对性和实效性,对网络平台承担的义务、网民的不当言论责任进行明确规定。另一方面,要强化网络空间平台执法力度。依法督促各网络平台认真履行职责,对其违法行为要严肃惩戒,真正彰显法律的威慑功能。此外,还要完善网络平台侵权应急机制。当出现网络侵权行为时,网络平台应立即采取删除相关内容、断开网络链接、限制浏览和扩散渠道等措施,将不良影响控制在最小范围,最大限度保障受害当事人的合法权益。各网络平台要从保护被侵权当事人的角度,坚持从宽从快的原则审核被侵权当事人的投诉申请,及时采取应急处置措施。

第二,增强网络平台监管队伍力量。一方面,从国家层面加大对网络平台监管专业人才培养的资金支持力度,并通过创新网络监管方式、更新网络监管系统设备等,提高网络平台监管能力。另一方面,要建立完善网络平台履责情况考核长效机制,通过对各大平台的日常监管考核,落实奖优罚劣机制,评选奖励一批认真履行主体责任、及时有效预防和处置网络暴力的平台。与此同时,对部分拒不整改、消极整改或是管理混乱、故意纵容不良内容的网络平台从严从重处罚。

(四) 构建网络舆论长效治理机制

建立网络公共舆论危机应对的长效治理机制,可以从根本上改善网络舆论生态,督促广大网民更加理性地使用网络。

第一,健全网络舆论监督常态化机制。首先,要提高日常网络监管的实效性,当发生重大舆情事件时,确保能够第一时间开展舆论引导,抢占先机。其次,要强化社会监督力量,让每一位网络参与者都能成为网络健康发展的监督者和保护者,如此既可以节约国家投入,也可以激发网民的社会责任感。最后,要营造全面支持网络舆论监督的良好社会氛围,通过广泛教育引导,健全惩处机制,让广大网民自觉接受网络舆论监督,规范网络言语行为。

第二,完善网络预警监测机制。建立健全网络预警监测机制,实时监控、提前介入网络舆论事件,做好应急预案,将网络舆论危机风险隐患扼杀在萌芽状态^[9]。政府主管部门要充分发挥各网络平台的主体作用,督促其承担限制和杜绝网络不当言论、恶意人肉搜索等行为的责任。要完善网络舆论危机预警机制,认真总结反思以往经验做法,拟定应对措施,规范处置网络舆情危机。要建立完善政府主管部门与网络媒体平台的协同联动机制,政府部门应充分发挥权威优势,及时向各大网络平台通报信息。网络平台要积极收集网络舆论恶意煽动者的信息、掌握舆论发展的走向并及时向政府部门反馈,对违法言论要及时删除,必要时可通过封号、限制评论等方式遏制不良网络舆论的发酵和升级。

第三,提高舆情处置流程规范化水平。在处置原则方面,一是要坚持底线思维原则,对

一些危害社会安全稳定的舆论观点,立即采取删除措施。二是要坚持以人为本的原则,充分尊重理解广大网民的情绪,主动回应和解决网民利益诉求。三是要坚持公开透明原则,官方媒体要及时发布事件进展信息,确保信息准确真实,最大限度保障公众的知情权。在具体处置流程方面,要结合网络舆论危机的发展规律,因时因势制定和调整应对举措。此外,还应加强舆情处置专业化人才队伍建设,更新舆情处置技术手段,提升舆情处置水平。

第四,完善网络实名认证制度。当前网络实名制认证的落实还存在一定漏洞,政府部门需要在现有基础上进一步完善和优化相关制度,科学合理设置网络身份认证方式,定期核查网络用户身份信息,对于伪造身份信息、与身份信息不匹配的账号进行查验、核实以及销户,全面提升网络实名认证的实施效果,要坚持走以行政治理为主、刑事治理为辅的网络暴力治理道路^[10]。要充分应用人工智能以及大数据技术,提高信息的准确度^[11],进一步突破固有的“信息茧房”,注重预防网络“反向关怀”舆论事件可能引起的“群体极化”效应,从而形成一个网络舆论生态系统的稳定治理气象。

四、结语

网络“反向关怀”舆论治理是一项系统工程,必须坚持以习近平总书记关于网络强国和总体国家安全观的重要论述为指导,坚持问题导向,统筹和应用科学方法。一方面,要深刻认识网络“反向关怀”舆论的危害,在精准把握其产生缘由的基础上,揭示其负效应,以此为基础优化诊治策略。另一方面,应从培育网民的良好媒体素养、完善网络舆情治理体系、提高对网络平台的监管力度、构建网络舆论长效治理机制等维度入手,参与网络舆论生态治理的各个主体要系统谋划、一体化推进和科学应对,进而全面重塑清朗的网络舆论生态。

参考文献:

- [1] 邹礼均,杨忠祥.大学生安全教育与管理[M].重庆:重庆大学出版社,2018.
- [2] 何士青,赵佳敏.隐蔽区隔:基于网络司法舆情的考辩[J].情报杂志,2019(6):102-109+94.
- [3] 中国互联网络信息中心发布第51次《中国互联网络发展状况统计报告》[J].国家图书馆学刊,2023(2):39.
- [4] 郑雯,陈李伟,桂勇.网络青年亚文化的“中心化”:认知、行动与结构——基于“中国青年网民社会心态调查(2009—2021)”的研究[J].社会科学辑刊,2022(5):199-207.
- [5] 朱富强.中国人仇富? 主流经济学的荒谬逻辑[J].政治经济学评论,2017(2):180-208.
- [6] 朱光磊,候绪杰.“双线合一”:论服务型政府的建设逻辑[J].南开学报(哲学社会科学版),2023(3):10-21.
- [7] 魏向前.价值、制度、主体三维视域下的政府执行力建设践行路向[J].领导科学,2023(3):134-137.
- [8] 肖舒丹.网络公共舆论危机形成的影响因素及应对策略研究[D].南昌:江西农业大学,2022.
- [9] 余晓青.意识形态网络舆情应对机制研究[J].南京邮电大学学报(社会科学版),2021(5):37-47.

- [10] 冷必元.群体性网络暴力累积危险行为的刑法治理[J].法治研究,2023(5):28-37.
- [11] 董岩,叶海.大学生网络交往异化现状及应对策略[J].南京理工大学学报(社会科学版),2022(3):93-96.

(责任编辑:张秀宁)

Theoretical review, risk disclosure, and response strategies of Internet “reverse care” public opinion

ZHANG Chao

(Office of the Party Committee, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing 210023, China)

Abstract: By sorting out recent hot events in online public opinion, it was found that the phenomenon of “reverse care” has become an urgent issue that network security governance needs to face. Theoretical examination and risk disclosure of “reverse care” public opinion should be carried out to strengthen the response mechanism, and major online media platforms and netizens should be guided to jointly create a clean and upright online public opinion ecosystem. **Suggestions:** guide and cultivate good media literacy among netizens; improve the legal governance system for online public opinion; strengthen the supervision of cyberspace platforms; build a long-term governance mechanism for online public opinion. Construct a coordinated and balanced network public opinion ecological governance landscape of “individuals, government, law ruling, and mechanisms” as a whole.

Key words: online public opinion; Internet “reverse care” public opinion; public opinion risk; network public opinion ecology