

## 浅谈新媒体时代的网络舆情反转

谭玲珑

(湖南大学新闻传播与影视艺术学院, 湖南省长沙市, 410012)

**摘要:** 网络舆情反转现象的发生,一方面使公众在社会热点事件的讨论中频频“打脸”,消费了公众的情绪和态度,引发公众对社会的不信任感。另一方面,媒体在未核实事实之前,便跟风转载报道,设置相关框架,致使真相在进一步的核实与挖掘中浮出水面,成为公众口诛笔伐的对象,也在一定程度上也削减了媒体的权威和公信力,扰乱正常的舆论秩序。本文借助传播学、社会学和心理学等理论知识,结合现实典型案例,对新媒体时代舆情反转现象的形成机理、影响作用及解决对策进行了探究、梳理和整合。

**关键词:** 网络舆情反转, 新媒体, 网民

中图分类号: G206 文献标识码: A

新媒体的出现赋予了网民“拇指话语权”,微博、门户网站、贴吧等公共领域逐渐成为草根网民舆论表达的集散地。网络媒体的即时性为人们了解信息提供了便利,不仅推动了网络舆论的产生速度,更加大了事件发生及舆论表达的不可控性,使热点事件的舆情反转几率上升。这种舆情反转易引发网络暴力甚至触发线下过激行为,影响主流媒体公信力及社会和谐。因此有必要对网络舆情反转现象进行深入研究,探讨其形成机理,并提出相应的应对策略。

### 一、网络舆情反转的成因分析

#### (一) 主流媒体专业主义失守

在新媒体时代,部分主流媒体出于对时效性、吸引力的过度追求,往往会采取贴标签的报道方式。贴上“标签”的时候,就说明其已经从周围环境中剥离开来,冠之以名的是“标签”下的大众认知。过度的标签化操作可能会强调了某些事件要素,同时忽略了另一些要素,导致以偏概全、误导用户,为舆情反转埋下隐患。贴这个标签,公众会是一种态度;换另外一个标签,态度就完全不一样了。人们的情绪很容易被变换的标签牵着鼻子走,而不问事实和是非。例如,发生一起交通事故,路人违反交通规则闯红灯被车撞死,网友就会骂路人,批评不守规则的中国式过马路——可如果媒体报道那辆撞人的车是宝马,开车的人是官员,舆情就会立刻反转。在“上海女孩逃离江西农村”事件中,主流媒体新闻报道大量运用了“孔雀女”、“凤凰男”、“拜金女”、“城乡差距”、“地域歧视”、“道德绑架”等标签化词汇来阐释事件、表达观点,使信息呈现出碎片化、倾向性特征,不仅使事件真假难辨,还造成受众意见对立、撕扯,进一步推动该事件不断扩散。

#### (二) 新兴媒体算法推荐机制

新媒体时代,机器介入新闻信息的生产和传播过程,成为了框架设置者和把关人。社交媒体高度选择性的信息筛选和个性化推荐机制,使受众可以基于个人偏好可以对信息进行自主选择。受众频繁接触同质信息,而自动过滤或忽视异质信息,陷入一个回音室的信息闭环社会之中,认知偏见随之加深。与此同时,网络信息加工者凭借数字技术手段,对信息文本进行便捷化或可视化处理,引导受众情绪,调侃事实真相,建构“后真相时代”的第三种现实。随着影响力越来越大,对于内容的选择性呈现、议程框架、价值宗旨等等,都将实质性地干预到公共舆论的轮廓和走向。互联网公司开发的算法基于用户以前的搜索和点击,因此,每次搜索和每次点击都会发现自己的偏见得到确认。符合人们既定口味的大量同质化信息将人们层层包裹在“过滤气泡”中,受众既不会看见那些意见相左的消息,也不会看到挑战自身价值观的内容。由此,不明事理的人们看到的内容越多,自身便越偏执,群体的非理性情绪不断蔓延强化,也越容易致使舆情反转的发生。

### （三）意见领袖的舆论放大效应

自媒体和个人表达通道的高度发展，一方面创造了更积极自由的表达环境，另一方面也让活跃的意见领袖成为舆情反转中的迷雾制造者。网络大V或主观感性，有意无意迎合、歪曲事件呈现的面貌；或客观理性，细心考察事件发生的可能性、真实性，都有可能影响受众认知和判断，进而影响热点事件的舆论走向，甚至导致舆情反转的发生。例如，在“手术室自拍”事件中，网友@白衣山猫作为网络意见领袖对本次事件的导控发挥了重要作用，其微博文中提到“……图1主刀已下台，两助手在缝合皮肤。图2、3手术全部完成，病人即将送回病房，一台高难度手术成功，病人安全，医生比病人家属还要开心……”，“……照片中，从专业医生角度，有张图片中医生拿下了口罩，有图中露出了病人的身体，有不妥。如果能善意地解读医生手术成功后的喜悦，这些细节不会被过度解读……”。@白衣山猫的言论早启动了反转舆情的阀门，其提供的专业信息和客观分析大大弱化了网友对医生的指责情绪，并有网友开始将舆论矛头由医生转向媒体伦理问题，为后续对舆情的反思做出了铺垫。

### （四）网民群体心理和情绪归因

有研究者指出：“网民的刻板印象是网络事件形成的重要社会和文化心理因素之一”。这种思维在网络舆情的反转中屡有体现。在许多舆论事件中，很多参与言论的受众并不在乎真相事实是什么，只愿意相信他们想相信的，并基于自己已有的认知，在固有的框架中发表意见。例如，美联航暴力驱赶亚裔乘客下机事件，由于视频中透露身份的一句话，在报道中，“中国人”、“华裔”成为许多媒体报道的关键词。“亚裔歧视”作为潜藏在部分受众内心的刻板印象，在该阶段仿佛得到印证，读者在心目中下意识地构建出一个备受歧视的亚洲人的形象，这种想象本身实际上就带有一定的刻板印象色彩。随之而来，国内网友对美联航的谴责声一度到达顶点。然而，随着媒体进一步报道，被施暴亚裔医生被证实并非华裔，而是越南裔美国人。消息传出，不少网友表示，“原来不是华人，白激动一场”、“这件事跟咱们没关系”，社交媒体上的讨论开始转向，舆论就此反转。

## 二、网路舆情反转的社会效应

### （一）媒体沦为反转闹剧的棋子

新闻媒体因为其专业化的信息采集、发布、传播工作，而被公众视为在接受外界纷繁复杂的信息渠道中最权威可靠的信息源。一个媒体要建立公信力可能要经过数十年，成千上万篇准确、真实、有深度的新闻报道才能建立，而一篇新闻反转就可能在朝夕之间毁掉这些来之不易的信任。因为舆情反转在网络上的频繁出现，受众中出现了一种“期待新闻反转”的心理，即新闻发生后，网友作壁上观，不置可否，等待新闻反转的出现。有人认为这体现了受众的质疑精神，不做乌合之众。但是，受众的这种心理，实际上已经默认了已报道的新闻是假新闻。这种心理实际上体现的是受众对媒体的不信任，以及受众置身于这样混乱的舆论环境中的焦虑感。新闻媒体应该是扫除积雪还原大地事实原貌的“清洁工”，传递真实、客观信息才是真正的意义，而不应成为制造舆论、信息炒作、反转舆情的一个通道。

### （二）引发网络暴力等蝴蝶效应

网络暴力是网民在网络上的一种非理性表达手段，主要表现在网民在网上发表极端甚至较暴力的言论或对当事人进行“人肉搜索”等，损害当事人名誉，导致严重后果。在网络舆情反转中，处在风暴眼中的当事人无疑会是最直接的受害者，所谓的过错方将会承受巨大的舆论压力，过多的传播和曝光也影响着当事人的正常生活。例如“成都街头男司机暴打女司机”事件中，随着网络舆论由指责男司机到谴责女司机的反转，女司机卢某遭到“人肉搜索”，其大量未经证实的违章记录甚至是开房记录也被公开，这些由社会事件衍生出的次生议题会影响公众判断是非的理性。在“罗尔事件”中，当罗尔私人信息曝光后，公众舆情立马反转，从同情到“一边倒”的痛斥、愤慨，公众情绪在事发当天乃至后续相当长的时间段内表现激动，从阶级、道德层面的讨论上升到人性的深挖，社会情绪围绕这一互联网公益捐助事件展开方方面面的讨论，质疑和暴躁的声音夹杂其中，怨愤不满充斥屏幕。

### （三）有助于公众理性的崛起

网络舆情反转也应该被客观理性地看待，“舆论反转，折射出道德的沦丧、理性的崛起和科技的进步”。正如有学者指出，网络舆情反转是沿信息不对称——信源补充——认知反转——再次发酵的路径演化的。网络舆情反转在某种程度上是一个舆论自净的过程，而网民在其中扮演的不仅是参与者的角色，更是核查者的角色。无论是专业型意见领袖对事件的权威解读，还是广大网友福尔摩斯式的侦查与质疑，都有可能推动事实全貌的呈现。因此，在某些情况下，网络舆情反转亦有可能是公共理性形成的预兆。例如，“罗尔事件”舆论反转后，公众在表达愤怒与谴责之余，还有因同情心被利用而产生的思考，例如以后遇到这种网络求助该不该捐款、善意被利用所折射出的社会诚信问题等。这一事件过后，微信公众号、微博等都针对这一事件发布了各种评论性文章。在信任危机之中，公众并没有仅仅停留在固守立场的抗拒式的怀疑。而是承担了传递信息与解读的角色，信息源、作为舆论倒逼的一方，推动了事实的传播和事件的解决。

## 三、网络舆情反转的引导策略

### （一）主流媒体保持专业理性

传统媒体经历了较为漫长的历史发展过程，有其独特的媒介优势和权威话语权。但是，在新兴网络社交媒体平台发展日新月异的时代背景下，传统媒体有时应对无力，总是顾此失彼，未能坚守好自身的权威角色。在“上海女孩逃离江西农村”事件中，网友徐某某首先在网站上进行发帖，随后诸多媒体官方网络平台就进行了转发与报道。在事件各个信息要素尚未明晰的情况下，就已经对事件进行了带有明显倾向性的预判，这也是导致随后事件发生反转的一个主要原因。因此，要让舆情不再反转，对传统媒体而言，需避免过度迎合新媒体特性，保持自身专业理性，树立传统媒体的公信力以及权威信息的发布力、传播力、影响力。在具体业务实践中，媒体从业者要切忌为了第一时间抢发新闻而忽视对事件每一个事实要素的核实，要坚持用全面、真实、客观、公正的内容来提升受众对媒体信息的信任度。不要被表面的舆情话语牵着鼻子走，不要用简单的逻辑进行肤浅的图解。坚守新闻专业主义，切实担当好社会“瞭望者”的角色，正确引导社会舆论。

### （二）受众提高媒介素养

技术手段的便捷让越来越多的人有机会发声，在一件事件的解读中，会看到多种主体之间的话语竞争和意见领袖的框架预设。而多主体的涌入，使得信息量大大增加，鉴别和解读的难度对公众的媒介素养提出了更高的要求。具体而言，这种素养表现为如下两方面：第一，负责地发布信息和言论的素养。社会化媒体带来了更多的公共话语空间，它的传播机制也大大提升了普通个体的信息和言论的影响力。在这个意义上，每个个体都有对自己发布的内容进行把关的责任。这种责任既体现为对信息的真实性把关，也体现为对自己的信息和言论的社会影响进行评估，避免它们对他人权利的侵害或对社会公共利益的危害。第二，负责地进行信息再传播的素养。公众不仅要对自己发布的信息与言论负责，还要逐步形成对再传播负责的意识，谨慎对待诸如“转发”这样的传播行为。面对争议，多一分冷静，尊重事实、理性思考，切勿盲从情绪化表达，发布过激言论。

### （三）互联网公司加强对谣言的过滤

网络舆情反转在某种程度来说，也是信息失实的一种。作为信息发布平台，互联网公司的一点小变革都有助于从源头减少舆情反转的发生。早在三年前微信就发布了官方辟谣账号“谣言过滤器”，在内容运营和辟谣内容鉴定等方面联手过滤不实信息。目前，微信对抵制不实信息提供了三大系统，分别是辟谣工具、举报人工处理系统和技术拦截系统，公众号文章下方还设置“举报”功能，受众可实时举报不良信息。去年，微博也出台了新的社区公约，明确提出“任何没有基本事实根据的捕风捉影、莫须有的构陷，以及完全以哗众取宠博取曝光为目的所发布的言论，都会被认定为不实信息和网络谣言”。针对不实信息和谣言传播，微博也推出了不实信息举报产品、全国辟谣平台、#微博辟谣#平台等三种规制手段，通过权

威平台和渠道澄清事实真相，缩小传播范围，遏制不良舆论。

#### 四、结语

当前，我国面临前所未有的复杂环境，各种思潮在互联网上碰撞融合，舆论生态环境日益复杂多元。本文系统分析了新媒体时代网络舆情反转的成因、社会影响，并提出了相应的应对策略，希望为主流媒体引导舆论、对危机事件进行干预提供有效的参考。

#### 参考文献

- [1]翟梦雯,张军.自媒体时代的网络舆情反转研究——基于框架生成和群体极化的理论视角[J].长春理工大学学报(社会科学版),2017,30(03):62-68.
- [2]王国华,闵晨,钟声扬,王雅蕾,王戈.议程设置理论视域下热点事件网民舆论“反转”现象研究——基于“成都女司机变道遭殴打”事件的内容分析[J].情报杂志,2015,(09):111-117.
- [3]张华.网络舆情反转现象中的“参照点效应”——基于对“大学生掏鸟窝获刑十年半”微博舆情的研究[J].新闻界,2016,(07):28-32.
- [4]刘旭彤.双微传播舆情反转现象形成机理及对策研究[D].山东大学,2017.
- [5]李惠琳.新媒体环境下的舆论反转现象[D].暨南大学,2017.

## Analysis of the Internet public opinion reversal in the new media era

Tan,linglong

(Hunan University, Changsha/Hunan, 410012)

**Abstract:** The phenomenon of reversal of public opinion on the Internet has consumed the public's emotions and attitudes on the one hand and triggered public distrust of the society. On the other hand, before the media verified the facts, they followed the trend and republished reports, setting up relevant frameworks, which led to the fact that the truth has surfaced in the process of further verification and excavation. This has become a subject of public criticism and, to a certain extent, also reduced the authority of the media. And credibility, disrupting normal public opinion. Based on the theoretical knowledge of communication, sociology, and psychology, this article combines real-world typical cases, and explores, combs, and integrates the formation mechanism, influence and countermeasures of the lyric reversal phenomenon in the new media era.

**Keywords:** reversal of public online opinion, new media, netizen

**作者简介（可选）：**谭玲珑，女，湖南大学新闻传播与影视艺术学院，网络舆情与新媒体方向