

符号化治理：一种网络舆情治理的新范式

刘瑞兰 李 红

摘 要：在网络舆情中，符号不仅是一种表征的工具，而且不断建构着社会，并激发着社会的活力。舆情主体对符号的修辞性运用，总是不断地体现着认知结构、文化逻辑和意义脉络，使社会结构在修辞争夺中得以不断地生成、维护、修正或改造。当事人、网民、官方、平台等舆情主体拥有不同的动机，并通过不同的符号形态及其实践参与到舆情实践中，构造出相应的社会事实。网络舆情的载体符号、行为符号、组合技术、符号代码等符号形态塑造着不同的舆情形态，使其超越了传统舆论的语言之“论”而成为“事实”。舆情治理的问题域则是通过符号及其实践进行表征治理、关系治理和共识治理，以最终实现弥合分歧、重建意义秩序的目的。

关键词：网络舆情；符号化治理；社会秩序

中图分类号：G206 **文献标识码：**A **文章编号：**1003-0751(2025)07-0159-09

网络舆情治理是一个具有中国特色的学术概念，主要是面向公共舆论的网络治理，目的是“促使社会良性发展所必需的人心的凝聚与共识的达成”^[1]。目前，网络舆情治理研究大致有四种范式：第一种是行政管理范式，强调舆情治理的技术路径及其行政效果，强调政府主导下不同主体的协同治理，并最终实现网络舆情的“行政吸纳”；第二种是危机管理范式，认为舆情治理延续“对抗”和“维稳”的路径依赖，治理目标是消除负面影响，治理理论则主要依据危机管理理论；第三种是抗争政治范式，强调通过网络化的社会抗争达到社会矛盾的解决，其抗争策略包括情感动员、表演式抗争、图像政治等；第四种是公共对话范式，强调舆情治理的基本策略是公共话语的生产，强调政府的“守夜人”角色，关注“公共性”在话语维度上的生产策略。

网络舆情治理是社会治理的重要领域，习近平总书记提出要“营造一个风清气正的网络舆论环

境”，强调要“加强和创新社会治理领域，建立共建共治共享的社会治理格局”。无论是中央还是地方，皆在不断探寻网络舆情治理的新理念和新路径。网络舆情治理既可以是一种基于行政手段、组织行为或者技术逻辑的“硬治理”，也可以是通过话语实践的方式达到话语建构与舆论引导的“软治理”，后者主要是在符号实践维度展开的，其主要的治理形式与理念即是符号化治理。对此，我们如何在学术上创新网络舆情治理的理念、方法与路径？实际上，网络舆论运作的本质是一种符号实践，当前的网络冲突大部分是在符号维度上展开的，且体现为一种深刻的符号冲突，因此迫切需要“通过符号的方式来回应符号问题”。基于此，本课题提出“符号化治理”这一亟待探索的学术命题，强调借助特定形式的符号生产及其话语实践来回应网络舆论场中的意义冲突问题，从而搭建网络社会沟通的“符号之维”，以开辟一种全新的网络舆情治理新范式。

收稿日期：2025-04-28

基金项目：广东省哲学社会科学规划项目“新时代全过程人民民主话语体系建构研究”(DD23CMK02)；广州市社科规划项目“全过程人民民主制度化、规范化、程序化水平提升路径策略研究——基于广州市人大履职实践的考察”(2023GZYYB36)。

作者简介：刘瑞兰，女，暨南大学马克思主义学院副教授(广东广州 510632)。李红，男，暨南大学新闻与传播学院教授、博士生导师(广东广州 510632)。

一、符号化治理：以符号为本体的治理范式

就广泛意义而言,人类一切活动皆离不开符号,但人类始终将符号视为工具而非视为本体,亦即总是将其作为抵达其他目的的手段。就符号化治理命题而言,假如只是从手段的角度去理解符号,此种治理便只是其他治理手段的副属性讨论。在此,“符号”的本体意义反而未能获得核心关注或讨论,也就难以真正在符号逻辑上思考和解决问题,难以获得通过符号而建构或重整社会秩序的真正路径。所谓符号化治理,即以符号为本体,围绕符号所建构或重整的秩序而展开的社会治理。它包括三层含义:(1)符号即秩序,社会秩序无非是符号所建构或重整的结果,治理符号即治理社会,符号也是治理的对象;(2)符号不只是形式,而且是一种实践,其意义有赖于社会实在(social reality)的奠基,而社会实在须在符号意义的维度加以自觉考量,才能获得真切的文化内涵,亦即社会治理应以符号之意义维系为最终判准;(3)治理的实施离不开符号,符号是治理行动的意图、判断、指引以及力量的先导或依靠,它作为一种政策话语或修辞实践而得以实施。总体而言,符号化治理即是将符号置于社会治理的对象、标准以及修辞的维度加以审视,避免其他诸多治理路径的工具理性、技术理性以及功利主义所存在的冷酷无情或意义丧失的问题,以彰显网络舆情治理的人文、社会属性以及主体间性的温情与深度。

首先,符号不仅是一种表征,而且它本身即构成一种秩序。斯图尔特·霍尔(Stuart Hall)所说的“表征”(representation)具有反映论、意向性和构成性三种解释路径^[2],其含义分别为:符号既是对客观世界的反映、对主体意图的揭示,同时也构成了世界(尤其是社会)本身,世界是在符号中被建构的。在现象维度,符号实为一种载体,是一种中介或媒介,它具有认知潜力,但它并不是纯然透明的,而是具有某种形式或品质(quality),其本身即为秩序。在索绪尔(Ferdinand de Saussure)意义上,符号的能指(signifier)与所指(signified)之间是任意性(arbitrary)关系,但非随意的,而是具有强制力,受制于集体约定的文化积累的规约。在微观层面,符号的意义即体现为一种差异与系统的辩证关系:首先,能指的表意实赖于彼此的差异,只有差异才能对混沌的思想实现分析;其次,差异的能指必须被置于整体的

系统,才能呈现其意义(价值)。在结构主义看来,符号本身即可构成一套逻辑自洽的表征体系,而与主体或客体可以毫无关涉,于此,符号与客体之间就产生了脱节,符号随时蕴含谎言或者谣言的可能,但也由此获得了社会建构的潜能。在皮尔斯(Charles Sanders Santiago Peirce)意义上,符号与对象之间除了规约(symbol)之外,还有基于形象的像似性和基于空间、因果等的指示性,符号与对象之间存在多种形态的理据性。这为网络舆情中认知各种行动、痕迹、图像、表情等符号所具有的表意潜力,以及舆情治理的展开提供了符号认知或实践层面的支撑。在儒家正名论的意义上,诚如孔子所言,社会治理的第一要务乃为“正名”,因为“名不正,则言不顺;言不顺,则事不成”。名乃一种符号和言语,有名言、名分、名声之义,继而在政治中可以据此进行名实、循名、名节等社会治理实践^[3]。所谓“正名”,其含义有二:“一曰纠正不当之名,二曰立定正当之名。”^[4]

其次,社会并非一种物理事实,而是由符号、意义及其意向性所构成的实体,因而社会治理的最终目的乃是重建社会实在。无论是自然范畴还是社会范畴,人类都处在一种超越之中,是对于物理或者经验的超越。在此,符号就成了超越的载体,“各种指号与符号都存在于人努力用来与其各种超越性的经验达成协议的手段之中”^{[5]313},从而使得人类得以超越此在和现在的时空视域,获得人类社会的多重实在。只有通过超越,人类才能共处于前人世界、周围世界和未来世界当中,从而将社会实在建立在丰富的人类整体文化和意义脉络当中。在这个触角无处不在、资讯无限丰富、符号无限膨胀的网络社会中,“社会”作为一种符号意义上的实在,已经被互联网所重构。当互联网不断地创造新的符号形态、跨越实在的边界、实现记忆的延伸、超越群体的界限、跨越国家的限制,社会也逐步被各种技术或者经验符号所重新表述,社会的内涵由此得以不断被重构,其治理也就显得错综复杂。但是无论如何,社会也是一种制度性事实,它是通过主观意义和客观意义加以维系的,整体上是一种基于符号而实现的集体意向性结果。舆情治理当然可以采用技术、政治、管理、法治等不同的路径,但是一切要义皆须归于“社会”,亦即我们需要从社会的角度去衡量其治理意义。技术治理最大的问题,可能就是始终从工具理性的角度去衡量舆情治理的效果,从而使得社会秩序、人文意义以及精神内涵没法得到很好的观照。

而政治意义上的治理也会让权力在治理过程中成为核心考量因素:一方面,它会让权力的张狂受到约束;另一方面,它也会让权力的稳定成为首要考量的要素,而对权力的反思则被忽视。从认知角度来看,舆情作为社会的一种预警而存在,而舆情一旦被硬性治理,反而会失去社会性警示意义,丧失其深刻的社会意义。

最后,在网络舆情中,符号是一种社会学意义上的符号实践,它并不是一种纯粹的形式,而是包括主体、符号、概念和客体四方面功能^{[5]309},并被纳入社会结构维系的脉络中。由此,网络舆情的符号便蕴含了动机、理解、逻辑、修辞、意指、指示、惯例等意义脉络,从而构成了复杂的主体间、主客体间、知识建构、文化传承等意义上的关系。网络舆情事件实际上是不同的主体基于某些符号认知、社会共识、现实立场和利益动机而进行的社会交往过程,它是对某些冲突、观念或共识的重构。正如詹姆斯·凯瑞(James W. Carey)所言:“传播是一种现实得以生产(produced)、维系(maintained)、修正(repaired)和改造(transformed)的符号化过程。”^[6]在传播的过程中,现实的符号化生产并不是纯然客观的,而是充满着主体的政治立场、认知维度和利益动机,是具有策略性的修辞实践。日常舆情事件实际上也是社会各类主体围绕“争议”展开交谈的重要契机,它通过日常化的交谈,在符号的隐性暗示作用下维系着理所当然的世界,使其成为维护现实所需的具体社会基础和社会过程的可信结构(plausibility structure)^{[7]188-191}。舆情事件常作为一种危机情景出现,它让那些曾经习焉不察的可信结构、文化预设和意义脉络面临挑战,而舆情的爆发也就是社会大众为了克服“危机”而试图让社会重回“常态”的努力,因而从舆情变化即可洞察社会的变动态势。符号使用还充满主体的动机,它对于现实的表征方式也在建构着主体间的不同关系,并通过征用不同的文化预设和意义脉络以彰显其修辞的力量。个体对符号的修辞性运用不再只是私人意义上的,而是在底层体现着认知结构、文化逻辑和意义脉络,使社会结构在修辞争夺中得以不断地生成、维护、修正或改造。

二、治理的动机:基于舆情主体的符号实践

如果说舆情主体是舆情的生产者,他们通过各种方式参与到舆情制造中来,那么舆情治理即是舆

情主体在制造舆情的同时,也在努力促进舆情中问题的解决和秩序的恢复,以建构一个健康、和谐的网络社会。

首先,当事人并不只是治理的对象,也是治理的主体。它一方面总是带有私人化意图和个体化动机,其话语或符号充满修辞性;另一方面,它也在努力追求合作、秩序或者理性,否则就会被认为是野蛮、粗暴或不讲理的,会在舆论场域中处于不利位置。就前一个意义而言,它是被治理的对象,亦即当它按照私人动机或立场行动时,总有偏离公共价值或规范的可能,因为它在追求个人利益最大化时,常会带来对他人或社会的侵越。就后一个意义而言,它是站在社会合作的立场上展开行动的,也是维护社会秩序的核心力量。社会公共价值也是其可以利用的资源,只有将其话语建立在此基础上,它才能获得整个社会的支持,从而实现其私人动机或者目的。网络舆情不同于传统舆论之处在于,当事人借助于技术、账号、流量等手段或平台,使自己不再隐藏于大众舆论背后,而是积极地参与到舆论中,成为舆论中的构建力量之一。大众媒体时代的舆论实际上只是新闻舆论,是经过职业机构或职业人士过滤之后呈现出来的,其中不乏资本逻辑、政治考量、权力任性、认知局限等影响公共性的要素,大众参与舆论须经“把关人”的重重过滤。而网络舆情中的当事人则直接打破了大众传媒时代信息来源较为单一的格局,使舆论真正成为“大众”(尤其是“网民”)的声音,并在真相或观点竞争中形成一种“后真相”“后结构”的局面。当我们不断地用“后-”(post)去命名当下社会的诸多范畴时,就意味着理性、对话、结构等经典话语范畴将面临重构,因而亟须建立一种全新的治理路径。

其次,广大网民作为旁观者,是舆情的评判者和参与者,是“社会”的承载者。一方面,它体现了社会的某种认知方式或结构状态,其行为本身便反映了社会的意义脉络,“社会”即奠基于其上;另一方面,它又充斥着众声喧哗的状态,是形形色色、各种动机的汇聚,并不是一个抽象的“理想型”。因而,舆情是某种社会评价,但是又不能简单地将“舆情”作为唯一的评判或者考量标准,否则它会让社会陷入规范混乱之中。更为重要的是:旁观者往往被视为舆情本身,它是一种匿名性的存在者,弥散在网络舆论的广泛场域当中。它往往以三种意义存在于舆论当中:(1)网络舆情的参与者。网民通过言论表达对相关事件或对象的支持或反对,基于一腔热血

试图维持某种“正义感”,舆情由此得以生成。(2)网络舆情的评判者。网民往往站在一个更高的社会维度对相关事态的真假、是非进行评判,表达某种认知、立场或者价值观,对社会规范进行征用,试图在事实核查、价值纠偏等维度主动发挥社会治理的作用。(3)网民的组成是多元的,不仅包括多种立场的普通网民,而且包括各种各怀鬼胎的主体,他们也会假扮“网民”参与进来,操纵舆论,让舆情失去自然属性而成为满足其目的的工具。因此,一方面,网民可以作为舆情治理的力量,成为某种规范的承载者;另一方面,网民也是网络舆情作为“问题”的渊源所在,是网络暴力、资本逐利、政治操弄等势力试图加以利用的力量。就网络舆情而言,网民所使用的符号既可充满理性,也可充满情绪;既可反映真相,也可被人操纵。从认知角度看,可从网民的符号透视整个社会情绪、风险指向以及认知框架,从而在治理维度提出针对性策略。网民通过符号行动参与到网络舆情治理当中,也可以有助于澄清真相、维护规范以及建构秩序。

再次,官方作为社会实在的表征,有赖于国家的权威性和合法性,它使舆情的判断获得一个终极判断。但是,国家并不是一个固定不变的实体,而是不断通过话语或知识加以论证的对象,其权威性与合法性也有赖于日常舆论将其加以客观化和现实化。在诸多舆情事件中,一旦事实不清、争论不休,广大公众或当事人总在期待“国家”的出场,国家始终承担着为社会舆情背书的终极责任,它是舆情治理中黑格尔意义上的“绝对精神”。在舆情治理中,国家的终极意义往往体现在法律、政策和规范的制定上,体现在日常施政和管理过程中,也体现在具体舆情真相澄清、责任分配和奖惩实施当中。在规范制定过程中,国家对于符号的意义和后果,必须全面评估其现实逻辑和未来影响,因为规范作为一种抽象的符号形态,必须具有极强的适应性,才能适应变动不居的复杂现实。舆情治理要做到防患于未然,就应该在政策制定阶段对相关符号的后果进行评估,避免因政策违背公序良俗、价值规范或社会公平而引发舆情。

最后,网络舆情发生的场域是诸多网络平台,它们不仅是中性的技术,而且决定着一系列事关意义的符号实践。在通常意义上,互联网平台似乎只是一种工具,但是它一旦与内容有关,便很容易成为舆情的平台,比如搜索引擎本为知识获取的工具,也可以成为舆情显示的平台,通过“热搜”而表达民意。

其中的关键在于,平台如何成为表意的工具?其一,平台使公众获得了表达空间,类似于获得了报纸的版面或电视的出境,从而使舆论话语权向底层发生了转移。其二,文本在平台以及平台之间的流动,也在表达着公众的“关注”,并在整体上显示出舆论的影响力。舆情不再只是文本(作品)客体,而是通过阅读、关注、转发、评论等行为不断地处于自我再生产和繁殖当中。其三,平台的架构、规则和算法也在构造着舆情的生成结构、法则和逻辑,让内容呈现、传播关系、流动方式、聚合形式等符号实践依赖于技术逻辑,使符号表意的方式被技术深深地决定着,符号被配置在基础设施的座驾之上。如果从平台的角度去思考舆情符号化治理的问题,那么就会涉及针对符号主体、接受对象以及参与者的管理,针对符号的结构方式、生产规则和算法规则透明性的管理,而平台作为主体,其结构、规则和算法也可以被置于符号生产、传播和接受的角度加以治理。

舆情中的多元主体并非泾渭分明,而是不断地进行跨越,并处于真真假假之间。普通大众所能识别的,只是符号表层的主体,而难以穿透符号的迷雾以获得对舆情的深度洞察,因而很容易被某些“隐藏主体”所操纵。针对“隐藏主体”的识别、批判和界定,即是舆情治理需要处理的核心问题之一。它们包括网络水军、黑公关、社交机器以及具体符号实践中的李代桃僵、张冠李戴、隐瞒身份等,使舆情“主体”充满着真真假假的符号性,进而影响到话语的真实性、可信度和影响力。即使是同一类主体,也常处于多种身份的交叠之中,其认知、立场或利益也展现出多层次性,在私人性和公共性、文化性和工具性、群体性和整体性、国家性和全球性等多重二元关系间不断地滑动。因而,针对舆情主体的判断、识别或定位,就在技术判断、修辞争夺、认知取向等路径下展开,以此才能奠定整个舆情治理的主体基础,也才能明白舆情符号化治理将朝向何方,从而提升舆情治理的针对性。

三、治理的逻辑:符号类型及其舆情实践

正如英尼斯所言:“传播技术的变化无一例外地产生了三种结果:它们改变了人们的兴趣结构(人们所考虑的事情)、符号的类型(人用以思维的工具)以及社区的本质(思想起源的地方)。”^[8]网络舆情作为一种符号实践,严重依赖于互联网的技术

语境,因而其符号具有深刻的技术性。随着新技术的不断涌现,各种形态的符号亦层出不穷,并不断参与到舆情实践中来。对于技术性的生成物,学术界常将其视为“媒介”,但“任何媒介的‘内容’都是另一种媒介”^[9],亦即媒介并非工具性的中介,而是作为另一种内容的媒介而存在。于此,当媒介被赋予内容,它便具有了符号的属性。

就广泛意义而言,符号是具有认知潜力的载体,它能够经由已知而通达未知。在自然科学中,它能经由经验的可知而推论出不可知;在社会或人文科学中,它能经由经验的材料而抵达文化实在;在心理学中,它能经由表达(语言、表情、姿势)而洞察主体的心灵。不仅如此,符号还具有建构世界、指引行动、实施权力、汇聚力量、协调行动等功能,是人类普遍使用的认知、交流、行动、协调和处世的工具,它充满着力量。符号的表意始终蕴含在一系列复杂的符号实践中,它不仅包括孤立的符号载体,而且包括符号组合技术(如何聚合成作品或者表达整体)。在互联网时代,人类的行为轨迹也可成为一种表意符号,即“行为符号”;在智能的底层,还有一系列代码及其规则,它们在机器的意义上将符号表意加以智能化处理,而人类只是符号的接收者。

1. 载体符号

在人类文明长河中,语言、文字、图像、器物等符号一直占据着表意的主流地位,其中,语言或文字则更具支配地位,形成了各种体大思精的语法体系。图像、视频、器物等符号表意研究也严重依赖于语言或文字语法。就舆论之“论”(opinion)而言,它起初实为一种语言表达,而图像、器物则不存在“论”的意义,它们只是一种展示(show),其意义的揭示也依赖于语言。在传统社会的符号场域中,囿于技术的限制,图像、器物等符号本身无法进行方便快捷的分解组合,无法被普通大众所掌握,而这一点在互联网时代已经出现了颠覆性的变化。因为在数字技术的支撑下,图像制作越来越方便快捷,图像已成为普通大众可以自如使用的表达工具。正如安德鲁·萨兹(Szasz Andrew)所指出的:“我们需要寻求一种新的舆论引擎机制,更多地依赖图像而非文字策略,强调视觉性而非话语性,以便认识到‘意义’是由高度符号化的视觉体系建构并生产出来的。”^[10]

当数字化成为符号的底层逻辑,符号的表意机制也会随之而发生变化。就文字而言,它很大程度上依然是规约性的,而由于标准化的增强,其理据性便进一步减弱。图像数字化的结果是,图像失去了

与对象之间的物理或化学关系,而是被数字所建构和操纵,甚至可以被无中生有地生产出来,而无需具体对象的存在。这就在某种程度上掏空了图像符号所具有的像似性和指示性,它无需再确定无疑地指向现实的对象。图像很多时候可以完全基于创作者的观念和电脑技术而在办公室创作出来,不再指向现实的物象,毋宁说,此时的图像实际只是创作者观念中的“意象”。于此,舆情中图像的真假问题便会如潮水般涌现出来,成为蕴藏在真相世界的“特洛伊木马”,随时都可能冒出来破坏图像的理据性预设。在数字技术的逻辑下,图像和元宇宙虽然缺少与现实对象的理据性关联,但是它们依然携带着信息,只是其信息是“计算”的结果而非物理或化学反应;它们所发挥的作用则主要在于其修辞效果,更侧重于对接收端的影响。因而,数字化时代的舆情符号在认知维度上面临诸多挑战,但动员能力却势如破竹,这反而给舆情治理带来了全新的挑战。

2. 行为符号

如果说上述载体是一种在大众接受意义上的符号,那么很多行为符号就是接受者对于载体符号(作品)的反应,是一种再符号化,比如搜索、阅读、点赞、关注、转发、评论等。行为符号也会影响到大众的认知,但更重要的是,它是被系统所统计、计算、汇总之后显示出来的结果,是一种基于“机器”的阅读或者认知,而最终以结果的方式成为一种“结论”,进而影响到大众的认知。其中,机器的解读、计算和统计规则等都会影响到最终结果的呈现,因而其符号性深受技术逻辑的影响。行为符号在数字技术、信息技术和平台技术的支撑下,转化为一系列整体舆情影响,是对相关议题关注度和影响力的测度。在网络舆情中,还有一些纯粹的“表情符号”,只是为了表达主体的情绪或者情感。在网络空间中,话语内容与行动边界是不清楚的,“网络参与主要是以话语为载体,替代以身体为载体”^[11],因此可以说,话语即行动。当行为符号成为堆叠在舆情空间的占领工具,它就将情感投注到舆情之流中,营造围观的意向性力量。

在舆情治理中,行为符号严重依赖于网络的技术设计:平台设计的“点赞”“关注”“转发”“评论”等按钮,使受众得以充分参与议题讨论和扩散,而议题也便被各种参与者不断叠加着社会注意力、社会情绪和社会态度。传统媒体时代的舆情议题还是以媒体内容为核心要素,其接收端的存在形式及其关系无法被捕捉,因而舆情接收难以在公共行为层面

上体现出来。而在网络舆情中,虽然议题内容(作品)依然存在,但其“舆情”不只来源于“媒体”,也来源于“大众”的参与,舆情显示为一种众声喧哗的态势。网络平台试图从技术维度处理舆情符号治理问题,实际上是控制其行为符号的表意方向和可能,以避免其负面影响。

3. 组合技术

符号不是孤立的,它常通过一系列组合形成文本,从而形成话语、叙事或者议题,以推动舆情实践的展开。在语言学理论中,语言被认为是处于横组合(syntagm)和纵聚合(paradigm)两种关系形态中的:前者是各种要素在可见层面的依次排列,是“在现场的”;后者则是那些具有共同点的词联合起来的,是一种“不在现场的”联想关系^[12]170-171。就语言来说,它是一种线性的关系,其要素是相继出现的,但对视觉而言,它可以在各个向度上同时并发^[12]106。在网络舆情实践中,其符号组合既有线性(时间)的语言文本,也有空间性的图像,也有时空兼顾的视频,更有身体倾向的虚拟现实等,而且在不同符号模态之间总是充满着层级性、技术性、跨越性和整合性。网络舆情中的信息生产在很大程度上是一种碎片化的微传播,它是基于诸多日常生活的只言片语而构成的,是无处不在、随时随地生产出来的,它与传统媒体舆论生产的职业化迥然有别。但是,这些琐碎而庞杂的文本如何获得整合?有学者为此提出了“宏文本”(macro-text)概念,认为它是“以特定获义意向为坐标,以意图定点为半径的动态视界内符号文本的意义联合呈现及结构要素”^[13]。在网络舆情事件中,海量的数据库文本,正是在舆情议题“获义意向”触动下,才被激发出来并形成汹涌的民意。而“获义意向”则作为一种“视界”决定着舆情符号的操作半径,实现对于离散化和碎片化文本的整合,并通过大数据技术实现整合,以报告、数据或智能形式加以输出。

网络舆情的文本具有无限多的层次,它通过超链接、超话、搜索、@、算法推荐等方式实现连接和组合,由此将舆情纳入某种符号框架。其中,超话、搜索、@等文本组合方式是由舆情参与者发动的,体现了舆情参与者在“获义意向”支配下所激活的符号表意范围。当然,网络平台或者管理员也会通过词条、超链接、专题、导航等结构化方式调用数据库或者整个互联网数据,从而得以将舆情事件整合为一个结构化的文本,以引导广大公众从无限琐碎的细节中摆脱出来,获得对于事件本身相对宏观的理解,

为理性化的舆情治理行动建立支撑点。搜索引擎也依赖于各种超链接、标记语言等技术,使得海量的舆情内容被使用者所获取,成为其舆情认知的基础和舆情参与的话题,并在总体上形成“热搜”式的舆情影响力。但就根本而言,它“不仅仅取决于用户的搜索词语,同时也取决于搜索引擎的组织架构、交互文本、元数据,还有那些衔接服务提供商和搜索者以及搜索者之间的运算法则”^[14],其中蕴含了复杂的计算机技术。当算法成为平台内容推荐的核心机制,它就可以把不同的内容整体地投喂给相应的受众,并在不同受众的周围编织出不同的信息茧房;它也并不是客观的,而是充满着价值观、偏好、偏见等主观内容,使舆情走向深受平台算法的影响。

4. 符号代码

在互联网时代,我们对世界的感知,除了屏幕显示的符号以外,还有一系列支配符号呈现和意义建构的底层密码:代码。代码建立在一系列逻辑符号基础上,是由软件工程师在计算机后台书写的,用以指挥硬件、自然语言、图像、声音等对象的底层符号,具有相应的语法、标点、句法等书写规则,是一种能够被计算机所表达、交流和传播的机器语言。它是自然语言、图像、声音等符号得以生成或显现的元语言,其表现力的强弱决定着其他符号能否得到更好的呈现,而它的规则和边界也决定着网络舆论表达的范围和可能性。舆情治理中的关键词屏蔽技术,就是在代码层将相关的词语置于“禁止”当中,使得相关的词语、概念及其背后的议题被置于舆情视野之外,由此词语技术实现了某种议程设置功能。日常符号的表意是在实践中进行的,它背后的主体欲望看起来比较容易追溯,但是在底层代码的书写中,工程师书写的是规则,而很多规则在书写之初是抽象的,因而需要在具体表达实践中根据其社会后果、价值标准、社会规范和意识形态进行逆向评估。

舆情治理中最为困难的是:代码是精英掌控的,是不可见、不可交流的。对于普通人来说,他们看不见代码,不明白代码如何运行,只有在代码失灵的地方,他们才能零星地洞见代码的存在。为解决这一问题,一些国家已相继提出计算机普及化,将编程和写代码的知识纳入中小学课程体系,中国政府和大众也对此展开了积极的实践。这将有助于大众获得编程和代码的相关知识,以理解其基本的工作原理,从而让代码被置于大众审视的目光之下。但目前的情况是:工程师们只对效率和设计感兴趣,而对其工作会带来的道德或政治后果的想法非常排

斥,不想扯进复杂的意识形态和不成熟的价值观之中^{[15]130}。这显然是在回避自己的责任,因为就根本而言,代码就是法律,软件工程师和极客就是编写法律的人^{[15]129},他们甚至能决定哪些行为能实现或不能实现,其能力远超法律制定者。当代码远离日常生活而成为一种非此即彼的深层技术控制,它就不是在可交流的层面展开的,因而很难在公共领域展开舆情的符号化治理,其治理也只能在技术维度展开,而要实现其社会意义,则必须将技术放置于符号视野下进行审视。

四、治理的问题域:社会秩序的符号化重建

网络舆情发生实为社会争执所致,但也会导致社会撕裂、价值观坍塌、合法性危机或象征秩序幻灭。于此,网络舆情治理的问题即可转化为社会秩序重建的问题。社会作为一种实在,乃由诸多不可违背的社会事实所维持,而这些社会事实会从外部给个人造成约束,使社会成为社会^[16]。但这些社会事实并非物理事实或者无情事实,而是由人类的欲望、动机、习惯、观念、道德、文化等所赋予的,由主体意向及其符号实践所构造的社会事实^[17]。符号与对象之间的关系,可以称为表征(representation),它在索绪尔的意义上指的是能指和所指的关系,而在皮尔斯意义上指的是符号载体(sign vehicle)与对象(object)的关系。两者间关系得以维持的力量则来自于社会规约、法则、重复、逻辑等各种动机,于是符号实践就蕴含了丰富的文化、认知、惯例、逻辑等内涵。

1. 表征治理:事实问题

网络舆情总是围绕某些事件而展开,它涉及事件中各种真真假假的事实问题,而一切价值判断也皆以相关事实为基础。由此,事实争论成为舆情争论的核心问题,而它实际上是符号与对象的表征问题。符号要抵达对象,不仅有赖于针对对象直接经验的“统觉图式”(apperceptual scheme),有赖于针对被呈现的配对对象推论的“接近呈现图式”(appresentational scheme),以及以类比方式统觉到被接近呈现对象的“参照图式”(referential scheme),而且包括使发挥接近呈现的符号能够抵达被呈现对象的联系、配对类型或者脉络秩序,它被称之为“脉络或者解释图式”(contextual or interpretation scheme),因而符号表征的实现必须以符号与对象的“秩序的

知识”为预设前提^{[5]313}。前两类展现的是一种类似于自然科学的表征逻辑,后两者则进一步涉及思维方式、社会环境和文化语境,它们都决定着相关表征的阐释方式,进而影响到网络舆情中对于事实或真相的争论与认定。这在网络舆情中表现为对于视频资料、知情者、证据链以及推理方式和想象方式等的综合运用,并由此实现价值判断和责任分配,最终决定着舆情压力的朝向。

当然,表征并非纯粹的“符号-对象”关系,而是深受“主体”动机以及主体间关系的影响。比如谎言、谣言、流言、夸张、猜测、臆想等问题,就深受传播者复杂动机的影响。就谎言而言,它试图通过以假乱真实现对于事实和对手的操纵,以实现自身的目的;谣言、流言则是传播参与者将个人理解、判断、猜想等无意识地渗透进事实当中,使事实和真相产生变形,最终破坏事实认定,使价值判断和责任分配出现混乱,进而冲击社会秩序。在此过程中,所谓“真相”是一个符号感知的问题,它不可避免地具有修辞性,体现出主体支配世界的强烈动机,其“客观性”便在主体面前呈现为多样形态。

2. 关系治理:主体问题

舆情是多元主体参与的结果,对于事实的推理或认定不只一个视域,而是有无限的视域;不同视域之间既会存在重叠,也会存在错位,由此构成主体间的协调或冲突关系。表征的过程同时也是主体间性的过程,主体间关于事情是非曲直的争论,正是建立在此基础上的。在舆情事件发生的过程中,不同类型主体参与事件的方式和动机都是迥然有别的,并在彼此之间形成不同的主体间关系,他们围绕事实认定而展开争夺,让事实充满竞争。而最为关键的是:有关事实的争论,很多主体并不是为了探明“真相”,而是为了将其作为一种修辞手段,并以此建构或者处理不同主体间关系。舆情治理可将事实或观点争论从相反的维度加以思考,将其作为一种认知或者处理主体间关系的手段,从而将“主体间”关系作为核心命题加以思考。

首先,当事人之间是一种利益博弈的关系。他们都在争夺旁观者的关注和意向,以获得其博弈的力量之源;他们还不断征用体制性力量,以获得其合法性论证的资源。其次,旁观者(网民)对事件的关注,则是基于某种认知模式、价值观念或话语立场而产生的。他们大部分不涉及私人利益,更多是基于公理良心和纯粹情绪,而只有少部分有流量追求,有意趁机炒作,以谋取私利。他们不是统一的整体,而

是不同观点和立场的众声喧哗,其内部的撕裂和争执恰恰是舆情治理需要弥合的分歧症候。他们还会对当事人使用网络暴力,将具体事件上升到制度层面以归咎于体制。最后,官方传媒或政府皆是权威的代表,它们在舆情治理中往往居于主导地位。它们是职业化的机构,具有规范的组织方式,秉持职业、公共和法治精神,能为舆情治理提供兜底保障。上述官方组织以其权威性和合法性,在为社会提供事实保障和规范适用的过程中,不断将社会观念进行制度化落实。但在互联网舆论中,主体并不是清晰可判的,而是充满着匿名性,这为网络舆情的符号认知带来了困难。

3. 共识治理:秩序问题

现代社会是一个脱域(disembedding)社会,即从彼此互动的地域性关联中,从通过对不确定时间的无限穿越而被重构的关联中“脱离出来”;它依赖于两种脱域机制:象征标志(symbolic tokens)和专家系统(expert systems),两者都建立在信任基础上,能为脱域提供延伸时-空的预期保障^[18]。更有甚者,数字交流“变得越来越多地脱离肉体,脱离面容”,它让真实的对方逐渐消失于无形。当主体变得日益符号化,甚至出现了“后人类”“他者的消失”等新的主体形态,哈贝马斯所谓的交往理性也就缺少了坚实的“主体”作为支撑。但这是否就意味着网络舆情中的交往不再可能?“社会”是否还能得以建构?如果固守在既有的“主体思维”上,回答当然是悲观的,但是否还有其他思考路径?这些都是值得进一步思考的问题。因此需要追问:何为“社会”?

就日常生活而言,人们所理解的现实“是一个具有主观意义的规整(coherent)的世界”,但它必须经历“主观过程(与意义)的客体化(objectivation)”的历程^{[7]27-28}。社会必须依赖于意义的流动,它靠意义而得以保持关联,其中包括主观意义和客观意义,也包括社会想象,由此才能克服个体或者群体间的原子化或断裂。在涂尔干意义上,它被称为社会事实,只有在被违背的时候,才能显示出其强制力;在舒尔茨意义上,它被称为意义脉络,既包括主观的部分,也包括客观的部分,是通过诠释而得以把握的;在塞尔意义上,它被视为集体意向性的结果,如果没有集体意向性的“当做……”“是……”,便没有制度的存在。上述这些意义皆有赖于符号或者语言,而正是符号或语言得以穿透原子化主体间的壁垒,得以超越周遭、世界、过去和未来,也得以将变动不居的意识流凝聚为当下可把握的客观化的知识、

词库或者秩序。但是,秩序也并不是一成不变的,而是随时面临现实的冲击和语言的冲击;在日常生活中,语言总在对秩序进行常规维护和危机维护,不断地论证着制度或秩序的合法性^{[7]184}。没有了语言的维护,制度和秩序将会面临僵化或瓦解的风险。可以说,舆情作为一种社会存在的形态,一方面在冲击着社会制度或者秩序;另一方面,它也不断将社会存在的问题暴露出来,以激发起相应的社会活力。也就是说,秩序的危机反而昭示了社会中潜藏的意义脉络,并对其加以激活,随之便会征用相应的社会资源对其进行维护,最终在争议中获得共识。

五、结语:以符号化方式激活 舆情治理的意义维度

社会是一种符号组构及其实践的结果,通过符号可透视其中的主体动机、世界结构、多重世界、社会规范等意义脉络。从这个意义上说,舆情是一种鲜活的有机体,应充分尊重其爱恨情仇对于社会的意义,而不是简单地将其视为“问题”。在此,符号不止是一种工具或者修辞,而且是一种在本体意义上对社会秩序的重整或建构。以此,舆情符号化治理的理论命题才能获得一种基于符号世界的本体论基础。

依赖于各种符号技术,各类舆情主体皆能广泛参与到舆情实践中,从而打破了传统“舆论”那种精英支配的“论辩”方式,将舆情问题置于一种理性与非理性、私人化与公共性、真相与后真相等混杂的众声喧哗当中。但也正因为如此,过去隐没的、遥远的主体,获得了新的“赋权”,弱势群体、亚文化群体、跨境力量等得以通过舆情进入某个社会场域,这对哈贝马斯意义上传统舆论的乌托邦想象造成了根本性的冲击。但我们也该意识到,事实、理性、逻辑、公共性等依然作为一系列理想的判准,总在舆情治理中作为底层逻辑发挥作用。

互联网作为一种全新的世界结构,有赖于各种技术支撑下的符号形态,从而将语言意义上舆论之“论”转化为基于视觉、沉浸、行为、参与等的多样化符号形态,将其呈现为可见、身体以及数据层面的“事实”而非“论辩”。这就使“舆情”概念得以超越“舆论”概念而粉墨登场。因此,我们对于网络舆情治理探讨,必须全面评估其全新的符号形态及其社会意义,才能真正把握其深刻的舆情意义,以洞察其深层的社会意义。我们必须认识到,技术不仅是一

种中性的技术,而是一种全新的符号形态,它总在不断地建构社会,并决定着人类意义的生成方式。这一观念的提出将实现两方面的超越:超越符号的形式论和社会论,并将其置于技术脉络当中;超越技术的中性论,看到技术所具有的舆情治理意义及其深刻的社会内涵。

以符号为视角,既可以透视主体动机,也可以捕捉对象或世界;既可以传达内容,也可以建构世界。就舆情治理而言,从符号视角出发,将有助于我们实现对于主体动机及其客体世界的穿越,从而将原子化的世界组构为一个充满意义的“共同体”。而主体之间的协同或和谐,皆有赖于主体间共通的基础,包括事实基础、关系基础和共识基础。在互联网的众声喧哗中,要找到共通的基础殊非易事,需要在一系列“基础”之下寻找更底层的基础,这就仰赖于“元符号”的反思性,不断穿透舆情的底层逻辑以获得更深层的重叠共识。这就在视野上克服了其他治理模式的意义匮乏、主体不足及反思乏力等问题,让每一种主体皆可利用符号参与到舆情治理中,从而真正实现多元化协同治理。

参考文献

- [1] 喻国明.网络舆情治理的要素设计与操作关键[J].新闻与写作, 2017(1):10-13.
- [2] 霍尔.表征:文化表象与意指实践[M].徐亮,陆兴华,译.北京:商务印书馆 2003;24.
- [3] 荀东锋.孔子正名研究[M].上海:上海人民出版社,2016:133-145.
- [4] 张志林.孔子正名思想的现代诠释[J].孔子研究,1996(4):9-15.
- [5] 许茨.社会实在问题[M].霍桂恒,译.杭州:浙江大学出版社,2011.
- [6] 凯瑞.作为文化的传播:“媒介与社会”论文集(修订版)[M].丁未,译.北京:中国人民大学出版社,2019;23.
- [7] 伯格,托马斯·卢克曼.现实的社会建构:知识社会学论纲[M].吴肃然,译.北京:北京大学出版社,2019.
- [8] 波兹曼.童年的消逝[M].吴燕莲,译.桂林:广西师范大学出版社,2004;32-33.
- [9] 麦克卢汉.理解媒介:论人的延伸[M].何道宽,译.北京:商务印书馆,2000;34.
- [10] SZASZ A. Ecopolulism: Toxic waste and the movement for environmental justice [M]. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1994: 57.
- [11] 陆斗细,杨小云.围观式政治参与:一种新的政治参与形式[J].当代世界与社会主义,2013(2):109-114.
- [12] 索绪尔.普通语言学教程[M].高名凯,译.北京:商务印书馆,1980.
- [13] 胡易容.宏文本:数字时代碎片化传播的意义整合[J].西北师大学报(社会科学版),2016(5):133-139.
- [14] 延森.媒介融合:网络传播、大众传播和人际传播的三重维度[M].刘君,译.上海:复旦大学出版社,2012;96.
- [15] 帕里泽.过滤泡:互联网对我们的隐秘操纵[M].方师师,杨媛,译.北京:中国人民大学出版社,2020.
- [16] 迪尔凯姆.社会学方法的准则[M].狄玉明,译.北京:商务印书馆,1995;34.
- [17] 塞尔.社会实在的建构[M].李步楼,译.上海:上海人民出版社,2008;34.
- [18] 吉登斯.现代性的后果[M].田禾,译.南京:译林出版社,2011:18-25.

Semiotizing Governance: A New Paradigm for Network Public Opinion Governance

Liu Ruilan Li Hong

Abstract: In online public opinion, signs are not only tools for representation, but also constantly construct society and stimulate its vitality. The rhetorical use of signs by the subject of public opinion is always constantly surging with cognitive structures, cultural logic, and meaning veins, enabling social structures to be constantly generated, maintained, revised, or transformed in rhetorical competition. The parties involved, netizens, officials, platforms and other public opinion subjects have different motivations and participate in public opinion practice through different sign types and practices, and construct corresponding social facts. The carrier signs, behavioral signs, combination techniques, codes, and other sign forms of online public opinion shape different forms of public opinion, surpassing the traditional language of “discourse” and becoming “facts”. The problem domain of governance of public opinion is nothing more than governance of representation, governance of relationship, and governance of consensus through signs and their practices, in order to ultimately achieve the goal of bridging differences and rebuilding the order of meaning.

Key words: online public opinion; semiotizing governance; social order

责任编辑: 苇 如