

“Rabble”?

Irrational Characteristics of the Network Group in Unconventional Emergencies

Tongqing Wang, Jinghong Xu

School of humanities, Beijing University of posts and telecommunication, 100876, Beijing, China.

Email: wangtongqing96@163.com

Abstract: As early as 1895, the famous French social psychologist Gustav Le Pen proposed the view of “rabble” for the behavior of real groups. In recent years of social transition in china, unconventional emergencies come up frequently; the network group is showing up the state of “rabble” more and more. This paper analyzes the non-rational characteristics of network groups in unconventional emergencies, and emphatically studies the psychology as well as opinion leaders of network group, moreover, put up some countermeasures of the network “rabble”.

Keywords: “rabble”, unconventional emergencies, network group

“乌合之众”?

非常规突发事件中网络群体的非理性特征研究

王同庆, 徐敬宏

北京邮电大学人文学院, 北京, 中国, 100876

Email: wangtongqing96@163.com

摘 要: 早在 1895 年, 法国著名社会心理学家古斯塔夫·勒庞针对现实社会的群体行为提出了“乌合之众”这一观点。近年来, 处于社会转型期的中国非常规突发事件频发, 网络群体呈现“乌合之众”之状, 并愈演愈烈。本文对非常规突发事件中网络群体的非理性特征加以分析, 着重研究网络群体心理和网络群体意见领袖, 并针对网络“乌合之众”提出一些应对举措。

关键词: “乌合之众”, 非常规突发事件, 网络群体

早在 1895 年, 法国著名社会心理学家古斯塔夫·勒庞在其书《乌合之众》中指出, 当一群人由于某事件诱因而聚合在一起构成所谓的“心理群体”时, 他们不再是原来的自我, 也不是个体的简单累加, 他们会表现出迥异于个体的特征, 这种群体丧失理性、情绪化、躁动、易变, 对社会构成极大的危害力量, 勒庞把这样的群体称之为“乌合之众”。

勒庞对乌合之众的研究基于一个多世纪前的欧洲现实社会, 乌合之众也是群体的普遍特征之一, 对当今中国社会具有普遍适用性和现实意义。非常规突发事件在极短的时间迅速发生并产生影响, 多缺乏相关管理举措和应对知识, 并因其关联性而产生诸多次生灾害。面对非常规突发事件, 网民群体往往在一个极短的时间内感受到危机感与紧迫感, 没有时间也缺乏能力去进行理性分析与思考; 在“身体不在场”的网络空间, 人们在隐匿了真实身份后, 责任感也随之降低。

本文为国家自然科学基金重大研究计划“非常规突发事件中网络舆情作用机制与相关技术研究”(项目批准号: 90924029)阶段性成果

因此, 非常规突发事件下的网络群体无疑会表现出极为典型的“乌合之众”之状。

在非常规突发事件频发的今天, 在匿名性、无等级化的网络世界, 网络群体性行为日益增多, “乌合之众”之状愈演愈烈, 甚至已经严重影响到社会的稳定。因此, 研究非常规突发事件背景下网络“乌合之众”这一群体性行为就显得尤为重要。

网络社会比之现实社会的一个最显著特征就是匿名性的存在, 网络匿名在消除个体身份识别系统的同时, 也使得去等级化和个体化成为可能。相对于现实社会中各种等级关系的存在, 人们在网络社会中主要是以个体化的方式行动, 当众多的个体以某种方式行动的时候, 他们就有可能演化成一个群体。当然, 一些人机械地聚集在一起, 即便人数可能众多, 如论坛中闲逛的人, 如果他们没有明确的目标, 从心理学上说, 这也不能算作一个群体。勒庞认为, 思想和感情因暗示和相互转化传染作用而转向一个共同的方向, 以及立刻把暗示的观念转化为行动的倾向, 是组成群

体的他人所表现出来的主要特点。当网络上的个体具备这一特征，一个网络群体也就产生了。

社会转型期的中国非常规突发事件频发，汶川地震、玉树地震、云南大旱等自然灾害，瓮安事件、社会骚乱等各种群体性社会事件都给中国带来了严重影响，而这些事件经过网络传播，都可能成为网络群体性行为的诱因，在网络中呈现“乌合之众”之状。本文将从网络群体心理和网络群体意见领袖两方面研究非常规突发事件中网络群体的表现特征，并针对网络“乌合之众”的状况研究应对举措。

1 非常规突发事件中网络群体的心理分析

在互联网上容易形成一个又一个群体，而群体的形成过程不受时间和地域的限制，也没有民族、性别、文化等障碍，只要志趣相同、观点接近就可以聚集到一起，形成心理趋同的群体。群体的心理具有以下五大基本特点：

1.1 群体无意识

群体无意识是人类心理的一部分^[1]，群体不会因为身处网络而显现出更多的意识性，反而由于网民个体躲在电脑后面，而变得更加盲目。他们坐在电脑旁，浏览各种新闻和帖子，看到网络各种繁杂信息，或是一些与己毫不相关的信息，往往不去进行理性深入地思考，更多地是盲目地加以转载，添油加醋地进行再传播。在当前中国网络空间群体无意识现象普遍，这种无意识隐藏在网络群体成员内心深处，一有合适的土壤就会出来影响他们的情绪和态度

在非常规突发事件的诱导下，群体在一个极短的时间内感受到危机感与紧迫性，往往没有时间也不去花费时间去进行理性分析思考；在“身体不在场”的网络交流中，人们在隐匿了真实身份后，责任感也随之降低，而身处“无身份”群体更让网民感到了势不可挡的群体力量。如果这时群体中抛出了具有吸引力的、引导性的言论，就会有人跟贴表示赞同，随着上贴、跟贴人数的增加，群体之间不断强化着心理暗示，受到感染的人群不再有自己的思考和判断，而只有一个舆情指向，这种情况在非常规突发事件或重大事件发生时尤为明显。诸如对一个重大事件的压倒性全负面评论，对某个当事人、某类人的妖魔化描述等当属此类。

2010年5月30日韩国偶像组合 super junior 粉丝世博会踩踏事件引发中国网民不满，在长期厌韩情绪之下，魔兽贴吧里面的一些人看不过这样的行为，和SJ吧进行口水大战，并出现相互爆吧的事件。6月9

日7时，相继有红客、黑客、猫扑参与，百度、天涯、新浪、搜狐、腾讯、人人等力量纷纷集结，最终形成“69圣战”这一网络群体性事件。参与的网民群体往往不了解也不关心此次“圣战”的意义所在，也不想去探究“69圣战”的合理性和正义性，他们甚至不知道这次事件是由何引起，他们只是无意识地跟随其他人参与这次狂欢。

1.2 传染性

“传染”在勒庞那里，指的是在群体的暗示心理和从众心理作用下，强势意见在群体成员中的流行，强调的是说服对象之间的信息流动过程，具有自发性和过程性。^[2]群体成员之间的行动和语言容易相互传染，并在特定的氛围中忘记自我、情绪冲动，不自觉地融入到群体所营造的氛围之中。网络媒介的广泛覆盖和便捷互动使得网络群体成员中的传染更加迅速而有力。以重庆“史上最牛的钉子户”为例，在短短两三天时间内就在网上形成了关心此事件的一个庞大网民群体，尽管它们分散在论坛、QQ群、博客和播客等不同的网上空间，但心理特征十分相近，就是为“弱势群体”鼓气加油，为拆迁户“维权”，形成了与“钉子户”站在一边的舆论氛围。

1.3 从众心理

群体中的个人会表现出明显的从众心理，在群情激奋的气氛中的个人，又会清楚地感到自己人多势众，因此他们总是倾向于给自己的理想和偏执赋予十分专横的性质。在互联网上非常容易造成人多势众，这给偏激者以一种力量感，认为整个网络空间的网民与自己同一战线，可以理直气壮地追随和坚持某种观点，这是非理性舆论难以控制的重要原因之一。

非常规突发事件发生后，网络群体在毫无心理准备的情况下，更多地会在从众之中寻求心理上的安慰，获得立场、心理、行为上的合理性。从众是人类普遍的社会心理和行为现象，在非常规突发事件背景下的网络环境中，网络群体无疑是将这一心理特征淋漓尽致地展现。

1.4 情绪化

在互联网的语境下，网络空间已经由观点的市场、新闻真相的市场，慢慢变成了情绪的宣泄场所，而事实则退居其次。群体中的情绪主要由“舆论领袖”引导，而无主见的群体成员容易轻信，这是群体的一大弱点。互联网上的信息高度丰富，观点多种多样，那些极端的、奇特的、激烈的观点容易受到关注，这是一些人语不惊人誓不罢休的原因所在，而任何偏激的观点都

可能有人轻信和认同,于是他们会共同发力,通过相互之间的“优势互补”,使偏激观点更加逻辑化、系统化,掩饰非理性成份,在互联网这一高效舆论增倍器的作用下,使非理性舆论凸显出来。^[3]前文提到的“69圣战”中,多数网民也并不是理性地去追求正义、追求真理,他们更多地是被他人的情绪感染,在情绪场中宣泄自己的愤懑与抑郁,很多网民表现出了狂热的情绪,众多网民的集结甚至会出现“网络暴力”的可能性。

1.5 偏执而专横

不论是现实生活还是网络中的群体,他们都有一个相同点,就是偏执而专横。群体固守自身已经形成了的观念,完全排斥异己,不愿意接受任何改变,在网络世界群体往往更加无所顾忌、肆无忌惮,他们面对持不同意见者,往往强烈反感并排斥,对其谩骂攻讦。如果这一群体把持这一社区的管理权,他们甚至会强制删除异见者的帖子,进而他们所在的整个空间全是相同的意见,并在个体的不断互相肯定的过程中加深群体认同感,强化群体的观点。

2 非常规突发事件中网络群体的意见领袖分析

古斯塔夫·勒庞认为:“只要有一些生物聚集在一起,不管是动物还是人,都会本能地让自己处于一个头领的统治之下。”^[4]也就是说一个群体——当然也包括网络虚拟社区的成员们——对领袖的需求是群体存在必不可少的一种需求,是一种本能的期待与愿望。勒庞指出,“乌合之众”总有一种服从的欲望,在群体的灵魂中占上风的,并不是对自由的要求,而是当奴才的欲望。这种欲望如果无法得到满足,是非常痛苦的,最明显的症状就是无精打采、萎靡不振。正是由于这种欲望,群体更愿意接受领袖的领导,甘愿受领袖的控制,因为群体没了头羊就会不知所措。因此从群体的角度讲,他们要求领袖的出现,引导他们,满足他们服从的欲望。而在非常规性突发事件发生之时,短时间内毫无准备、不知所措的网民群体更是强烈地要求意见领袖的引导。尽管随着近些年来网络技术的发展,中国网民也逐渐走向理智化,他们越来越习惯于用自己的大脑思考,越来越多的网民开始有了自己的意见,也许他们不再像勒庞所描述的“乌合之众”一样无异议、情绪化和低智商,但这并不意味着它们脱离了作为群体一员容易被鼓动、甚至主动接受领袖引导的特性。

所谓“意见领袖”,就是在流言发布、传播与判断过程中,处于中心地位的人,可以是一个人,也可能

是一个团队。他(们)形成舆论的中心,动员、组织成员,整合、组织、协调成员的意识与行动,对群体行为的走向具有重要影响力。

在网络空间,意见领袖们的身影日益活跃,越来越引人注目。在意见领袖的引领下,针对一些重大事件、社会问题引发的讨论愈发热烈。近年来,一些非常规突发事件,在许多网络社区、论坛等网络空间引起强烈的反响和激烈的辩论,形成一个个言论的“自由市场”,或是一个个情绪宣泄场。同时,网络凭借其参与性、开放性、互动性等特质,使得意见领袖对于网上舆论的影响,不只局限于一个空间,这种影响力是先在一个虚拟社区发生作用,而后在整个网络空间,在一个很大的网络群体中产生影响。

非常规性突发事件总能在网络中瞬间形成话题,引起网民激烈讨论,而意见领袖总是能够敏感地抓住话题,左右网民群体的议事日程。网络意见领袖通常会通过对一些非常规性突发事件进行讨论,为网民设置议事日程。他们通过这些非常规性突发事件在网络上吊起网民的胃口,吸引群体的注意,形成讨论。他们快速地在网上发言,抢占舆论的先机。由于他们富有鼓动性,他们高举舆论监督的大旗,对敏感性话题直言不讳、慷慨激昂,他们先入为主的观点往往对网民产生巨大的影响。

发帖是意见领袖制造热点、设置议题的最主要也是最便捷的方式。意见领袖往往就是这个社区、论坛的把关人,他们有选择地转贴新闻、发表消息、置顶或删除帖子,有选择地提供资源以对网络空间设置议事日程。网络意见领袖不但影响舆论的主题,还影响着舆论的走向。交互开放的网络虽然为任何参与者都成为把关人提供了可能性,但一般受众面对网络上出现的大量虚假信息和极端言论,往往无所适从,并对意见领袖产生更为强烈地依赖,亟需要意见领袖为自己“指一条明路”。这些“意见领袖”有见地、有代表性的发言一般被版主用醒目的字号和色彩“高亮显示”以示强调,“置顶”放在网页的突出位置^[5],并被一般受众广泛接受,指导其随后的言论走向。

为增强信息的可信度,满足说服欲、控制欲、操纵欲,意见领袖甚至会依据经验、爱好,对信息进行主观臆测甚至编造,流言与谣言开始竞相传播。在一些网络群体中,意见领袖信息重心也往往由单一的真相追究转为与案件相关、群众密切关注、涉及一般民众权益的社会问题,集中于案件细节的惊人、骇人之处的描绘及案件深层原因的剖析,并转向社会原因的追究,触发“观众”的心理、处境联想,使得受众由单纯的看客转化为忠诚的听众和意欲为自身利益进行抗

争的参与者。

参与者的扩大又强化了信息的传播速率，信息出现集中式快速增值传播。同时，集体传播时的“匿名效应”也开始发挥作用，任何人都不需要对信息的正确性、准确性负责，都可根据自己的喜好随意进行加工、改造，信息越来越“细节”、“深度”和骇人听闻，同时，流言还奇异回流，发布人都难以辨认，反而将之作为新的信息而接受，出现恶性循环的再生现象。

在舆论产生的过程中，起着主要促成作用的并不是社区成员的大多数，而是少数的意见领袖，他们以其言论、见解在制造热点问题。社区成员人数众多，但其中很大一部分人只是在心理上、精神上、话语上、行动上盲从于意见领袖。他们即使发言，大多数时候也没有什么影响力。他们或者只是简单地表达片言只语，甚至是对他人的言论表示是否赞成，或者对其他人的意见随声附和，而很少系统地、经常地、主动地讨论问题。更有很大一部分网民根本不发表见解，他们很被动地接受着来自他人的信息，却从不对这些信息做出反馈，他们也就是常说的沉默的大多数。在这样的情况下，网络空间成了意见领袖主导的舆论场，意见领袖的言论会迅速在网络上形成一种强势的声音，从普通成员的角度来说，不论是主动寻求还是被动接受，都受到这种强势声音的影响。轰动一时的“抵制家乐福”事件也可以说就是意见领袖在网上主导的事件，并在现实中行动开来。2008年4月10日上午10时45分，26岁的网民“水婴”，将一条题为“抵制法国货，从家乐福开始”的帖子发布在猫扑网站上，这也是国内最早呼吁抵制家乐福的网帖之一。在中法不愉快大背景下，以此为原点，先是在猫扑内部引发网民积极响应，家乐福成为网民不满情绪的宣泄口。群体中的情绪主要由“舆论领袖”引导，而无主见的群体成员容易轻信，这是群体的一大弱点。任何偏激的观点都可能有人轻信和盲从，盲从者会共同发力，通过相互之间的“优势互补”，使偏激观点更加逻辑化、系统化，掩饰非理性成份，在互联网这一高效舆论增倍器的作用下，使非理性舆论凸显出来。随后“抵制法货”的口号通过论坛间转贴、QQ、博客等途径蔓延整个网络，在网民不满法国的大背景下，网民随手转帖“抵制家乐福”、“抵制法货”的帖子。也许网民根本就不明白帖子的道理，抵制的合理性和可行性，但这些必不可少，重要的是网民群体找到了情绪宣泄口，他们像过狂欢节一样在网络上游行。

3 非常规突发事件中网络“乌合之众”的应对举措

社会转型期的中国非常规突发事件频发，网络舆情突发事件时有发生，网络“乌合之众”成为影响社会和谐的一大因素。因此，对网络“乌合之众”的应对处理举措，也就应当成为国家突发公共事件应急体系的一个组成部分。要想缓解网络“乌合之众”的状况，正确引导网民群体，避免网民群体被少数人蛊惑操纵，减少网络“乌合之众”对网络空间、对现实社会造成的巨大冲击，有效管理网络公共空间，正确引导网络舆情发展，可以从以下几个方面入手：

3.1 舆情监测

网络是现实的延伸，网络也愈发成为一种虚拟现实，现实社会中的非常规突发事件也不可避免地会在网络中有所体现，并对社会安全造成危害。因此，必须事先制定有效的舆情监测预警机制，及时地对舆情的发展进行监测分析和正确引导，避免事件向消极的方向发展。为及时有效地实现舆情反馈，应建立全国性的舆情监测网络，使舆情突发事件的处理从即时处置型向事前预警型转变。

意见领袖可以左右网络舆论的走向，网络群体也具有可控制性和可引导性，因此，政府网络媒体应充分发挥网络舆论导向作用，围绕网上热点问题，及时披露信息，锻造有深度、有说服力的文章在网上发布，解疑释惑，主动缔造意见领袖，发挥意见领袖的作用，维护网上正确舆论导向，逐步形成健康的网风。政府在接受公众舆论监督，改进公共管理与服务的同时，还应加强与公众的互动，主动充当“意见领袖”，正面引导网民的讨论，及时批驳敌对势力的造谣、攻击和污蔑，为改革发展稳定创造良好的网上舆论环境。

即时对非常规突发事件做出回应，监测非常规突发事件对网络舆情的影响和相关作用，正确分析网络舆情产生的原因、特点及其对政府行政行为的影响，适时引导舆论方向，充分发挥网络传播这一全新的政治参与工具的作用，对于维护安定团结的政治局面，保障我国的和平发展具有重大的意义。

非常规突发事件网络舆情突发性强、社会影响大、给决策者思考的时间短，如果不及时准确获得最新信息并加以判断处理，产生的后果非常严重。而巨大的压力使决策者很难从容地对所有信息进行采集、整理和判别，一些有价值的信息可能被遗漏或者忽视，从而对处理决策产生误导。

3.2 舆情预警

网络舆情预警是指从非常规突发事件引起的网络舆情危机征兆出现到危机开始造成可感知的损失这段时间内,化解和应对危机所采取的必要的、有效的行动。网络舆情的预警需要有成熟可行的网络舆情日常监测制度,需要实时密切关注事态发展并及时传递和沟通信息。政府相关部门应当及时了解意见领袖的言论、动态,争取意见领袖的理解与支持,或主动充当意见领袖引导网络舆情,避免群体意见走向极端并给社会和谐造成危害。^[6]

网络舆情预警的意义在于及早发现舆情危机的苗头,及早对可能产生的现实危机的走向、规模进行判断,提前通知各有关职能部门共同做好应对危机的准备。舆情预警能力的高低,主要体现在能否从每天海量的网络言论中敏锐地发现潜在危机的苗头,从海量网民中发掘意见领袖,以及准确判断发现潜在危机与危机暴发之间的时间差,为下一阶段危机的有效应对赢得宝贵时间。

3.3 舆情应对

在舆情监测和舆情预警的基础上,有力的舆情应对是针对网络“乌合之众”各项措施的落脚点,也是降低非常规突发事件危害的关键所在。增强网络舆情应对能力,必须有强大的组织保证和物质、技术支持,如项目单位专门成立网络宣传管理办公室,与各大互联网站建立紧密的联系、沟通机制,通过培训和资格认证制度加强网络舆情管理队伍的素质。

对舆论的及时正确引导是舆情应对的重要举措。其一,在网络心理群体尚未形成,网络舆情尚未清晰化之时采取及时有效的应对措施。网络心理群体会在非常规突发事件的影响下,在情绪的相互传染下形成。因此,在非常规突发事件发生后,要有主流声音对其进行客观评价并呼吁各方保持克制,以避免网络乌合之众的出现。其二,一旦网络乌合之众之状态已形成,主流声音或是权威部门应当恰当地运用简洁有力的断言、重复等手段,主动充当网络心理群体的意见领袖,引导其行为走向正确的轨道。

近年来,面对非常规突发事件,相关部门往往缺乏预案和相关应对知识,在危机爆发伊始,措手不及,丧失最佳应对处理时间,使得危机蔓延开来并造成巨大不利影响。为应对网络舆情,相关部门应提前分析各种危机可能性,准备自己切实有效的危机预案,在非常规突发事件发生并在网络上有所体现之时,对网络舆情采取及时有效地应对。预案要做到求实,要有危机发生后应对各种可能情况的多套行动方案,更要

通过教育、培训、演练或计算机模拟、培养来加强预案的实践性,使其可以随时投入舆情应对实践中去。

监查中如发现网站及其论坛上有过激言论或负面信息,立即删除并报告;发现群体情绪激化现象应立即采取应对措施并上报;发现网络群体中意见领袖妖言惑众、煽风点火,应当立即与之沟通,采取措施令其停止并改变行为;遇到重大突发事件,能够在短时间内调动和整合各种力量,形成联动,产生危机应对的合力;网络群体行为告一段落后,应对危机事件进行有效评估,汲取经验教训。当网络群体形成,某些失范行为的发生并危害社会和谐时,需要发挥法律法规的约束作用。法律法规可以起到两种作用:惩处和警戒。对于已经发生的,应通过法律法规的惩处,让其付出相应的代价。

此外,对网络舆情的应对并不是某一个部门或单位的职责,面对非常规突发事件瞬间引起的网络舆情浪潮,单个部门或是单位也难以完成网络舆情应对的重任,需要部门联动、职责明确、分工合作。各级党政机关要高度重视互联网民意表达,重视网络舆情,提高在网络时代快速反应和解决问题的能力。各级宣传、公安、国安、工商、教育、共青团等部门和网络运营商要担负起互联网管理的职责,发挥各自的优势,齐抓共管,共同维护网络空间的稳定。

当然,从现实社会的角度来看,对网络群体行为的应对还必须妥善解决社会发展中出现的各类问题。影响网络乌合之众形成的重要事件往往都来自于现实社会,现实社会的非常规突发事件是网络乌合之众的一大诱因。对于一个社会而言,要改革要发展就不可避免会碰到各式各样的问题,我们无法要求社会发展中不出现任何问题,但我们可以尽量避免某些问题的出现,并且应当建立有效的缓冲机制,当问题出现时能及时化解,这样,也将对应对网络乌合之众可能出现的失范行为起到积极作用。^[7]

References (参考文献)

- [1] Shen Heyong. Jung and Analytical Psychology. [M]. Guangdong Higher Education Press. 2004(10).
申荷永. 荣格与分析心理学. [M]. 广东高教出版社. 2004(10).
- [2] Gustave Le Bon. The Crowd-A Study of the Popular Mind. [M]. BeiJing. Central Compilation & Translation Press. 2005. 16. 17.
古斯塔夫·勒庞. 乌合之众——大众心理研究[M]. 北京. 中央编译出版社. 2005. 16. 17.
- [3] Liu Zhengrong. Analyze the Psychology of Netizen Groups from Non-rational Public Opinion of Network. [J]. Modern Communication. 2007(3).
刘正荣. 从非理性网络舆论看网民群体心理. [J]. 现代传播. 2007(3).
- [4] Gustave Le Bon. The Crowd- A Study of the Popular Mind.[M].BeiJing. Central Compilation & Translation Press. 2005. 96.
古斯塔夫·勒庞. 乌合之众——大众心理研究[M]. 北京. 中央

- 编译出版社. 2005. 96.
- [5] Wang Pei. The Research of Opinion Leaders' Influence of Public Virtual Community on Public Opinion. [D]. Northeast Normal University.
王培. 我国大众虚拟社区意见领袖舆论影响力研究. [D]. 东北师范大学.
- [6] Zhou Xinyu, Li Tao. Shallow to Talk about the Internet Public Opinion in China and the Analysis of Response. [J]. Network Information of Agriculture.
邹新玉, 李涛. 浅谈我国网络舆情及其分析应对. [J]. 农业网络信息.
- [7] Yu Jianhua. Network Rapple: An Analysis in Social Psychology. [J]. The contemporary youth research.
余建华. 网络乌合之众: 一种社会心理学的分析. [J]. 当代青年研究.