

网络热点事件形成的社会文化心理分析

◎ 徐 砾 蓝 鹰

【摘 要】 网络热点事件的频繁发生有其复杂而深刻的社会、经济、文化、科技等原因,更有其发生的社会文化心理原因。从社会心理学的角度看,网民对负面信息关注的偏好、对某些群体的错误的刻板印象、对他人社会知觉中存在的归因偏差以及去个性化等普遍存在的社会文化心理等因素,在网络热点事件形成、发酵和传播中各自发挥着特有的作用。这样的视角也许可以给管控网络热点事件提供一些新的思路。

【关键词】 网络热点事件;社会文化心理;负面效应;刻板印象;偏见;归因偏差

【中图分类号】 G122 【文献标识码】 A 【文章编号】 1008-0139(2013)06-0124-6

近年来,网络热点事件层出不穷,“躲猫猫”、“罗彩霞”、网络红人凤姐、李刚之子校园撞人致死、富士康员工跳楼、郭德纲弟子打记者事件、唐俊“学历门”、郭美美引爆慈善危机、“食盐抢购风波”、韩寒PK方舟子、“微笑门”、“名表门”事件等等,凡是涉及教育、医疗、环境污染、食品安全等民生问题,涉及公共权力监督、公共道德伸张等重大社会问题,涉及官员贪腐、城管、央企、富人、下岗职工、农民工、拆迁、房价、物价等敏感因素,就很容易引发铺天盖地的舆论声浪,形成网络热点事件。

网络时代出现的此类热点事件,固然有其社会的、经济的诸多成因,但是群体的社会文化心态是一个不能忽视的重要因素。作为“自媒体”的网络媒介为网民提供了自由获取信息和发表意见的便利,同时也给网络热点事件的形成、发酵并借助网络进行传播创造了前所未有的条件。网络热点事件是公众关于社会中各种现象、问题所表达的信念、态度、意见和情绪等表现的总和。从社会文化心理的角度看,网络热点事件的形成,既有网民个体的心理作用,也包括了由个体构成又对个体产生巨大影响的群体心理作用。这些群体心

本文系四川省哲学社会科学规划项目“社会心理视角:网络传播对重大公共事件形成的影响与对策”阶段性成果之一,项目编号:SC11E045。

【作者简介】 徐 砾,成都信息工程学院文化艺术学院院长、教授;
蓝 鹰,成都信息工程学院文化艺术学院教授,四川 成都 610103。

理对网络热点事件的形成产生着不同的影响。

一、满足多种心理需要,使网络成为公众社会生活的另一生存空间

马斯洛的需要层次理论是心理学和行为科学的奠基理论,该理论把人类需要由低级到高级排列为生存需要、安全需要、归属和爱的需要、尊重需要和自我实现需要五类,寻求这些需要的满足是人类行为的基本驱动力。在网络空间中,网民通过围观、发帖、跟帖、转帖等方式,使得在现实生活中诸多难以满足的心理需要在网络媒介中获得了不同程度的满足。如面对食品不断涨价,“蒜你狠”、“糖高宗”、“油你涨”等网络热词就形象地表达了网民无奈的心态和抗议、不满的情绪。网络对于很多人来说是一个泄压阀,网络行为成了情绪宣泄、自我调节的一种手段。很多在真实社会的空间里不能或无法表达的情绪,生活、学习、工作、社交等带来的烦恼、纠结、郁闷抑或快乐,都可以在虚拟的网络世界里得到一定程度的释放。从这个意义上说,网络成了网民发泄对社会不公的平台,起到了“社会减压阀”的作用。通过加入包括固定或移动的QQ群、飞信群、微信群、微博、论坛、聊天社区、BBS等网络社群,利用各种网络工具进行交流,在网络中参与聊天、讨论,或从事博客、拍客、播客、威客等活动,表达个人的情感、思想、愿望,在表达自己的需要获得满足的同时也满足了话语表达的心理需要。当加入某个网络社群时会产生归属感,如校友群、业缘群、兴趣群等均使心理归属感获得一定的满足;同时,这些渠道也成为人们有关周围世界、社会、他人信息的重要来源,从而满足网民的认知的需要,或是消除信息不确定性带来焦虑的需要。网民通过网络群体中担任“版主(斑竹)”、“楼主”、“群主”、“博主”等类似于群体的领导者、以及成为“舆论领袖”或“意见领袖”,从而极大的满足被尊重的需要。如果跟帖多,被关注多,博主、群主、版主等会很很有成就感,在一定程度上满足自我实现的需要。正是因为网络能够不同程度地满足人

们的精神和情感需要,网络越来越成为人们社会生活中不可缺失的部分,网络空间也成为网民生活的另一精神家园,在现实社会生活中发生的任何事情均可以在网络空间中体现、传播。

二、关注负面信息的心理偏好,将一般普通事件演变为网络热点

作为社会的人,我们存在于社会中,解释他人的行为是我们每个人的一项基本爱好,理解他人是一项基本需求。^[1]然而“在知觉他人的过程中,人们比较关注与重视负性信息,即对负性信息比对正性信息给予更高的权重。”^[2]根据笔者对近年来网络热点事件中网民对他人信息关注的性质观察发现,确实普遍存在这样一种倾向:即人们对他人的否定信息比肯定信息更加关注。与同等程度的积极信息相比,消极性的信息在信息整合中往往被给予更大的权重。尤其是当此类消极性的信息与他人价值观或品行相关时,这种倾向体现更为明显。如董天策、蔡惠等人对2009年网络热点事件类型研究表明,2009年网络热点事件涉及的种类很多,触及的社会领域更加广阔,主要包括官员腐败问题、干部形象问题、社会公共问题、执法不公问题、文化教育问题、公共决策问题、民族矛盾问题等。^[3]这些问题都是关注的是当事人的负面信息。让我们看看“李刚门”事件:河北大学校园内发生一起车祸,肇事者李启铭系酒后驾车,在撞死撞伤女生各一名后逃逸,被拦下后嚣张地宣称“我爸是李刚”。李刚是事发地河北保定市公安局副局长,该交通肇事案于2011年1月30日一审宣判,以交通肇事罪判处犯罪嫌疑人李启铭有期徒刑6年,赔偿死者46万元,伤者9.1万元。“李刚门”事件从一起交通肇事案最终演变为网络热点事件,除了民众对“官二代”、“富二代”群体的不良印象外,民众对负面信息的极大关注和传播便是形成网络热点事件的催化剂。当时有关李家的负面信息诸如“李刚岳父是副省长”、“李启铭经营地下赌博城”、“李刚有五套房”等(经过查实均为谣传)在网络中大量传播。

如2010.10.16(11:50)发于百度贴吧的帖子：“今晚的车祸”当晚23时跟贴中称：保安让他下车，他说“我爸是李刚”大家努力转载啊，搜索李刚，人神共愤，力灭其嚣张！这些负面信息激发了人们的愤怒情绪，直接支配人们的行动，即刻引发了网民对以李刚为代表的官员群体的声讨。

为何看似一般的、普通的事件在短短的时间内会演变为轰动全国的网络热点事件，成为网民关注的焦点？研究这些网络热点事件的特点不难发现，但凡成为网民关注焦点的网络热点事件，其共同特点之一便是事件本身往往包含诸多负面信息，如“艳照门”揭示了诸多明星的性丑闻、“李刚门”事件反映出“官二代”的飞扬跋扈，“躲猫猫”事件中暴露出公安机关特别是看守所在队伍建设和执法管理工作中存在的突出问题，在“邓玉娇”事件暴露三名政府工作人员对女性的性侵犯与性骚扰，“郭美美”事件拷问引发网民对红十字会的非议。正是由于这些普通的事件包含有各种负面信息的特征，而民众又普遍存在着对他人负面信息关注的负面效应心理特性，较之正面信息，负面信息更容易成为网民聚焦的热点事件。心理学家罗伊·鲍梅斯特认为，坏事比好事对人的影响要大，这也是正面消息没有负面消息传得快、传得广、受关注度高的原因所在。俗话“好事不出门，坏事传千里”是对这一社会文化心态的形象总结。因此，很多普通的事件在网络放大效应的作用下，个别事件上升为公共关注的热点事件。当有关事件的信息在网上传播时，负面信息往往会产生超出寻常的传播效果。这种现象与20世纪早期的传播效果理论“魔弹论”不谋而合。^[4]

三、归因偏差引发歪曲的社会认知，激发公众负性情绪，催生网络热点事件的产生

我们具有了解世界、理解世界和预测将要发生事情的基本渴求，为了满足这种渴求，就会进行归因——试图找出原因和结果。对他人的行为原因可以作出内部归因，也可以作出外部归因。由于我们对他人行为原因的归因不同，自然会对他人形

成截然不同的印象和态度。社会心理学理论的研究者发现，在归因时存在归因偏差、基本归因错误、行动者—观察者偏差以及自利归因，这是已经被研究者充分证明的三种归因偏差。^[5]归因偏差引发对他人错误的歪曲的社会认知，投射在网络事件上，容易激发网民的愤怒、不满等消极的负性情绪，从而催生网络热点事件的产生。

我们一起回放2008年“5.12”地震发生后网上盛传的“范跑跑”事件始末：四川都江堰光亚学校语文教师范美忠在发生轻微地震时，劝学生不要慌，大地震到来时，却第一个冲出教室。后来在5月22日在天涯论坛上发帖称“在这种生死抉择的瞬间，只有为了我的女儿我才可能考虑牺牲自我，其他的人，哪怕是母亲，在这种情况下我也不会管的。”此言一出，范美忠的行为与自辨言论刺激了大众，因范美忠逃跑事件而引出的话题成为舆论关注的焦点：在地动山崩的瞬间，是率先逃跑还是照应学生？网上批判范的文章层出不穷，谴责和抨击之声铺天盖地，《范跑跑挑战国民容忍度，引发道德大批判》、《“范跑跑”其实只是老师中的怪胎》、《范跑跑无需道歉但须离职》、《还要请出“范跑跑”展示无耻吗》、《范跑跑》，不要“拿无耻当智慧”！、《“范跑跑”是豆腐渣教师》、《“范跑跑”，难道你就不怕下地狱吗？》。一时间，“范跑跑”成为众矢之的，引起全国网民的激烈争议。很显然“范跑跑”事件的形成，是源于网民对其行为与自辩的谴责，而造成网友对范美忠行为一味谴责的原因，便是网民的归因偏差，而三种主要的归因偏差在事件中均得到凸显。

当我们解释他人行为时，我们会降低环境造成的影响，而高估个人的特质和态度所造成的影响。这种个体在归因时低估情境因素作用的倾向，被李·罗斯(Ross, 1977)称为基本归因错误。^[6]众多网友是站在道德的至高点，将范美忠的逃跑行为归因于其本人固有的人格使然，完全归因于范美忠的丧失教师职业道德，而有意无意间忽视了地震发生时特殊的外在环境因素。在地动山摇的

危险时刻,当面对死亡时每个人都会用极限来求生存,或是作出相应的应激反应。我们有理由相信,在大地震来袭时有不少向倩(什邡市龙居中心校英语教师)、何智霞(聚源中学初三五班班主任)那样的教师用自己的身躯完成最后的生命守护,也有不少人出于本能的反应在第一时间冲出即将倒塌的房屋,甚至来不及拉上自己的亲人。范美忠的不对,是说了不该说的话,但我们能理解在生死一刹那人的本能。这便是基本归因错误使然。美国心理学家斯托姆斯(Storms, 1973)研究发现,当观察者解释行动者的行为时会强调特质因素,而行动者在解释自己的行为时则会强调情境因素,这就是所谓的行动者—观察者偏差。^[7]“范跑跑”事件中,作为纯粹观察者的网民,解释范美忠逃跑行为的原因则过分强调了是自私自利、道德缺失等固有人格特质,也即在对其行为的归因过程中存在明显的“观察者—行为者偏差”。另外,网民下意识中假定自己在面临类似情景时不会有范美忠的言行,也即在对其行为的归因过程中存在着明显的“自我服务倾向”。这种归因偏差会导致对他人形成错误的印象。

四、网络虚拟性导致的“去个体化”使个体社会责任感缺失,是网络热点事件的发酵器

网络传播的一个最大的特点便是其传播的匿名性,这给予人际交往以宽松的自由甚至为所欲为的环境,这种匿名性使得个体可以通过网络随意发表自己的意见、观点、看法。网民可以通过网络发信息、写微博、发帖子,可以宣泄自己的压力与不满,网络俨然成了一个无政府社会。由于其匿名性,似乎在网上谁都可以畅所欲言,谁都可以对某件事情指手画脚,发表意见,表明态度,不存在对人们的言行具有普遍约束力的规范体系,这就极容易导致网络责任感的缺失,进而传播一些不负责任的虚假信息。如果加上网络推手的推波助澜,也能使得一个普通的事件在极短的时间便经过发酵成为关注的焦点。2011年的10月27日,一新浪微博用户发布了这样一条消息:“今天中午12点

40分,在国际化大都市西安,一位给商贩送饭的老大爷被威武城管绑在了他们的战车上!”并附上了照片。之后经查证,这条消息与事实不符。现场的视频显示这位老人是因为与城管发生纠纷,自己将自己绑在了城管的车上,不让城管离开。新浪官方微博账号及时对谣言进行了澄清,但是这一谣言还是引来了众多网友的发泄性转发与各种评论炮轰。民众如此行为的社会心理,究其原因受刻板印象的影响。由于一些城管暴力执法行为不断被曝光,使得社会大众普遍形成了对城管群体的刻板印象。这些先入为主的偏见,使得这一微博出现后,众多网友根据一张容易误读的照片就坚信城管的恶行与老大爷的无辜。发布这些虚假信息的重要心理就是网民个体责任感严重缺失使然。

这种现象就是社会心理学中称为“去个体化”,即是当个体处于群体当中时,对行为的规范限制就会放松,导致冲动行为和偏差行为的增加。^[8]网络使个体处于匿名状态,匿名性就类似于使个体处于群体当中,去个体化减少个人被单独揪出来受处罚的可能性,因而人们降低了对行为的责任感。谁也不会对转发虚假、错误信息负责任,致使网民对虚假信息不加核实,不加过滤地传播。一个事件出来以后,即使是一个普通的事件,经过众多网民的不负责任的转贴、跟贴,最后发酵为网络热点事件。“邓玉娇”事件案发后一周内,全国各大网站都相继跟踪报道,在网上,每条消息的点击量至少数十万计,后面还跟有成千上万条留言。有的网民对案件进行了理性的分析和探讨,有的网民则言辞偏激,一味辱骂。在“李刚门”事件中,一些网友利用“人肉搜索”工具在网上公布了李启铭及其父亲的详细资料,因为网民认为无法查证信息的发布者,没有一个专门的机构来追究谣言制造者的责任,于是“李刚岳父是副省长”、“李启铭经营地下赌博城”、“李刚有五套房”等这些不负责任的虚假信息,在网络上的盛传更是激发了网民的愤怒、仇恨的情绪。同样,2009年7月24日,吉林通化钢铁公司股权调整引发职

工不满,民营企业派驻的总经理被活活打死。新闻跟帖几乎一边倒地赞扬通钢“工人阶级了不起”,幸灾乐祸于“打死个把资本家有什么了不起”。

五、“社会刻板印象”形成先入为主的负面印象,催化网络热点事件快速传播

我们常常通过对他人言语、面部表情、行为、非言语行为的综合观察而形成对他人的印象以及对他人的行为作出推断,这就是社会心理学研究的社会知觉。“刻板印象”是由美国沃尔特·李普曼在其著作《公共舆论》中最早提出的,此后逐渐成为心理学、社会学领域研究的热点。所谓“刻板印象”既是指对一个团体的全体成员的概括,将相同特征应用在团体的每一位成员身上,无视成员之间实际存在的差异。^[9]

个人在认知他人和对他人形成印象的过程中,由于受到认知偏差的影响,加之现实社会中确实存在的实际情况,如果这种认知偏差发生在一群人或一类人的认知中,就形成“刻板印象”。据《半月谈》记者观察,在网络热点事件中,富人、官员或一些权力部门往往成为舆论聚焦的对象。刻板印象作为关于各个群体的概括性知识牢固地储存在我们的记忆中,一看到或听到有关类别的线索,如一个群体的名称,一个人的职业,有关相应群体的刻板印象就会自动浮现在脑海里,帮助我们形成对某个个体的认知。在我们的大脑中都存储有“高帅富”、“白富美”、“官二代”、“富二代”、“明星”、“司法机关”、“医生医院”、“教师”、“警察”等的各种群体的刻板印象,这些刻板印象有的是积极的、正面的,也有的是消极的、负面的。如像“医生是白衣天使”、“医院的职责是救死护伤”、“公安机关、司法部门秉公执法”、“教师为人师表,教书育人”等积极的刻板印象,但也有不少是消极的。我们头脑中的有关“高帅富”的刻板印象更多的便是“缺乏社会责任感、只会泡白富美的纨绔子弟”,“冷漠嚣张、不求上进、缺乏教育、反叛的纨绔子弟”形象。这

是民众心中的对“富二代”刻板印象。

我们头脑中存有的这些对各类型人群的印象,可以帮助我们快速地了解一个陌生或不太熟悉的人或群体的特征,但往往带来一些弊端。一是刻板印象夸大了群体成员间的相似性,从而对个体的知觉产生先入为主,产生以偏概全的偏差;二是刻板印象夸大群体间的差异性,容易产生偏见和歧视。在西方社会里,偏见与歧视、种族歧视等概念时常重叠。所谓“偏见”就是对一个社会群体及其成员所做的正性或负性的评价。事实上,偏见是一种普遍而重要的社会心理现象,它以各种各样的形式影响着我们,比如社会民众对“警察”的认识有不少负面的东西,面对身着警服的警察,很多人的第一反应是情绪上的抵触、反感,认知上的“警匪一家”的偏见,行为上的回避等反应,一旦发生与警察的相关事件,警察便被置于事件的风口浪尖,成为舆论的焦点,成为舆论上的弱势群体。^[10]民众的这种心态影射到网络上,在相关警民冲突中,网民一般站在普通民众一边,而不管事实或是非如何。在芜湖一出租车司机殴打警察的事件中,警察在执法中遭到无赖的反抗,但在网络舆论中,网民一概站在出租车司机一边,丧失了正确的理性判断。同样在一些涉及医患关系的事件中,因为消极的刻板印象而加剧网民对事件的关注。在凡是涉及到医患关系的事件中,网名普遍存在倾向于站在医生和医院的“对立面”预设立场的支配,在判断有关医患关系事件的时候受到“医患关系”中医生“丧尽天良”、“收红包”、“医德不良”、“开大处方”、“拿回扣”等负面的刻板印象的影响,致使民众一贯站在患者一边,指责医生草菅人命,丧失医德,而不管是不是由于现实医疗水平、医疗体制等原因造成的,更是忽视我国正处于社会转型期现实社会的大背景,医疗体制不健全诸多因素导致医患关系处于紧张状态,“看病难”、“看病贵”等客观存在的社会问题。在涉及到官员群体、富裕人群(包括官二代、富二代)时,网友也会受到头脑中对这些群体的负性刻板印象的影响,会不假思索地做

出负性评价。一旦网络上有关这些群体的或属于这些群体的个体的任何事件,都会很快引起社会网民的高度关注,并迅速在网络上传播开来。

所以凡是遇到这类事件,自然成为民众关注的热点,在对某些群体消极的刻板印象形成中,除了极少数确实是因为现实的原因外,归因偏差都起到了不可推卸的作用。

结 语

网络热点事件是随互联网的发展而出现的社会现象。一切社会现象的背后,一定有着社会文化心理的原因作为其生存的土壤,否则它也许根本就不能产生。网络热点事件的形成、发酵和传播,不仅有其复杂而深刻的社会、经济、文化、科技等

原因,社会文化心理也在发挥不可忽视的作用。社会文化心理有积极与消极之分。积极的社会文化心理形成正能量,推动着网络热点事件朝着消除社会弊端、净化社会环境、发挥强大的舆论监督作用的方向发展;消极的社会文化心理常常影响人们的理性判断,形成认知偏差,使网络热点事件成为谣言的传播机器,造成社会恐慌,动摇社会的稳定。“心病还需心药治”。网络热点事件的社会文化心理分析,给管控网络热点事件提供了另一个视角,即除了运用政治的、行政的、法律的、组织的等手段去治理外,还需通过主流社会文化的构建以实现网络公众对主流文化的心理认同,从而激发积极的社会文化心理,对网络热点事件的走向发挥正面的引导作用。

【参考文献】

- [1] Elliot Aronson, Timothy D. Wilson, Robin M. Akert. 社会心理学[M]. 中国轻工业出版社, 2007.1.
- [2] 沙莲香. 社会心理学[M]. 中国人民大学出版社, 2002.8.
- [3] 董天策, 蔡惠. 2009年网络热点事件透视[J]. 新闻研究导刊, 2010, (1).
- [4] 杨军. 论网络热点事件负面信息的“魔弹”效应——以“李刚门”事件为例[J]. 江西社会科学, 2012, (2).
- [5] 理查德·克里斯普, 里安农·特纳. 社会心理学精要[M]. 北京大学出版社, 2008.45.
- [6] 戴维·迈尔斯. 社会心理学[M]. 人民邮电出版社, 2012.64.
- [7] 理查德·克里斯普, 里安农·特纳. 社会心理学精要[M]. 北京大学出版社, 2008.46.
- [8] [9] Elliot Aronson, Timothy D. Wilson, Robin M. Akert. 社会心理学[M]. 中国轻工业出版社, 2007.251, 365.
- [10] 李明山. 当前警民关系失谐之表现及原因探析[J]. 甘肃警察职业学院学报, 2010, (1).

(责任编辑 王怀成)