

网络舆情传播中公众情绪极化现象及疏导策略探究

赵元笙

新疆维吾尔自治区党委网信办，830000；

摘要：网络舆情作为现代社会信息传播的重要渠道，其传播过程中的公众情绪极化现象愈发凸显，成为影响社会稳定和公共治理的一大挑战。在网络空间中，公众对于某一事件或话题的态度往往迅速分化，形成对立的情绪阵营，这种情绪的极端化和对立化不仅加剧了网络空间的紧张氛围，还可能引发线下的社会冲突和不稳定因素。本文旨在深入剖析网络舆情传播中公众情绪极化的成因，揭示其表现形式，并探讨其对社会稳定和公共治理的深远影响。通过系统的文献综述和理论分析，本文将构建一套科学的公众情绪极化现象疏导框架，旨在提供有效的疏导策略，帮助政府部门、媒体机构和公众理性应对网络舆情中的情绪极化问题，促进网络空间的和谐稳定，为构建良好的社会舆论环境提供有力支持。

关键词：网络舆情；公众情绪极化；疏导策略；信息传播

DOI：10.69979/3041-0673.25.07.089

引言

随着互联网技术的迅猛进步，网络舆情已成为一股不可忽视的社会力量，深刻影响着社会舆论的走向和公众态度的形成。然而，在这一进程中，公众情绪极化现象愈发显著，成为了网络舆情传播中的一个突出问题。在网络平台上，公众对于某一事件或话题的态度往往迅速走向极端，形成鲜明的对立情绪，这种现象不仅加剧了网络空间的紧张氛围，还可能进一步引发网络暴力、社会冲突等严重后果。这些情绪极化现象不仅破坏了网络空间应有的和谐与稳定，更对社会秩序和公共安全构成了潜在的威胁。因此，深入分析网络舆情传播中公众情绪极化的成因、表现形式及影响，探索有效的应对策略，对于维护网络空间的健康生态和社会稳定具有重要意义。

1 网络舆情传播中公众情绪极化现象分析

1.1 公众情绪极化的成因

1.1.1 社会环境因素

社会环境的变化是公众情绪极化的重要背景，在社会转型期，各种利益冲突、价值观念碰撞，使得公众对同一事件可能产生截然不同的看法和情绪。社会竞争的加剧、生活节奏的加快，也加剧了公众的心理压力和焦虑感。这些压力和焦虑感在网络舆情传播中容易被放大，进而形成情绪的极端化和对立化。

1.1.2 网络媒体因素

网络媒体的匿名性、自由性和互动性，为公众提供了表达意见和情绪的便捷渠道。然而，这种便捷性也带来了信息的泛滥和情绪的传播失控。部分网络媒体为了追求点击率、关注度，往往倾向于报道具有争议性、情

绪化的事件，从而加剧了公众情绪的极化。网络媒体的算法推荐机制也可能导致信息的“茧房效应”，使得公众只能接触到符合自己观点的信息，进一步加剧了情绪的极化。

1.1.3 信息传播机制

信息传播机制的不完善也是公众情绪极化的重要原因，在网络舆情传播中，信息的真实性、客观性难以保证，谣言、虚假信息泛滥。这些不实信息往往能够迅速引发公众的愤怒、恐慌等负面情绪，进而形成情绪的极化。信息传播过程中的“回音室效应”也使得负面情绪在网络空间中不断被放大和强化。

1.2 公众情绪极化的表现形式

1.2.1 情绪极端化

公众在网络舆情传播中，往往因为对事件的认知差异、价值观念的不同，而产生极端的情绪反应。如对于同一事件，有人可能表现出极端的愤怒、谴责，而有人则可能表现出极端的同情、支持。这种情绪的极端化，使得网络舆情传播中的情绪对立更加明显。

1.2.2 情绪对立化

网络舆情传播中，公众情绪的对立化主要表现为不同立场、不同观点之间的情绪冲突。这种情绪冲突往往伴随着言语攻击、网络暴力等行为，严重破坏了网络空间的和谐与稳定。在情绪对立化的环境下，公众往往难以理性看待事件，而是盲目跟风、情绪化地表达观点。

1.2.3 情绪传播失控

在网络舆情传播中，情绪的传播往往具有失控性。一旦某种情绪在网络上形成，就会迅速扩散，甚至引发连锁反应。这种情绪的失控传播，不仅加剧了公众情绪

的极化,还可能引发社会冲突和不稳定因素。在情绪失控传播的过程中,谣言、虚假信息往往更容易被传播和接受,进一步加剧了网络舆情的复杂性。

2 公众情绪极化现象的影响

2.1 对社会稳定的影响

公众情绪极化现象对社会稳定产生了负面影响,情绪的极端化、对立化,使得社会成员之间的信任度降低,社会凝聚力减弱。网络暴力、社会冲突等问题的频发,也加剧了社会的不稳定因素。在情绪极化的环境下,公众往往更容易产生恐慌、焦虑等负面情绪,这些情绪的传播和扩散会进一步加剧社会的不稳定。

2.2 对公共治理的影响

公众情绪极化现象对公共治理带来了挑战,在情绪极化的环境下,政府部门的决策和执行往往受到公众的质疑和反对,使得公共治理的难度加大。情绪极化还可能引发群体性事件,对公共安全和秩序造成威胁。在群体性事件中,公众往往因为情绪的极化而失去理性,导致事件的升级和扩大化。

2.3 对信息传播的影响

公众情绪极化现象对信息传播产生了扭曲作用,在情绪极化的环境下,信息的真实性、客观性难以保证,谣言、虚假信息更容易传播。这种信息的扭曲传播,不仅破坏了网络空间的和谐与稳定,还可能引发社会恐慌和混乱。在情绪极化的环境中,公众往往更容易相信和传播符合自己观点的信息,而忽略或排斥与自己观点不同的信息。

3 网络舆情传播中公众情绪极化现象的疏导策略

3.1 加强网络舆情监测与预警

政府部门在应对公众情绪极化问题上,应当建立完善网络舆情监测与预警机制。这一机制的核心在于及时、全面地收集和分析网络舆情信息,通过科学的方法和手段,精准掌握公众情绪的变化趋势。通过预警机制,政府部门能够迅速发现并处理潜在的情绪极化问题,将问题扼杀在萌芽状态,避免其进一步恶化,对社会造成不良影响。政府部门还应加强对网络舆情的分析和研判,运用大数据、人工智能等先进技术,深入挖掘公众情绪的深层次原因和变化趋势,为制定科学、有效的疏导策略提供有力支撑。

3.2 完善信息传播机制

完善信息传播机制,是疏导公众情绪极化现象不可或缺的一环。政府部门应当强化对网络媒体的监管力度,

严格规范信息传播行为,确保每一条信息的真实性和客观性,避免不实信息和夸大其词的报道误导公众,加剧情绪极化。政府部门应充分利用主流媒体和官方渠道等权威信息发布平台,及时、准确地发布权威信息,澄清谣言和虚假信息,帮助公众全面了解事件真相,引导公众以理性、客观的态度看待事件,减少不必要的恐慌和误解。政府部门还应加强对信息传播过程的监管和管理,防止信息的过度渲染和情绪化传播,确保信息传播的公正性和准确性,维护社会稳定和谐。通过这些措施,政府部门可以有效地疏导公众情绪极化现象,维护社会的和谐稳定。

3.3 加强公众教育与引导

加强公众教育与引导,是疏导公众情绪极化现象的根本途径,对于构建健康、和谐的社会环境具有至关重要的作用。政府部门应当承担起这一重任,通过一系列宣传教育活动,普及媒介素养知识,提升公众的媒介辨别能力和信息筛选能力,使公众在面对纷繁复杂的网络舆情事件时,能够保持理性思考,避免被不实信息或极端言论所误导,从而有效遏制情绪的极端化和对立化。政府部门还应重视公众心理素质的培养,通过心理辅导、心理讲座等形式,帮助公众掌握情绪管理技巧,提高自我调适能力,使公众在面对网络舆情事件时,能够保持平和心态,理性表达自己的观点和诉求,避免情绪的过度波动和失控传播。政府部门还应加强对公众情绪的关注和疏导。通过建立完善的情绪监测机制,及时发现并处理公众情绪的波动和变化,对于可能出现的情绪极化现象,提前进行预警和干预,通过有效的沟通和引导,化解公众的不满和疑虑,防止情绪的进一步升级和扩散。总之,加强公众教育与引导,是疏导公众情绪极化现象、维护社会稳定和谐的重要举措。政府部门应以此为为己任,通过持续的宣传教育 and 心理辅导活动,提升公众的媒介素养、心理素质和法治意识,共同营造一个理性、和谐、稳定的网络空间和社会环境。

3.4 建立多元化的情绪疏导渠道

建立多元化的情绪疏导渠道,对于有效疏导公众情绪极化现象具有重要意义。政府部门可以主动出击,通过设立心理咨询热线、开设网络论坛等多种方式,为公众搭建起情绪倾诉与交流的桥梁,让公众在遭遇情绪波动时,有合适的渠道进行释放和缓解。政府部门还应积极鼓励社会组织、志愿者等社会力量参与到情绪疏导工作中来,形成政府主导、社会广泛参与的情绪疏导格局,共同为公众提供及时、有效的心理支持。在情绪疏导的过程中,政府部门需始终尊重公众的意愿和诉求,认真倾听公众的声音,积极回应公众的关切和疑虑,通过真

诚的沟通与互动,增强公众的获得感和认同感,从而有效缓解情绪极化现象,维护社会的和谐稳定。

3.5 强化法律法规的约束作用

强化法律法规的约束作用,是有效疏导公众情绪极化、维护网络空间和谐稳定的关键所在。政府部门应当加大对网络舆情传播中违法行为的打击力度,对网络暴力、造谣传谣等破坏网络生态的行为,依法进行严厉惩处,形成有效的法律震慑。这不仅有助于遏制情绪极化的蔓延,更能维护公众的合法权益,保障网络空间的清朗。政府部门还需加强对法律法规的宣传和普及工作,通过多渠道、多形式的教育引导,提升公众的法治意识和法律意识,让每一位网民都能自觉遵守网络规则,共同营造风清气正的网络环境。在这一过程中,政府部门的积极引导与严格执法相辅相成,共同为构建健康、和谐的网络空间提供有力保障。

4 进一步探讨与展望

4.1 如何提升网络舆情监测与预警的准确性和时效性?

网络舆情监测与预警在疏导公众情绪极化方面扮演着至关重要的角色,它是预防和处理情绪极化问题的前提和基础。必须清醒地认识到,当前的网络舆情监测与预警技术仍面临诸多挑战和问题。数据收集不全面、分析不准确等问题时有发生,这直接影响了我们对网络舆情的准确判断和及时响应。为了更有效地应对这些问题,必须持续加大研究和探索的力度,积极寻求新的技术和方法。通过引入先进的数据挖掘和分析技术,可以更全面地收集和分析网络舆情信息,提高预警的准确性和时效性。还应加强跨学科合作,借鉴其他领域的成功经验,共同推动网络舆情监测与预警技术的创新发展。只有这样,才能不断提升网络舆情监测与预警的能力,为疏导公众情绪极化提供更加坚实的技术支撑。

4.2 如何完善信息传播机制以有效遏制谣言和虚假信息的传播?

在信息爆炸的时代,谣言和虚假信息的快速传播往往能够迅速点燃公众的情绪,导致社会不稳定。为了有效遏制这一现象,必须进一步完善信息传播机制,强化对网络媒体的监管和管理。这包括对信息发布者的资质进行审核,确保信息的来源可靠;对发布的信息内容进行严格把关,杜绝虚假信息的流传。还需要加强对信息传播过程的监管和管理。这包括对信息的传播渠道进行监控,防止信息的过度渲染和情绪化传播;对信息的接收者进行引导,帮助他们提高辨别信息真伪的能力,避

免被不实信息所误导。通过这些措施的实施,可以更有效地遏制谣言和虚假信息的传播,从而维护社会的稳定和谐。

4.3 如何建立更加有效的情绪疏导渠道和机制?

当前面临的现实是,这些渠道和机制还存在诸多问题和不足。如现有的情绪疏导渠道覆盖面不够广泛,许多公众在遭遇情绪波动时难以找到合适的倾诉对象。现有的疏导机制在效果上也存在欠缺,无法完全满足公众对于情绪疏导的需求。为了更有效地应对这些问题,必须进一步研究和探索新的情绪疏导渠道和机制。可以考虑建立心理咨询中心,为公众提供专业的心理咨询服务;也可以开展心理辅导活动,通过集体辅导、互动游戏等方式,帮助公众更好地管理自己的情绪。通过这些新的渠道和机制,可以为公众提供更加全面、有效的情绪疏导服务,从而更好地应对公众情绪极化的问题,维护社会的和谐稳定。

5 结束语

网络舆情传播中公众情绪极化现象是一个复杂的社会问题,需要政府、媒体、公众等多方面的共同努力来加以解决。通过加强网络舆情监测与预警、完善信息传播机制、加强公众教育与引导、建立多元化的情绪疏导渠道以及强化法律法规的约束作用等措施,可以有效地疏导公众情绪极化现象,维护网络空间的和谐与稳定。未来,随着互联网的不断发展和社会治理的不断完善,相信公众情绪极化现象将得到更好的控制和解决。也需要不断研究和探索新的方法和手段,以应对网络舆情传播中可能出现的新问题和新挑战。

参考文献

- [1]刘鹏.《网络舆情中公众情绪极化现象及应对策略研究》[J].《新闻与传播评论》,2021,(03):78-86.
- [2]陈力丹,杨击.《新媒体环境下网络舆情传播机制与引导策略分析》[J].《国际新闻界》,2022,44(04):123-139.
- [3]张涛甫,李明德.《社交媒体时代网络舆情演化及公众情绪管理研究》[J].《新闻与传播研究》,2020,27(06):56-68+127.
- [4]郭庆光.《网络舆情中的情绪极化现象及其对社会稳定的影响——基于大数据分析的视角》[D].北京:中国人民大学,2023.
- [5]彭兰.《网络舆情传播中公众情绪极化现象的成因与疏导路径——以微博为例》[J].《现代传播(中国传媒大学学报)》,2021,43(08):1-8.