

# 突发公共事件应对中网络舆情沟通研究

——基于信息论的视角

徐应娜

天津行政学院, 天津

收稿日期: 2022年7月18日; 录用日期: 2022年8月31日; 发布日期: 2022年9月7日

---

## 摘要

发生突发公共事件时, 网络舆情沟通对于社会的稳定至关重要, 针对阻碍网络舆情沟通的因素分析, 本文提出了基于信息理论的网络沟通策略。

## 关键词

疫情应对, 网络, 舆情沟通, 信息

---

# Study on the Network Public Opinion Communication in Response to Public Emergency

—From the Perspective of Information Theory

Yingna Xu

Tianjin Administrative Institute, Tianjin

Received: Jul. 18<sup>th</sup>, 2022; accepted: Aug. 31<sup>st</sup>, 2022; published: Sep. 7<sup>th</sup>, 2022

---

## Abstract

When a public emergency occurs, public opinion communication on network is very important for social stability. According to the analysis of the factors hindering network public opinion communication, this paper puts forward a network communication strategy based on information theory.

## Keywords

Outbreak Response, Internet, Public Opinion Communications, Information

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

作为突发公共事件，新型冠状病毒感染的肺炎疫情自爆发以来牵动了全国人民的心，关于疫情的各种信息无论好的还是坏的，无论真实的还是虚假的，在网络上铺天盖地而来。疫情的突发激起公众的强烈反应，舆情表达在网络上集中且剧烈，形成刺激反应的网络舆情突发模式。政府、媒体作为一种特殊性质的社会公器，是一个舆论场，而公民社会中的公众，则是民间舆论场，两者共存于网络舆情中。以网络为媒介的这两个舆论场的重合、互动构成了纷繁复杂的网络空间，而民间与官方舆论场重合的越多，网络空间就越和谐。突发公共事件网络舆情爆发的虽然突然，实际深层矛盾已经存在，但没有明显表露，网民的情绪压抑在心中，由于缺乏正常的沟通渠道，在偶然突发的疫情的刺激下，原有矛盾被激化，之前被压抑的情绪、态度和意见就凸显出来。网络舆情的突发是长期累积的结果，对其预防和处置的难度也更大，难以预测，爆发力强，破坏性大，作用时间长，极易刺激民众产生消极情绪和不良心态。以对抗为主的网民应对占有很大比例，这就意味着网络舆情信息沟通的失灵。民间话语与官方话语的疏离与对立的一个重要的原因是官方网络沟通主体的策略失当所致。所以在突发事件期间如何对网络舆论进行有效引导是一个非常重要的问题，会涉及很多环节，其中进行网络舆情的信息沟通是非常必要的。

## 2. 网络舆情信息沟通的概念

### 2.1. 网络舆情的概念

根据百度百科的解释，舆情是“舆论情况”的简称，是指在一定的社会空间内，围绕社会事件的发生、发展和变化，作为主体的民众对作为客体的社会管理者、企业、个人及其他各类组织及其政治、社会、道德等方面的取向产生和持有的社会态度。它是较多受众关于社会中各种现象、问题所表达的信念、态度、意见和情绪等等表现的总和。网络舆情是指以网络为媒介，彼此交流各种观念、思想、兴趣、情绪、感情等。

### 2.2. 信息沟通的概念

沟通原本是管理学中的一个概念，指在特定的环境中，信息的发送者在保持清醒的状态下，为实行自己的目的，凭借一定的载体、条件和手段，将某一信息传递给清醒的接受者，并得到理解和反应的活动过程[1]。

### 2.3. 网络舆情信息沟通

一个完整的舆情信息具有多重元素，包括舆情信息文本、舆情信息发布者、舆情信息传播者、舆情信息传播平台等[2]。由于网络舆情由无数个舆情信息元素构成，所以网络舆情信息的沟通也是一个复杂的信息传递过程。

### 3. 突发事件应对中网络舆情沟通不畅的因素分析

突发事件应对中的舆情沟通是一个信息交流系统。在信息输出环节, 占据信息天然优势的政府受到传统信息运行机制的影响, 在自上而下的疫情信息沟通中, 由于信息公开度不够, 信息传递效率不高, 或是沟通手段简单等方面原因, 导致信息很难自上而下完整传达。而在信息输入环节, 处于信息资源劣势地位的民意, 在上达过程中, 受到多重阻碍的削弱作用, 也无法将民意传达到政府决策机关。因此, 网络沟通的堵塞失灵造成网民对政府舆情引导的对抗。在舆情信息交流系统中影响沟通效率的因素大致有几个障碍: 环境障碍、理解障碍、表达障碍、接受障碍、思维障碍、反馈障碍等。上述沟通障碍都会造成信息缺失、失真、失效。

#### 3.1. 环境障碍

主要涉及文化背景规则习惯等。沟通双方的知识、道德、思维方式等会形成沟通障碍。另外能够引起人们共鸣的社会谣言也是沟通环境障碍的一部分, 是一种对舆情非理智的歪曲的表达环境。对于社会谣言舆情信息如果不及时进行疏导, 就不利于社会的稳定, 同时会削弱政府权威, 对主流政治文化形成冲击。

#### 3.2. 表达障碍

包括不会语言沟通, 低水平语言表达, 不具备诚实性、艺术性、技巧性, 没有说服力、感染力、吸引力等, 也就是说编码能力弱。另外, 表达障碍也表现在混乱的思维, 不当的措辞、疏忽的遗漏、条理的缺乏、术语的乱用等[3]。

#### 3.3. 理解障碍

理解障碍的形成有两个主要原因。一方面表达者在解释信息时倾向于按照自己的思想、观念、意见、背景、价值观等或特定的目的进行, 客观的解释不太容易做到。这种状况导致倾听者对表达内容的曲解, 从而形成理解障碍。另一方面, 倾听者不同的年龄、不同的性别、不同的知识、不同的专业、不同的经验、不同的阅历, 或严重的信息不对称, 都会造成对表达信息的认知与理解的偏差, 导致沟通障碍[4]。

#### 3.4. 接受障碍

信息接受者往往根据自己的需要、动机、经验、背景、偏好、期望、情绪等有选择的接受某些信息, 而忽视或歪曲另外一些信息, 不会顾及其他需要。在网络舆情事件中会出现不同的行为体, 不同的行为体, 其利益诉求是不一样的, 这就决定着他的行为方式也会不同, 相应地, 信息沟通的方式方法和内容也应该是有针对性的。

作为沟通的主导者而言, 政府一定要有系统与控制意识, 以便把上述有关因素整合起来, 保证沟通的有效与成功, 从而进行舆情引导。

### 4. 基于信息理论的突发事件应对网络舆情沟通策略

网络舆论随着互联网的发展已经成为一种在社会生活中有着重要影响的社会控制方式。互联网舆情具有直接性、突发性、传播快、丰富性、互动性、联动性强等特点, 因此需要因势利导, 及时掌握舆情动向。在突发事件应对中, 大众性是网络舆论的主要特征, 也是网络舆论的力量来源。社会民众通过对突发事件的共同关注形成社会性力量, 从而对事件的发生、发展产生影响。社会舆论由于其广泛的群众参与反映了社会的公民意志, 在对突发事件的控制与社会发展上都有重要的影响, 是不容忽视的力量。

#### 4.1. 减少网络舆情信息沟通障碍，让信息顺畅到达接受者

要想使主流媒体的声音能够顺畅的到达信息接收者，并且被接收者也就是受众所认同，就要减少舆情信息沟通过程中出现的各种障碍。麦圭尔信息处理理论认为受众态度改变包括 5 个阶段：说服力信息得到有效传播；受众注意、理解该信息；受众接受、服膺信息陈述的观点；受众新接受的观点、立场得到维持；期望的行为发生。受众从信息系统得到所需信息后，用户头脑中原有的知识结构在输入信息的激发下，形成了新的知识结构和组合关系，促进受众提出新的思想、观念、意识，产生了新的信息。这些新产生的信息可能又被作为原始信息输入到信息系统，进行加工、整理，然后再由信息系统把这些新信息传递给新受众，促进新受众再产生更新的信息。这时候需要避免环境障碍、表达障碍和理解障碍，从而使主流媒体的声音被受众正确的理解与接受。

信息被接受者所认同表示沟通是有效的，沟通者具有高水平专业素养、具有高超的鼓动性和说服力，是值得信赖的。对沟通者的信任包括技术信任和道德信任人际信任和安全信任四种方式。技术信任就是倾听者对特定的管理技术能力和专业技术能力的信任；道德信任就是对沟通者的良好的道德品质和稳定的情绪、强烈责任心、丰富的知识、高度的判断力等人格魅力的信任；人际信任就是对协调与他人的关系的能力和了解、满足他人需要的能力的信任；安全信任，即能够给予特定的安全感。沟通要注意消除各种沟通障碍，在对方的理解能力的范围内进行。

#### 4.2. 注重信息内容的价值性

信息沟通是否顺畅，沟通双方的态度很关键。根据信息整合理论，新信息与旧信息的结合过程就是态度改变的过程。说服力信息构成新信息，当前的态度就是旧信息。每种信息都有两个特征指标，一个是信息等级值，即接受者对该则信息的喜好程度，另一个是信息重量值，即该则信息对于接受者的重要性或相关性[5]。对于舆情信息而言，提高信息等级值和信息的重量值，信息影响力相应就会提高，反之则降低信息影响力。因此政府在舆情引导时要尽可能提高信息等级值和重量值，增强信息的影响力，也就是说沟通切入点需要准确把握。突发事件的发生是社会热点、国家大事，因而受众容易产生共同的热点话题。沟通者可以从不同角度设计一些讨论主题来吸引受众参与讨论，在讨论中增加情感互动，使受众情不自禁地受到信息意向性感染，实现沟通的目的。对于网络上的情感互动，一定要激活沟通双方在开展互动活动时的情感。尽管网络沟通是在虚拟的状况下进行的，但在虚拟的背后，沟通的主体是实实在在的人，通过文字和符号使受众不再简单地按照信息发送者制定的目标去理解信息，而是梳理各种信息、观点，主动的多角度理解，运用自己的辨别力，去选择自己认为正确的观点，再将其转化为自己的思想，进而指导自己的行动。

#### 4.3. 从信息接受者的角度提高信息的质量

只有站在信息接受者的角度发布信息，信息才容易被受众持肯定的态度。由社会心理学家理查德·佩蒂和约翰·卡西皮创立的精心可能性模式描述受众在处理来自大众媒介的信息时的态度选择，即受众对待信息的“精心”方式和程度，以及被劝服的可能性差异。受众对待媒介信息有两种态度或方式：选择一些消息仔细检查，对其他消息以简单武断的方式处理。他们将这种现象称为“精心的可能性模式”。精心可能性模式认为态度改变有两条途径：一个是接受者积极地、高度精心地处理信息，为观点的理性所折服，另一个是接受者消极地、低度精心地(不运用自己的聪明才智)去处理信息、评价观点，而更多地为枝节线索所左右。对此，接受者要求及时提供 3 种提示：可信性，即人们倾向于相信具有更高可信性的信息来源；喜爱性，即人们倾向于同意自己喜爱的人的意见(信息)；共识性，即人们倾向于同意更多的人支持的立场等，这其实类似于基于用户的协同过滤推荐引擎。志同道合的受众

聚集在一起,使得既有的看法、意见被强化,同时受众也更愿意接受与自己志同道合的人的信息。从不同的角度描述信息,信息接受程度差别很大。比如从受害者角度的描述,和从施害者角度描述,传递给人的好恶程度就有差别。同一素材的不同叙述结构,也会提供不一样的故事。传播学规律表明,叙事视角的设定和转移,会带来不一样的态度引导。所以在网络舆情信息沟通时要多从信息接受者的角度描述信息,提高信息发布的质量,提高沟通效率。

#### 4.4. 全面了解舆情沟通中的主导者和接受者

要善于进行舆情沟通的整体思考,考虑各种可能的影响舆情沟通的障碍因素,整合这些因素并加以化解,保障沟通的成功。能够确定沟通对象的信息需求;能够了解、确定信息的价值特点:即信息的时间维度,包括信息获得与传播的及时性、新颖性。信息的内容维度包括准确性、需要的相关性、完整性。信息的形式维度包括详细性、以最适当形式表达的可接受性、是否具有良好的信息接受能力、理解能力、自我展示与披露能力、对于对方的评判做出及时反映的能力[6]。具有良好的沟通技能,按照受众最易接受、最易理解的标准发送信息。能够很好的表达角色感情,与接受者心意相通,唤起接受者的公平感和正义感。

### 5. 结语

近年来突发公共事件频发,由于造成或者可能造成严重社会危害,所以需要采取应急处置措施予以应对。网络是应对这样的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件迅速、快捷、有效的媒介。这些突发公共事件也都会第一时间在网络形成舆情,而解决网络舆情离不开信息的沟通。网络舆情信息沟通是一个复杂的过程,需要克服环境障碍、表达障碍、理解障碍、接受障碍,运用相关信息理论,在全面了解沟通双方的基础上,提高信息质量和价值。

### 参考文献

- [1] 刘建民,刘颖民. 管理学[M]. 成都:西南交通大学出版社,2008:289.
- [2] 刘毅. 网络舆情研究概论[M]. 天津:天津人民出版社,2007:371.
- [3] 靖继鹏,吴正荆. 信息社会学[M]. 北京:科学出版社,2004.
- [4] 王先玉,王建业,邓少华. 现代企业人力资源管理学[M]. 北京:经济科学出版社,2003:442.
- [5] 景怀斌. 公共危机心理: SARS 个案[M]. 北京:社会科学文献出版社,2006.
- [6] 龚爱林. 危机引导笔谈[M]. 长沙:湖南人民出版社,2011.