

略论輿情——兼及它与舆论、新闻的关系

作者：丁柏铨

业界与学界人士，对新闻与輿论的关系研究得比较多，以新闻輿论引导社会公众輿论方面的研究成果，大抵属这一范畴；对新闻与輿情的关系，则研究得相对较少。而对輿论与輿情之间的联系与区别的问题，也还很少涉及。本文将对輿情以及它与輿论、与新闻的关系问题进行探讨。

一

新闻应当真实、及时地报道社会生活中刚刚发生或正在发生的具有特定价值的事实，这种报道应致力于满足人们了解未知、欲知和应知事实或信息的需要。与此同时，新闻又应当是社会輿情的真实反映。其实，輿情的内涵并不就是牢骚，輿情的取向也并不就是消极。报道事实和反映輿情，两者是并行不悖的。

那末，应当如何理解和界定輿情呢？

有论者指出：“所谓‘輿情’，实际上就是大众密切关心的热门话题或反映了某些社会心理的观点与看法，其较高层次是‘思潮’，基本层次是‘情绪’。大众传媒对此应该有足够的敏感，并以恰当的方式进行輿论引导，减少社会震荡。”⁽¹⁾这一界定将輿情归属于“热门话题”或“观点与看法”。有待商榷的是：輿情常常借助于热门话题而得以形成和体现，但它并不是热门话题本身；輿情与人们的观点与看法不无关系，然而对輿情的界定又不能仅仅局限和停留于此。事实上，后面所说的輿情的思潮层次和情绪层次，就已经超越了“热门话题”、“观点与看法”两组概念所涵括的范围。所以，上述界定本身不甚准确。不过，它有很可取的地方：一是从社会心理的角度来观照輿情，这是一条正确的路径。事实上，輿情总是有着丰厚的社会心理内涵。二是对輿情作了“基本层次”和“较高层次”的区分，这也是很有必要的。

另有研究者认为：“輿情是指在一定的社会空间内，围绕中介性社会事项的发生、发展和变化，作为主体的民众对作为客体的国家管理者产生和持有的社会政治态度。如果把中间的一些定语省略掉，輿情就是民众的社会政治态度。”⁽²⁾这一定义在考察輿情主体与客体关系的基础上，将輿情界定为民众的社会政治态度，从而抓住了輿情内涵的核心部分。但它在强调輿情的主要内容或主要方面时，仅限于民众对国家管理者的社会政治态度层面，似乎有所不妥。这一界定，较之前引界定体现出了独特的视角，当是没有疑问的；但是，将輿情的全部内涵归结为民众的社会政治态度，尚有进一步推敲的必要。在无形之中，輿情的外延被缩小了，这恐怕是应当避免的。

笔者认为，輿情即民意情况，涉及公众对社会生活中各个方面的问题尤其是热点问题的公开意见（外露的部分）或情绪反应（既可能外露又可能不外露的部分）。它是社会脉动和公众情绪的自然流露和体现。对輿情进行界定，有如下几点需要注意：首先，輿情就其实质而言，是或隐或现的民意（民众意愿）的情状，它应当是积极因素与消极因素并存的客观状态，视之为单纯的牢骚发泄是欠准确的。其内涵既可以是公众的意见，也可以是公众的情绪，都属于公众心声（存于心底的、已经向外发出的或并未向外发出的呼声）的范畴。就此而言，輿情形成在先，与此相对应的輿论形成在后。在严格意义上的輿论形成之前，就已经构成或者存在一定的輿情。其次，輿情的表现形式可大致区分为两类。第一类，得到了公开流露或表达，表现出外在性，因而较易感知；第二类，尚未外露和显现，具有内在性，因而较难感知。可见，輿情存在着显在和潜在之分。最后，在利益诉求和价值观念多元的当今时代，輿情呈现出相当的复杂性。輿情在集中和分散方面形态不一。有时，輿情体现出高度的集中性和一致性，无论是公开表达的观点意见还是未得到公开表达的感受心绪，几乎达到所议、所思没有差别的地步（如在改变看病、购房、上学费用贵的现状，惩治官员腐败现象等方面，民众的心声没有多大差别，这正是輿情中的积极方面）；有时，公众的关注点则相对较为分散。前一种輿情，特别应当引起新闻传媒和政府有关部门的高度重视。有些輿情，与突如其来的重大事件相关联，表现出突发性和强效性，甚至可能会造成一定程度

的社会震荡；有些舆情，则相对比较平缓，持续时间也比较长。此外，舆情往往还会表现出公众情绪相互感应、感染，从而通过叠加而形成强势的特点。

笔者在前文谈到报道事实与反映舆情并行不悖，这主要是指：在发现线索和根据线索进行新闻采访时，注意倾听公众的心声，特别留意调查采访反映出真实舆情的事实和信息；在进行新闻选择时，注意保留与社情民意密切相关的事实和信息；在进行新闻写作时，注意用事实说话，以此方式体现真实的舆情；在报道新闻事实的基础上对此加以评论时，充分考虑舆情的因素；将新闻报道建立在真实和理性地反映舆情的基础之上（这其实也是以新闻舆论引导社会公众舆论的有效方式之一）。新闻传媒是党、政府和人民的喉舌。它们在当好党和政府的喉舌的同时，当好人民的喉舌也是题中应有之义。而当好人民的喉舌，就应当真实地反映舆情。进而言之，真实地反映了舆情的报道完全可以据实和如实表现新闻事实，不仅如此，还可以收到不俗的传播和引导效果。

二

对舆情、对新闻与舆情的关系进行学理探讨，就不能不进一步对与此密切相关的舆论以及舆论与舆情的关系进行相应探讨。应当说，舆情与舆论是紧密相连的，两者之间既有联系也有区别。

甘惜分先生主编的《新闻学大辞典》将舆论界定为：“舆论是社会或社会群体中对近期发生的、为人们普遍关心的某一争议的社会问题的共同意见”，“是某种公共性的社会心理和社会思潮的公开表露”。⁽³⁾该辞典在诠释民意时，将其表现形态概括为：潜舆论、显舆论和行为舆论。⁽⁴⁾在通常情况下，以特定客体为因由而生成的民意，上述三种形态并不一定都会出现；倘若一旦全部出现，则总是顺着由“潜舆论”到“显舆论”再到“行为舆论”的次序而发生。在笔者看来，民意的三种形态中的显舆论即舆论；而潜舆论和行为舆论，则未必就能归入严格意义上的舆论，但是都可以归入舆情的范畴。

舆情与舆论，两者的相同或相通之处在于：

第一，它们都是人类所特有的精神现象，都具有社会政治、文化和心理方面的丰富内涵，并且都在一个重要的侧面折射出社会的民主与和谐程度，文化的包容与进取程度，社会心理的趋同与多元程度。由于是精神现象，因此就会对人们的精神生活和精神层面发生或大或小的影响（最大程度的影响是使民众之心向或者背、聚或者散）。

第二，它们所涉的客体都为人们的社会生活。其中又以社会热点问题和关系到广大民众切身利益的问题居多。舆论和舆情往往由热点问题和与民众切身利益紧密相关的问题而引发，并围绕它们而形成、展开和运动。

第三，它们都与民众的群体性心声、意愿密切相关。舆论和舆情，不是个体性的行为或状态。社会成员的个体性的意见、情绪、愿望，无论是得到表达还是没有得到表达，都因为缺乏相互呼应而不可能构成舆论和舆情。显而易见，舆论、舆情的共同底蕴，是民众的群体性心声和意愿。

第四，舆论大致都是在与此相对应的舆情的基础上形成的。一定的舆论是相应的舆情的公开表露，舆情对于相应的舆论有着支撑性的作用。而更深层次的舆情，往往也有舆论所不能包含或体现的部分（下文将会涉及这个问题）。反过来说，不管舆论表现为何种形态，都存在着与此相对应的舆情。

舆情与舆论的相异之处主要有：

一是在主体方面有差异。舆情的主体是民众，不存在官方舆情之说；而舆论的主体，既可以是民众，也可以是官方，并由此而形成了不同的舆论场阈。可见，舆论有民众舆论与官方舆论之分。从空间范围来考察，民众舆论无疑更具有广泛性。官方舆论与民众舆论，并不是不可以相交融的。和谐社会中的官方舆论与民众舆论，从总体上说应当是相通、相融的。新闻传媒作为政府及公众之间的桥梁和纽带，担当着新闻舆论引导和新闻舆论监督的重任，这是两种舆论相通、相融不可或缺的重要条件。

二是在内涵方面有差异。舆情重在“情”（情状、状况），属于客观存在形态的范畴；而舆论则重在“论”（广义的议论），属于人们行为活动的范畴。严格意义上的舆论，应当是表现为某种意见的相应的“论”（就某些人与事而“论”，或褒或贬，或向或背；将意见发表出来与他人互“论”、共“论”，从而形成某种“场”和“势”——如果没有“论”，也就不成其为舆论，无以形成舆论力量），因此舆论当是得到公开表达和与人交流的意见，而且参与议论者甚众。虽然何谓“甚众”很难量化，但与此相反，只有极少数人窃窃私语，是不可能被称为舆论的，这一点非常明确。

三是在形态方面有差异。舆论的形态为意见的公开表达，舆情的形态则并非均为意见的公开表达。构成舆情者并不一定就构成舆论。由于种种原因，有时一部分人心里有意见但并不通过言为心声的方式公开表达出来，而是将它深藏于心中。若此，就很难说已经形成了舆论；但如果对相同内容的事项腹非者甚多，那末就构成了舆情的一种特殊形态。对此，可通过民意调查或其他科学方法加以检测。可见，舆情并不一定在人们的意见得到公开

表达和与人交流的过程中才能存在。某种舆论总是与一定的舆情相对应，这一命题是成立的；一定的舆情总是表现为相应的舆论，这一命题并非必定成立。因为，由舆情到舆论的转变，除主体的自身因素之外，在很大程度上还取决于社会所提供的舆论环境是否宽松等相关条件。还应当看到这样一种情况：舆情的某种内涵，甚至就是具有普遍性的一定的社会心理。“人同此心，心同此理”，不一定就能构成舆论，但完全可以构成舆情。

在深入了解舆情（经常地进行民意调查，以了解、掌握公众的心声）的基础上报道新闻事实，在报道达到一定的频度、力度和受众认可度以后就形成了相应的新闻舆论，新闻舆论施影响于社会公众舆论，使原有舆情中的积极的因素得以弘扬、消极的因素有所削弱，这就构成了新闻舆论引导社会公众舆论的整个流程，其中所体现的新闻、舆论、舆情的关系，应当就是三者之间的正常、合理的关系。

三

新闻工作者了解、掌握真实的舆情，主要途径有：贴近实际、贴近群众、贴近生活，对有关人士进行深度访谈，邀集有关人员进行座谈，到现场进行实地走访、考察，在与群众的近距离接触中深入地了解社会舆情；通过网络，在这一特定的虚拟世界中搜集和了解舆情信息。在网络世界中，舆情比在现实世界中体现得更为充分和透彻。因此，对于新闻工作者来说，关注网络舆情至关重要。在网络舆情中，包含了负责任的新闻舆论引导所必须正视的许多现象和问题。2002年11月19日，一位取名为“我为伊狂”的网友（真名芮中校），在人民网张贴了万字长文《深圳，你被谁抛弃》。该作立即成为点击率和转贴率双高的网文。作者从民间视角出发，通过资讯的收集与分析，发出了深圳面临衰落的“盛世危言”，把一个人人有所觉察、但大家都不便言明的“潜话题”推向了前台。在某种意义上可以说，《深圳，你被谁抛弃》是经过整理的“舆情”，道出了深圳民众的心声。2003年1月19日，深圳市长于幼军借助于南方某报从中牵线，与“我为伊狂”做了长达两个多小时的平等对话，充分交换了对深圳现状及前景的看法。(5)实话实说的一篇文章，经过整理的一番舆情，市长与网文作者的一次对话，经由媒体所作的一批相关报道——就这样，完成了由潜藏于人人心中的舆情向现实的正向舆论的转化，从而在深圳地区的经济社会发展中发挥了特殊的积极作用。在此过程中，新闻传媒先是提供了文章得以公开发表和广泛传播的载体（人民网），后又扮演了使市长与网文作者得以牵手的中介角色（南方某报），还进而通过大量报道形成了积极舆论并使之成为主流和强势舆论（诸多媒体介入）。总之，在上述由舆情到舆论的转变和积极舆论逐渐占据主导地位的进程中，新闻传媒及其所刊播的新闻功不可没。

新闻传媒及其刊播的新闻，对舆情主要有三种处理方式（不同处理方式的结果迥异）：

一是通过新闻报道真实地反映舆情，在此基础上进行正确的舆论引导。新闻传媒及其刊播的新闻，以负责任的态度和做法体现社会舆情，能帮助政府更好地了解社情民意。在这方面，媒体责无旁贷。它们也就是这样做的。许多媒体关于民生问题的报道，都蕴含着对舆情的关注与重视，体现出借助于舆论的力量促使民众反应强烈的某些问题向好的方面发展的努力。有的媒体还将内涵很深的舆情直接示于人，以引起公众的反思。在2007年两会期间，全国政协委员杨志福向温家宝总理转述了民间的一则顺口溜：“村骗乡、乡骗县、一直骗到国务院。国务院下文件，一层一层往下念，念完文件进饭店，文件根本不兑现。”(6)此顺口溜是某种舆情的集中而形象的反映（表现出农民群众对欺骗上级领导的普遍现象的深恶痛绝）。将这样的顺口溜向总理转述，勇气可嘉；而新闻传媒涉此内容，同样体现了勇气。新华网载文予以评论，体现出了对舆情的充分重视和准确把握。

二是对舆情采取视而不见的回避态度。对客观存在的舆情采取不问不闻的态度，对广大受众所关心的事情表现冷淡和冷漠。——这样的新闻未必能产生好的效果；这样的媒体难有好的口碑，也有负人民喉舌的重托。广大受众对于这类媒体不可能怀有充分信赖和心向往之的情感。

三是在新闻报道中对舆情进行扭曲处理。这类现象并非没有出现过。在一个地区，明明是公众意见纷纷、矛盾多多，却报道成了一派和谐、祥和景象；公众明明对当地的经济社会发展现状存在诸多不满之处，可是新闻报道中却是一片叫好之声——这就不能不是对舆情的扭曲。2005年7月4日，新华社“新华视点”专栏播发的《浙江临海：政府图政绩学校比气派》一稿，报道了浙江临海市多所中小学在政府推动下，不惜背债几千万元甚至高达数亿元，竞相攀比迁建豪华校舍陷入困境的现象，在当地引起强烈反响。民众对政府有关部门暗中支持某些学校向学生变相收取高额择校费，把捅出的债务“窟窿”转嫁给社会，以及掩盖真相的做法极为不满，寄希望于舆论批评能引起当地政府的重视，认真整改。然而，稍后不久，在市里的统一布置下，《今日临海》（原《临海日报》）在头版用整版的篇幅，刊登题为《教育，临海的一张名片——我市教育发展纪实》的报道，并配发评论员文章予以回应。当地电视台也挤出黄金时段，在很长的一段时间里，针对市民的议论，不懈宣传临海教育的“辉煌成就”。(7)从以上案例来看，新华社的报道是真实地反映了舆情的，得到了当地民众的称道和支持；而本地媒体的回应式的报道则扭曲了舆情，受到了民众的抵制。可见，舆情与民众心中那杆衡量是非曲直的特殊秤是紧密地联系在一起的。

新闻传媒不仅要以上述第一种方式对待舆情，而且要大力倡导和推进肩负反映民意重任的社会成员真实地反映舆情。《瞭望》杂志在2007年两会召开之时载文指出：“有的代表和委员在发言中习惯性地套话和空话，或者是对实际情况调查研究不够，说不出新话；或者是对自身的职责理解不到位，履行不到位，对群众的声音、愿望、要求漠不关心，说不出群众的心里话。空话和套话，既解决不了实际问题，也不能满足人民群众切身利益，更不利于加快经济发展、加强社会建设，反而有可能在具体政策制定和执行时因为对实情号脉不准而流于空泛、产生漏洞和疏忽，这已屡有前鉴。”(8)这是对代表、委员的期许，而实际上，也从一个侧面折射出了新闻传媒自身在反映舆情方面的积极态度。

作者简介：[list.asp?unid=2947](#)

注：

(1) 见《电视新闻应重视“舆情”》，http://blog.mediachina.net/article.php?uid_93/tid_517.Html。

(2) 王来华、刘毅：《中国2004年舆情研究综述》，《新华文摘》2005年第18期。

(3) 见甘惜分主编：《新闻学大辞典》第37页，河南人民出版社1993年版。

(4) 同上书，第38页。

(5) 见《倾听舆情体现了政治文明的进步》，2003年8月8日《北京青年报》。

(6) 陈名重：《政协委员向总理转述顺口溜的思考》，http://news.xinhuanet.com/comments/2007-03-07/content_5808024.htm。

(7) 见《豪华校舍遭曝光 浙江临海领导称媒体不负责任》，http://news.xinhuanet.com/politics/2005-09/18/content_3505948.htm。

(8) 张迁：《矫正话风：两会发言少说空话套话 说群众心里话》，《瞭望》2007年第10期。

[回首页](#)

来源：丁柏铨
阅读：1374 次
日期：2007-06-26

【 双击滚屏 】 【 评论 】 【 收藏 】 【 打印 】 【 关闭 】 【 字体：大 中 小 】

上一篇：丁柏铨

下一篇：“荷赛”（WPP）中的“中国元素”

>> 相关文章

- 舆论监督在中国
- 以创新提升电视新闻的舆论引导能力
- 权威媒体在和谣言的博弈中如何胜出——河南“钴60事件”的启示
- 突发公共舆论事件的“结”与“解”——杭州“飙车案”报道启示
- 事业单位明年全面实施绩效工资，五成网民表担心
- 舆论监督与社会共识
- 解惑式报道与舆论引导力
- 地市党报舆论引导的“四个统一”

发表评论



点评： 字数0
用户名： 密码：

- 尊重网上道德，遵守中华人民共和国的各项有关法律法规
- 承担一切因您的行为而直接或间接导致的民事或刑事责任
- 本站管理人员有权保留或删除其管辖留言中的任意内容
- 本站有权在网站内转载或引用您的评论
- 参与本评论即表明您已经阅读并接受上述条款

备案号/经营许可证号:蜀ICP备05000867号

设计开发: 阮思聪 QQ: 54746245 Powered by: 打瞌睡

Copyright (c) 2003-2013 传播学论坛: 阮志孝、阮思聪. All Rights Reserved .