

建立对话机制的可能性——社会化媒体在中国

■ 田智辉 周晓宇 翟明浩

【内容摘要】 在进入互联网主导的数字时代以后，人与人以及其他主体之间交流的目的、方式、成果较以往都有显著变化。在中国，相对宽松的网络平台开始成为越来越多民众借以发声的工具，在实际社会中面临的表达不通畅的问题，特别是关系到民生和政治的话题可以借助网络传递，而政府实际上也在利用互联网缓解民众带来的压力。笔者在本文中试图聚焦于社会化媒体平台，从对话研究的理论出发，借助文献分析法阐述社会化媒体中建立对话机制所需的理论、硬件和软件以及个体态度等要素，借助个案分析进行验证，从而判断政府与民众间建立网络对话机制的可能性及其未来发展的趋势。

【关键词】 社会化媒体；对话机制；新浪微博PX事件

一、传播思想史中的对话研究

对话，是人类交流和沟通的一种活动和方式，自从人类拥有了语言，进入了口语传播时代以后对话就产生并伴随人类发展至今。西方关于“对话”的讨论和研究，大致经历了从苏格拉底的古典对话哲学到西方当代对话理论与对话学说的历程。苏格拉底的“辩证法”“完美交流”最早体现了“对话”的某些特质，开启了有关“对话”讨论的自发的萌芽期。19世纪末以来，西方思想家开始关注“交流”“交往”以及与之相关的“媒介”问题，涌现了一些重要的思想潮流，对话研究作为其中的一部分参与到了这场大型的讨论中来。20世纪末，随着网络的迅猛发展，人类的传播方式发生着巨大的变化——从大众传播时代媒体的“独白”转向了社会化媒体时代侧重人际传播的“对话”。“面对当代社会独白流行和技术性传播观念处于主宰的现实状况，无论是从立场还是伦理角度，对于传播研究而言，对话思想都比独白意识和技术思维具有更大的思想价值和实践意义。”^①

尽管学界普遍认为苏格拉底的对话最早体现了现代对话的某些性质，但也有人提出质疑和反思，对于苏格拉底的“辩证法”能否放在现代对话研究的框架中需持审慎的态度。^②对话理论的集大成者是前苏联思想家米哈伊尔·巴赫金（M. M. Bakhtin, 1895 - 1975），在其对话理论中包括了三个关键词：参与、互动、对话关系。首先，参与是对话得以进行的必要条件，而沉默也是参与的一种方式。巴赫金认为，广义的对话将所有人都卷入其中，人们进入参与性对话和事件中，参与成为一种责任，也是人之所以存在的证明；其次，互动是人与人的交往交流过程中必不可

少的另一个条件；第三，巴赫金所谓的“对话关系”指的是对话主体之间的关系，即对话中人与人之间的关系。^③

在《交流的无奈：传播思想史》一书中，作者彼得斯也表达了与上述类似的观点。虽然该书鲜有涉及到电视、电影及因特网等20世纪出现的新媒介，但是却强调了交流作为“跨越时空的准物质连接”的特性，也就决定了交流行为本身并不限于距离和表现形式上的障碍。在该书第一章中，作者就对比了苏格拉底和耶稣两种思想对于交流的不同见解。其中，在柏拉图《斐多篇》中的苏格拉底认为，如文字书写般的撒播“永远不可能达到适合接受者的境地”，它“摧毁正宗的对话，不亲切”，这种对于技术影响交流的反思实际上已经被用于评说印刷术、摄影、录音、电影、广播、电视等等。苏格拉底的见解给我们的启示在于，真正的交流应该是“亲切、自由、鲜活、互动”的对话。与此相反，《对观福音书》中则极力讴歌撒播，视之作为一种公平的交流形式，把如何理解消化信息的任务交给了广大的接收者。这两种争锋相对的意见实际上代表了重视交流对象（单个个体）特性的对话模式和重视交流对象（群体）公平性的对话模式。

传播学界有关对话的研究开始于20世纪六七十年代。这方面最早的著作是美国学者马特森（F. W. Matson）和蒙塔古（A. Montagu）于1967年出版的《人的对话：透视传播》（The Human Dialogue: Perspectives on Communication）。他们在这本书中对比了独白和对话两种传播观念，前者将人类的传播活动看作是一种线性的、集中的传递行为，控制是这种传

播活动的最终目的；后者则被理解为代表了一种特殊的交流过程。可以看出，早期研究对话的传播学者对于这个概念的认识比较模糊，但正是他们首先提出了对话研究的重要性。

20 世纪 80 年代，西方传播学研究的转向为对话研究开辟了广阔的空间。随着对传统传播研究的反思和质疑——不论是从“认知范式”还是从“理论视角”，传播研究的视野开始从关注“what”与“why”转向“how”。描述的和定性的研究方法得到了传播学界的认可，传播是如何构建现实的重大课题摆在了传播学者们的面前。正是在这样的背景下，对话研究的地位愈凸显其重要性。

二、社会化媒体中的对话特性

1. 社会化媒体的概念和范畴

在进一步讨论社会化媒体的对话特性之前，我们有必要回顾一下大众媒体传播理论发展中的几个标志。在报纸、广播等依旧凸显影响力的 20 世纪前几十年，“魔弹论”，或者称之为“皮下注射理论”大放异彩。特别是在 1938 年哥伦比亚广播公司的广播剧《火星人入侵地球》造成了大规模的社会恐慌以后，人们越发相信大众传播能产生奇迹般的巨大效果，也进而促进魔弹论成为当时主流的传播理论。虽然这一理论过度放大了大众传播对社会所造成影响，但也令学者们开始讨论如何控制大众媒介的问题。20 世纪 40 至 60 年代的主流观点“有限效果论”就是对“魔弹论”的否定。

传播理论研究热度的不断升温，令大众媒体成为传播学界关注的焦点。大众媒体，顾名思义是具有大量受众的媒体，实现这一交流特点的技术手段各异，我们所接触到的媒介均涵盖其中，社会化媒体也不例外。

社会化媒体（Social Media）作为一个基于网络技术发展而来的新概念，其内涵和范畴在国内外一直没有统一的定论，尤其在国内，这一概念常常被译为“社交媒体”“社交网络”等等。虽然所指代的对象没有太大差异，但为避免混乱，本文中将 Social Media 统一为“社会化媒体”。

如果要对“社会化媒体”本身下一个定义，我们首先可以看看在国外的相关研究中对其概念的不同阐述。Daniel Nations 认为社会化媒体是“一个社会化的传播工具，它提供信息并且保持与用户的互动”^④，这一定义较为简略，但是其中提到了最重要的两个特点，即信息和互动；Jan H. Kietzmann, Kristopher Hermkens, Ian P. McCarthy 和 Bruno S. Silvestre 在《Social

media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media》一文中也对社会化媒体做了解释，他们认为社会化媒体是“一个为社交互动服务的媒介，是社会传播活动的父集”^⑤，这一说法虽然没有涉及具体涵义的解释，但提出了社会化媒体在社会和传播学科中所处的范畴；Antony Mayfield 在《What is Social Media?》一书中则提出了社会化媒体的以下几个特点：参与性、开放性、对话机能、社区机能、相互链接机能^⑥。以上研究侧重的角度略有不同，但在核心问题上有共通之处。对这些说法进行整合，我们得到以下一个“社会化媒体”的简要定义：社会化媒体是一个基于 Web2.0 技术运作，通过建立或再现用户关系网来多向传播、整理和聚合用户生成内容的网络媒介。

Andreas M. Kaplan 和 Michael Haenlein 在《Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media》一书中将“社会化媒体”分为了 6 种类型，分别是指：协作项目（Collaborative Projects）、博客与微博客（Blogs and Microblogs）、内容社区（Content Communities）、社交网站（Social Networking Sites）、网络虚拟游戏（Virtual Game Worlds）、网络虚拟社交（Virtual Social Worlds）^⑦。由此可以看到，“社会化媒体”涵盖了许多我们常用的网络服务，并已经渗透到网络生活的方方面面。

2. 社会化媒体的载体发展

广播、电视等传统工业化媒体的登场赋予人们获取周遭信息的更便捷的方式，但它们同时也成为阻碍面对面、一对一交流对话的一道屏障。对于这类从一点散发向广泛受众群的媒介，反馈的作用是有限的和延时的，反馈的主体处于被动状态。时至今日，工业化媒体的成熟已经使我们难以追求苏格拉底式的理想对话，每个人处于话语交流的“孤岛”上，直接的联系局限于最迫切被需求的关系，例如依靠血缘和情感建立的联系，更间接的关系建立几无可能。

然而 20 世纪末期社会化媒体的兴起发展提供了这样一个新的可能性——借助虚拟关系网，用户有能力通过互联网所提供的捷径连接随机或者特定的对象，这样一来，对话研究发展到网络平台上，研究者可关注的领域和角度就有了更多变化。

首先，社会化媒体的一大特征就是用户的参与性，这直接导致了其中信息的流动变得多向且交错。单个个体在这一媒介中所发出的声音纵然微弱，但是通过相同意见的汇合、碰撞、扩散就能够获得更大的影响力，那些工业化媒体也或主动或被迫地加入进来发出声音。

其次,技术的扩展也令社会化媒体的影响力不断加强,特别是移动设备的便捷化、小型化、高速化和智能化加速推动了其影响力。如今几乎任何人都可以借助手机、平板设备登录到特定平台发表意见。据中国互联网络信息中心(CNNIC)第32次“中国互联网络发展状况统计报告”显示,截至2013年6月,我国网民规模达到5.91亿,其中手机网民数量达到了4.64亿。此外,2012年交流沟通类和信息获取类手机应用仍旧是手机的主流应用,用户规模和使用率均有较大幅度的增长;休闲娱乐类和电子商务类手机应用渗透率虽然相对较低,但发展速度较快,整体领域使用率看涨,成为亮点^⑥。可见,除硬件上的支持以外,软件部分的发展也为对话的建立提供了良好的基础。

3. 社会化媒体中的对话机制

基于社会化媒体平台展开的对话与苏格拉底时代追求的“完美对话”相去甚远,与巴赫金的对话理论亦有异同之处。问题的关键在于,参与社会化媒体平台的用户在初期其实更看重借助身份创造和自我满足来实现的自我认同,包括论坛社区中匿名或虚拟身份的建立,以及网络游戏角色设定、合作对象的选取等等。通过网络,人们“获得了表达多种多样、往往是未曾开掘过的自我的层面的机会,他们把玩自己的身份,试验新的认同”^⑦。网络之所以能够同现实社会剥离开,就在于这种重构的社会带来的更多可能性。

随着使用熟练程度的加深,用户的使用目的也开始悄然发生变化。他们乐此不疲地创造话题、踊跃交换意见、建立更多联系节点、力图成为事件引导者、组织者和集体活动的参与者等等。由于心态和需求上的变化,用户不再处于各自的“孤岛”上,而是开始接受更多意见的交换表达。基于这一变化,用户之间一对一的关系得以建立,微博平台上对于特定用户的关注和屏蔽行为,对于特定信息的转发、评论、收藏都是这种关系性的重复确认和加强。用户可以借此确认谁能成为朋友、哪些信息能够提供帮助、哪些个体或群体适合更进一步的交流等等,它们共同构成社会化媒体平台的社交纽带。

社交纽带得以建立以后,用户在线上对于某一集体活动的协同和执行也开始通过社会化媒体对话来实现。包括发生于2010年末至2011年初的北非“茉莉花革命”,及同样始于2011年的美国纽约“占领华尔街”集会运动等等,社会化媒体在其中都功不可没。因此,帮助建立和强化社交纽带的社会化媒体对话协同能力不容小觑。由此可见,社会化媒体正如其名,对于社会化这一特性的强调,可以被认为是从

工具角度创造了新的对话机制建立的可能性。

三、当前政府与民众间的对话状况

与国外相比,中国由于人口众多,地区问题更为复杂,民众要求对话的意愿十分强烈,因此在具体对话渠道的建立上也需要付出更多的努力,我们看到政府在这一方面提出了不少政策措施。

首先,全国人民代表大会是中国最高国家权力机关,人大代表作为其组成人员,要代表人民参与讨论和决定国家生活中的重大问题,反映人民的利益和要求。但我们不能寄望于每年仅召开一次的全国人大能够解决民众提出的所有问题,人大代表在身份和联系渠道上与普通民众的脱节也加剧了这一缺陷;其次,信访制度作为中国特有的政治表达及申诉方式,其主要功能在于向各级政府和工作部门反映民意,提出建议、意见或者投诉请求等等。但是该制度目前仍存在诸多弊端,由于地方政府权力过大,人治思想依旧严重,导致信访者常常遭到百般阻挠,法律所允许的“越级上访”更是异常艰难^⑧,黑监狱带来的人权侵害问题曾被推上风头浪尖^⑨;再次,虽然一些政府规定在特定时间允许接待普通民众进入工作区域进行交流,但更多时候我们见到的是以紧闭大门、无人接听对话等方式表达的拒绝态度^⑩。某些听证会也常常被指责为徒有其表^⑪,影响力和效果都有欠缺。

进入网络时代以后,由于上述既有对话机制无法满足日渐增加的民众诉求,政府也尝试与时俱进,重视来自网络的声音。2008年6月20日,胡锦涛总书记在人民网与网友在线交流,2009年2月28日温家宝总理与网友在线交流,总书记和总理与网民在线交流体现出中央领导一种倾听网民心声的姿态。2008年4月17日,时任广东省委书记的汪洋就曾接待26名网友进行对话,这成为中央政治局委员第一次与网民面对面的交流^⑫。此外,不少地方政府相继推出了官方网站,设立在线信箱和回复机制来处理民众反映的问题。然而线下对话展开的频度和所涉及的人数受到客观限制,效率较为低下;一些政府网站页面制作质量低劣,长期没有得到维护更新,在突发事件中很难有所作为。

以上这些其实都是由于官员依旧仅仅着眼于政绩,而并没有重视网络在今后政务活动中巨大影响力所造成的问题。政府与民众间真正的对话机制建立要求双方能够拿出诚意,对话的开展要尽可能实现随时随地进行,尤其是在突发事件之后能够及时搭建交流平台,使对话渠道通畅,在上述几个模式中显然都较难达到这种效果。

四、社会化媒体平台的对话尝试与效果

由于互联网和社会化媒体行业发展的日渐成熟,如今国内社会化媒体用户的使用习惯与国外差异不大,以新浪微博为例,官方公布的微博名人榜和网站排行中,娱乐类所占比例都比较大^⑤,这与 Twitter 的统计数据十分相似。然而正如上文所述,中国用户同样也更倾向于借助这一平台作为同政府沟通对话的有力渠道。

根据 2013 年 5 月 6 日新浪发布的《2013 年第一季度新浪政务微博报告》显示,新浪认证的政务微博数已经达到 7 万余个,发博总数超过 4000 万条,被网友转评超 2.1 亿次。报告还显示我国政务微博对评论与私信这样的互动功能的使用行为在总体使用行为中的占比已经提升至 50%,这表明政务微博已经实现了从发布平台到互动平台的转型,提供了新的对话可能性。例如,2011 年 11 月 30 日,北京市人民政府新闻办公室官方微博更名为“北京发布”,旨在及时发布权威的北京政务信息,并开展与网友的互动交流,包括北京市发改委、北京市公安局等多个北京市政府微博账号都加入其中。“北京发布”账号主页开通了留言、咨询、投诉、表扬、投票调研等功能,它们都在一定程度上展现了政府尝试积极沟通的态度。虽然政府的社会化媒体动作令人耳目一新,但其中也存在一些问题,我们看到“北京发布”账号中发布的内容多以公告、服务信息为主,在答疑、处理纠纷问题上效率和透明度低,而这恰恰正是政府民众对话中重要的一部分——只有实现更公开的对话和更具效率的解决问题的过程才能更充分地赢得信任。

由于政府在敏感、关键事件上反应的消极性,社会化媒体用户开始更主动地尝试对话,他们通常以发布博文、@ 相关政府账号、转发内容、使用评论等功能表现出来。对于可能遭到限制的内容,则可以借助改换表述方式、以图片等其他形式规避关键字过滤,或者通过大量和高频度的转发尽可能扩大影响。除此之外,还有更为激进的实名举报等行为出现,例如知名媒体人罗昌平实名举报刘铁男贪污腐败、学历造假等问题,最后就得到了政府相关部门的重视。但是此类行为在整个社会化媒体的对话中并非主流,其风险和成功率也不足以令其得到更大的推广。总体上来看,虽然在动作上呈现主动性,但是由于政府方面在网络平台依旧占据话语权优势地位,因此实际上用户仍然是被动等待接受对话的展开,传达效果并不理想,最终可能止于情绪化表达或者因监管等的影响而偃旗息鼓。

例如,中国红十字会在郭美美事件被曝光以后,

面对网民的不断质问(实际上是在要求展开对话,获得知情权),仅以消极态度应对,错过交流的最佳时期,因而导致自身声誉全盘崩塌。在 2013 年 4 月四川雅安地震期间,红十字会再度呼吁捐款,结果收获来自其他用户的数万“大拇指向下”(弱)的图标评论和转发,沦为笑柄^⑥。这就是未能及时打开对话通道解决矛盾,因而带来恶劣后果的鲜明案例。此外,包括“房姐”龚爱爱、山西运城“房媳”、烟花爆竹炸断宜昌大桥等缺少最终处理结果的事件层出不穷,被调侃为“烂尾新闻”,它们其实也是由于政府没有主动展开对话,及时提供信息所导致的。虽然短期内的沉默可以平息事件,但长期来看这其实是对政府信用度的严重透支,也是在考验民众的耐受程度。

五、昆明 PX 事件——社会化媒体与社会行动

网络监管、各方寻求对话的意愿以及政府实际行动态度三者的矛盾在网络事件中经常相互碰撞,形成更大的话题性,而且通常不利于问题的尽快解决,2013 年昆明 PX 事件就是典型案例。

中国各地关于 PX 项目的争议由来已久,民众对 PX 危害的认识如此坚决,其实也包含了他们对于政府披露信息的不信任感,这种不信任实际上又来源于此前政府工作的不到位所导致的对话错位。2007 年 6 月在厦门爆发的反 PX 示威活动被参与民众称为“集体散步”,官方虽然在态度上有所妥协,相关项目也被迁至异地,但最终此次活动仍被定性为“非法游行”,相关信息遭到封锁;而 2011 年 8 月在大连爆发的示威游行虽然整体组织性和秩序良好,但政府方面的回应并不令人满意——大连市委书记唐军虽然于游行当日在警用面包车上向民众喊话,但其本人和政府始终无法在 PX 项目的停工和厂址搬迁上提供令人满意的回应,最终宣告这次对话的失败。总体来看,自 2007 年起 PX 项目引发的争议就进入了公众视野,类似事件至今依旧给民众和政府带来很大压力。

此次昆明事件中,由于生产 PX 的工厂厂址距离昆明市中心仅有 45 公里,令部分昆明民众开始担忧,进而在网络上发表反对声音。加之官方 3 月的新闻发布会无法达到令人满意的效果,4 月底,昆明市民开始借助微博、微信等社会化媒体平台以及短信等移动通讯手段传播抗议活动,并于 5 月 4 日和 5 月 16 日两次走上街头抗议游行。其间官方的多次说明解释均告失败,最后由昆明市长李文荣出面,答应对话座谈,事态才得以暂时平息。对此《人民日报》发表评论表示,“面对民众潜在的利益诉求,如果当地政府能转变危机应对的思维,变被动应对为主动化解,

在PX项目上马之前,积极搭建政府、民众、企业三方对话的平台,进而形成政府了解民意、企业尊重民意、民众理解政府企业行为的良性局面,则有希望做到化潜在危机于无形,最终履行好发展与稳定两个大局兼顾的管理者职责”^⑧。

从整个事件来看,社会化媒体平台上对于抵制PX项目的呼吁影响力最大,自媒体充当了此次群体事件发起的主力,并成功将影响力从线上(Online)带至线下(Offline)。民众要求对话的意愿十分强烈,但政府方面则是缺少积极性,一些信息的公开没有达到民众要求的水平。对于政绩,特别是经济发展的盲目追求,显然超越了对于民意的重视,导致民众只能单方面发声,对话无法建立起来,这是许多发生在国内群体事件中非常常见的现象。

值得一提的是,昆明市长在这次事件中最后通过微博发声,引发了网友的强烈反应。作为中国首个省会城市市长实名认证微博,其意义也显得十分重大。目前该账号首条微博评论转发数量已超过20000条,接下来的几条回应也收获了诸多反馈。昆明政府方面

表示,此次开通的账号由市长和相关负责团队共同管理,对于受理机制也正在做进一步的完善^⑨。针对万条以上留言的回应如何满足民众的要求,如何避免微博对话机制流于表面姿态或者成为昙花一现,如何及时利用该平台达成政府信息公开,建立更为成熟、善意的沟通渠道,是今后政府方面需要完成的重要课题。

六、结语

基于以上分析,我们可以得知,在社会化媒体平台上建立对话机制,有许多条件业已得到满足:相关技术已经日趋成熟,硬件设备和相关应用的获取使用对于民众和政府而言都并非难事,社会化媒体上的基本特性满足了信息传播的条件、用户的交流欲望以及建立对话的基本需求,民众借助该平台向政府发声的积极性也越来越高。就目前而言,政府能否及时优化网络监管模式、改变政绩至上心态、重视民意、积极主动建立和打开对话渠道,是进一步提高社会化媒体对话机制建立可能性的重要一环。

注释:

- ① 邱戈:《巴赫金理论的传播思想史意义》,《浙江大学学报》(人文社会科学版),2009年8月,第21页。
- ② 林功成:《对话与独白现代交谈文化的两种模式》,陕西师范大学硕士论文,第21页。
- ③ [苏]巴赫金:《巴赫金全集第5卷》,白春仁等译,河北教育出版社1998年版,第242页。
- ④ Daniel Nations from About.com. *What is Social Media? What are Social Media Sites?* <http://webtrends.about.com/od/web20/a/social-media.htm>.
- ⑤ Jan H. Kietzmann, Kristopher Hermkens, Ian P. McCarthy, Bruno S. Silvestre. *Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media*. Business Horizons Volume 54, Issue 3, May - June 2011, pp. 241 - 251.
- ⑥ Antony Mayfield from iCrossing. *WHAT IS SOCIAL MEDIA?* E-book V1.4 updated 01.08.08. http://www.dmcadams.com/wp-content/uploads/file/What_is_Social_Media_iCrossing_ebook.pdf.
- ⑦ Andreas M. Kaplan, Michael Haenlein. *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media*. Business Horizons Volume 53, Issue 1, January - February 2010, pp. 59 - 68.
- ⑧ 中国互联网络信息中心:《第32次中国互联网络发展状况统计报告》,2013年6月。
- ⑨ 胡泳:《众声喧哗——网络时代的个人表达与公众讨论》,广西师范大学出版社2008年版,第124页。
- ⑩ 胡海军:《越级上访越过的是什么》,新华网, http://news.xinhuanet.com/comments/2006-06/02/content_4636344.htm, 2006年6月2日。
- ⑪ 林海,张一龙:《保安公司专职截访》,《财经》,2010年第19期。
- ⑫ 江德斌:《政府大门就是一块“试金石”》,《羊城晚报》,2013年2月21日(A2)。
- ⑬ 《零民意逢听必涨,听证秀透支公信》,《南方都市报》,2011年12月6日(A)。
- ⑭ 尹安学,崔朝阳,傅汉荣:《广东省委书记省长约见26名网民畅谈解放思想》,《羊城晚报》,2008年4月17日。
- ⑮ 新浪微博风云榜. <http://data.weibo.com/top?bottomnav=1&wvr=5>。
- ⑯ 中国红十字会总会称正赶赴雅安灾区“考察”遭讥讽. IBTimes 中文网, <http://cn.ibtimes.com/articles/26643/20130420/257072.htm>, 2013年4月20日。
- ⑰ 金苍:《用什么终结“一闹就停”困局》,人民日报人民时评, <http://opinion.people.com.cn/n/2013/0508/c1003-21399329.html>, 2013年5月8日。
- ⑱ 王世宇:《昆明市长李文荣开微博引热议》,《南方都市报》,2013年5月18日(AA24)。

(作者田智辉系中国传媒大学研究生院教授;周晓宇、翟明浩系中国传媒大学硕士研究生)

【责任编辑:潘可武】