

引文格式: 周刚, 姜鸿. 卢曼社会系统理论视角下来华留学生群体舆情管理研究 [J]. 常州大学学报(社会科学版), 2023, 24(3): 58-62.

卢曼社会系统理论视角下来华留学生群体 舆情管理研究

周刚, 姜鸿

摘要: 来华留学生群体舆情管理事关高校甚至国家的声誉, 对我国的对外政策和社会稳定均具有重要的影响。随着信息技术和互联网更新迭代, 来华留学生群体网络舆情的表达方式和传播过程都呈现出新的特征, 基于卢曼社会系统理论, 剖析来华留学生群体舆情管理中主体隐匿性、传播突发性、不受控制性、情绪煽动性等特征。高校要采取快速应对舆情事件的管理措施, 强化舆情主体的公信力建设, 提高舆情管理人员对信息流的解读能力, 培养校内学生群体“意见领袖”。

关键词: 来华留学生; 舆情管理; 卢曼社会系统理论

作者简介: 周刚, 常州大学组织部副研究员; 姜鸿, 经济学博士, 常州大学吴敬琏经济学院教授。

基金项目: 常州大学教育教学研究一般项目“产教融合育人机制研究”(GJY2020015)。

中图分类号: G40 **文献标志码:** A **Doi:** 10.3969/j.issn.2095-042X.2023.03.006

壮大来华留学生群体是我国实现高等教育国际化的重要手段, 也是实现“国之交在于民相亲”的实践路径。开展来华留学生教育不但是国际教育形势发展的客观规律, 也是中国教育事业发展的必然结果。2018年, 全国1004所高校吸引了来自196个国家和地区的492185名外国留学人员, 留学生人数较2017年增加了3013人^[1]。随着信息通信技术和互联网的快速发展, 以网络平台为载体的新媒体和自媒体呈现用户数量庞大、传播迅速、介入突发事件能力增强等新态势, 逐渐成为舆情发生、发展与演化的主要渠道, 而部分高校的留学生舆情管理机制和运行机制尚不完善, 社会民众对来华留学生的涌入也缺乏心理准备。因此, 来华留学生舆情工作该如何适应当前社会发展和心态变化成为新的挑战。

一、来华留学生群体舆情特征

社会大众对某一事件的态度倾向性的集合极易引发舆情。舆情既有正面的, 也有负面的。正面舆情是当事者乐见的, 故此处不做讨论。负面舆情则让当事者唯恐避之不及, 这是大家关注和研究的重点。因传播媒介的不同, 可将舆情分为传统舆情和互联网舆情。本文主要探讨互联网舆情。互联网舆情是指, 借助于微博、微信、公众号、博客、论坛、新闻评论等方式和途径进行传播扩散的舆情^[2]。与传统的舆情相比, 互联网舆情在传播速度、实时互动、用户身份隐匿等方面具有更加显著的优势^[2]。留学生作为一个新的学生群体, 逐渐成为高校国际化的重要工作之一, 目前, 高校主

要还是以传统的外事理念和僵化的管理方式来处理来华留学生事务。在实际操作中,不少高校对留学生采取“封闭式”“保姆式”管理服务,强调保护式管理或差别化教育^[3],在生活和学习上给予来华留学生特别的照顾和优待,使部分来华留学生滋生骄傲情绪。这种做法甚至可能引起中外学生间的矛盾和冲突,进而引发留学生群体网络舆情事件,如:山东某高校的中外学生“学伴”制度、无锡某高校为留学生腾宿舍事件、沈阳某高校要求中国学生给留学生扫宿舍事件。此外,以激化对立情绪和排外主义的留学生事件也时常发生,如:南京留学生遇害事件,福州留学生闯红灯与交警发生口角事件。这些都成为社会情绪发泄的出口,并延伸到批判来华留学生的超国民待遇,进而煽动极端民族主义。尽管这些留学生网络舆情事件的诱因各不相同,但随着事件在网络平台的持续发酵和衍生叠加,所造成的舆论漩涡在全国乃至世界上造成了比较大的负面影响。

来华留学生群体舆情事件是舆情的重要组成部分,随着信息技术和互联网更新迭代的加快,留学生群体网络舆情的表达方式和传播过程都呈现出新的特征。

第一,主体隐匿性。随着互联网普及,社会大众基本都能熟练使用微博、论坛、QQ、微信、直播平台等在线交流工具进行信息搜集、传播与交流。在虚拟世界中,网民可以自由地进行交流^[4],虚拟网络为舆论发起人提供了天然保护色,导致虚假信息或负面内容肆无忌惮的传播与发酵。

第二,管理复杂性。来华留学生来自不同的国家,具有不同的种族、肤色、文化风俗、宗教信仰、生活习惯,其思维方式和价值取向都与中国传统理念不尽相同,导致来华留学生群体形成较为封闭的亚文化特征。此外,来华留学生突发事件往往涉及国际舆论、外交政策、法规制度、社会民意、民族情绪等诸多方面,增加了舆情管理的复杂性。

第三,传播突发性。一方面,人的意志具有随意性、或然性、多样性和不可预测性等特征^[5],个体的思维方式、价值观念、家庭背景、教育程度等大相径庭,不同的人对同一件事情的认知会产生不同的反应。另一方面,网络平台的使用门槛和成本在不断降低,任何个体都有条件成为舆论的发布者、评论者和散布者。同时,突发事件还可以通过文本、视频、声音或图片等形态在网络空间快速传播。这些因素加剧了舆情传播的突发性、不可控性、不确定性、危害性。

第四,不受控制性。一方面,在线生活方式呈现出无时不在、无处不在、无所不能的新态势,现实社会与网络虚拟世界有机融合在一起,形成一个新的社会交往空间^[6]。另一方面,随着社会公众的受教育年限持续增加和网络技术不断更替,面对突发事件时,社会公众的介入程度会加深、传播速度会加快、处理手段也会更娴熟。因此,留给高校应对和处理舆情的时间变短,可控范围变窄,舆情朝着不受控制的方向发展。

第五,情绪煽动性。为了增加用户黏性,提高用户参与度,网络平台往往会开发先进的技术,提供友好的交互界面,方便用户发布信息。然而,正是这种开放性和便捷性使得网络信息的监管和审查难度增加,虚假信息趁机“混水摸鱼”^[7]。来华留学生突发事件往往是经过舆论的曲解和发酵、别有用心之人的情绪煽动和发泄,才会上升到国家和民族的高度,产生不良影响。

二、基于卢曼社会系统理论的来华留学生群体舆情管理

德国社会学家卢曼认为,帕森斯社会系统理论存在一定的局限性,对一些社会现象不能做很好的解释,需要扩展和补充。他巧妙地将智利生物学家马图拉纳(Maturana)和瓦芮拉(Valera)的生命系统自我再生系统理论移植到社会学中,构建了自己的社会系统理论。卢曼将

“沟通”(而非“人”或者“行动”)看作社会系统的基本要素,认为社会系统是一种在一个封闭循环的过程中不断地由沟通制造出沟通的自我制造系统^[8]。它既具有操作的封闭性、又具有对环境的开放性的特点^[8]。卢曼的社会系统理论认为,沟通受制于个人因素和环境因素,并非仅在理性的条件下进行的。在一定的社会环境中,个人根据已有的认知对相关事物进行分析、加工、理解并进行评判(体现操作上的封闭性),同时吸收环境中的影响因子进行整合(反映环境的开放性),因此,曲解、误解、评判、不合理建议、非理智行为都有可能发生^[9]。沟通双方的透明度未必能增加沟通的可能性,相反,沟通双方均存在“自我指涉”运作。因此,透明度越高导致沟通失效的可能性反而会越大^[9]。所以,在面对存在于独立封闭社会系统中的双方时,传统意义上的社会秩序维持手段不会起到理想的作用。舆情传播本质上就是一个个独立的个体对同一事件的态度反映,它们经过叠加、发酵、整合之后,形成明显的倾向性意见(正面的或负面的)。这些倾向性意见借助互联网媒介迅速传播,吸引大量网民参与其中,形成话题效应,从而搭建了一个新的社会系统。网络舆情转播属于社会沟通的一个重要组成部分,这就很好地切入卢曼社会系统理论中“沟通”这一基本要素,便于开展相关的分析和研究。

卢曼在社会系统中提出的自我指涉理论,重申了主体性和内因论的主体地位。个体借助自我再生运作,以内在元素或事件区别于外界的事物或他人,体现主体性。具体而言,个体是以自我作为一切事物的起点,对外界事物是接纳还是拒绝完全由个人决定,以体现与他人的区别。同样,社会系统也是借助自我再生运作,再生出相应要素,体现自身的独特性,以区别于其他社会系统。在自我指涉过程中,个体或社会系统不受制于他人或外部环境,外部环境或其他系统只能起到提示作用。只有当个体或系统认可并接受提示,并将其纳入自我再生动作,外界的影响才是有效的。在信息时代,网络社会已经成为一个新的社会系统。在网络社会中,会形成一个封闭的诸多相互关联要素自我再生产的回路,形成一套自给自足的“自我指涉”系统。在网络社会系统中,存在独特的沟通方式、语言表达、思维体系、评价标准,而且这些会随着时间的推移发生异变,与传统社会的运作方式的差异越来越大。来华留学生相关的舆情事件大多起源于网络,正是由于网络虚拟社会与现实真实社会的差异性和对比性,导致社会大众对留学生事件存在不同的认识并快速传播,网络舆情事件才会形成。以山东某高校的中外学生“学伴”制度所引发的舆情事件为例,2016年山东某高校实施留学生“学伴”制度,初衷是增进中外学生的理解与交流,帮助留学生更快地融入校园学习和生活,促进教育国际化。这项措施在实施初期,中国学生报名较为踊跃,在舆情爆发前并无任何异常。2019年7月,微博上曝出了“一个留学生配三个异性学伴”的话题,成为舆论焦点。尽管山东某高校随后对这种不实话题进行了澄清,并对报名表格中出现的“结交外国异性友人”选项以及其他问题进行了公开道歉,但舆情所带来的负面影响却无法消除,并随即陷入国格、民族性等舆论漩涡。

回顾山东某高校的“学伴”制度舆情事件可以发现,高校推出的“学伴”制度旨在增进中外学生之间的沟通交流,帮助留学生尽快了解、熟悉并融入校园学习和生活,实现国际友好交流这一目的,而这一初衷在网络社会中异变成讨好外国人的崇洋媚外行为,这一事件完美再现了卢曼的不同社会系统“自我指涉”的运作模式。同一事件因立场、角度和切入点不同,导致了截然相反的结果,进而引发轰动全网的舆情事件。为了平息网友的情绪,消除负面舆情的影响,山东某高校国际事务部公布了《XX大学“学伴项目”管理暂行规定》,但内容公开之后,反而引起了更多争论,高校优待留学生话题让更多参与者愤愤不平,这恰好证明了卢曼所提到的观点“沟通双方的透明度未必能增加沟通的可能性,透明度越高导致沟通失效的可能性反而会越大”。究其原

因,参与各方均在自己的“自我指涉”运行模式下进行信息加工并传播。高校的出发点是让大家了解整个制度设计的全貌以及初衷,供大家了解事情的全过程,而广大网友却从公开的信息中筛选出对自己有利的信息(高校特殊优待留学生),进行片面地解读和披露,以达到“博人眼球”的效果。这种透明度沟通反而适得其反。

卢曼还在社会系统理论中提出了双重偶连性理论,即时间维度复杂性^[10]。卢曼认为,时间的运行轨迹并不只是单一地向未来流动,过去的时间也是一个新的流动方向,过去也处在不断变化之中,因为每天都会存在新的过去,所以过去也是动态可变的^[11]。对于舆情而言,过去并不是确定的、已经发生的,而是不确定的、可以被改变的。只要在适当的时间点,尘封的往事都有可能成为“燃点”和“爆点”,成为舆论热点,引发舆情风波。仍以山东某高校中外学生“学伴”制度所引发的舆情事件为例,山东某高校的学伴制度早在2016年就已经启动实施,直到2019年7月有人在微博上曝出“一个留学生配三个异性学伴”的敏感话题才引爆全网,引发舆情危机。这说明,即使是已经发生的事情,并不会因为已经过去而一成不变,有可能会随着现在的变化而产生新的舆论焦点,这正印证了卢曼的时间维度复杂性理论,即,舆情管理不但要管理“现在”还需要管理“过去”。卢曼社会系统理论为有效开展舆情管理提供了强有力的理论支撑和策略指导。

三、应对来华留学生群体舆情的管理策略

在媒体技术快速发展的时代,网络舆情的不确定将会增加。如果以传统的绝对确定性思路处理来华留学生群体舆情事件,效果肯定不理想。因此,来华留学生群体舆情管理应该从绝对的确定性管理向动态的、临时的、多元的不确定性管理转变。

第一,采取快速应对舆情事件的管理措施。网络舆情风起云涌,网络用户对舆情事件的参与度不断攀升,其表达方式和沟通技术也在与传统的舆论话语权一较高下。可以预见,未来舆情事件“第一黄金时间”将是以分或秒为单位来计算的。这也意味着,对应舆情事件时,管理者客观上不可能事事都要等上级领导批准后才行动,因为时间不允许,突发事件的不确定性更不允许^[6]。这就要求舆情管理者具备迅速应对风险管理的能力和素质,灵活性和原则性相结合,采取宽柔相济的管理方式。为了更好地开展舆情管理,应该压缩汇报时间,优化汇报流程,适当下放舆情管理权限,让一线舆情管理人员有一定的权力空间,对那些有可能引发舆情事件的信息,拥有即时处置权,把舆情可能产生的风险扼杀在萌芽之前。

第二,强化舆情主体的公信力建设。每一次来华留学生群体舆情事情发展时,用户通常会通过高校官方的微博、公众号、新闻等公开渠道获取信息并对其进行曲解。如果官方前期公开的信息都是严谨的、令人信服的,则不会被网络用户曲解,在应对舆情事件时不会那么被动。这是因为,高校本身的公信力已经获得潜在用户的信任,这对于实现传播者和波及者的“视角共担”,最大程度获取波及者的理解是非常有利的^[6]。因此,高校不仅要在日常管理中有意地维护可信任的形象,而且要建立以多元、平等、尊重、理解为核心的人本主义舆情引导机制,增强主体的公信力建设^[7]。

第三,提高舆情管理人员对信息流的解读能力。就来华留学生群体舆情事件而言,社会公众所站的角度不同,对信息流的解读也完全不同。在山东某高校的“学伴”制度舆情事件中,校方的初衷是增强中外学生交流,而网民是从留学生配异性学伴的角度进行解读,同一事件的不同解读也要求舆情管理者要充分考虑社会群体多元性特征,不能一厢情愿地认为社会公众会用固化眼光对信息进行解读。从卢曼双重偶连性理论来看,过去的事件并不是恒定不变的,对过去事件的

反思和审视在一定程度上会影响未来对网络舆情的把握和应对。因此,舆情管理人员也要经常性地反思过去的信息,特别要关注过去事件可能引发的不可预期的后果,并调整管理策略。

第四,培养校内学生群体“意见领袖”。来华留学生舆情传播群体以中国学生群体为主。高校学生性情相对单纯朴实,容易基于自身的立场和感受来看待问题,对留学生群体舆情事情不能完全准确地判断与评价,容易受他人影响,盲目跟从,达到共鸣。在网络舆情形成、演变、发展、传播过程中,“意见领袖”起到了推波助澜的引领作用,已成为影响网络舆情发展走向的重要力量之一^[8]。来华留学生群体是社会关注的敏感话题,很容易引发舆情风波。因此,高校要在学生群体中发现和着力培养自己的“意见领袖”,利用“意见领袖”的力量推动网络舆情的正面引导和健康发展。

参考文献:

- [1] 教育部. 2018年来华留学统计 [EB/OL]. (2019-04-12) [2022-10-20]. http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/gzdt_gzdt/s5987/201904/t20190412_377692.html.
- [2] 王磊. 互联网舆情事件影响分析与动态演化研究 [D]. 天津: 天津大学, 2016.
- [3] 尹珊珊. 外国留学生管理工作浅析 [J]. 中国科技信息, 2009 (8): 179-181.
- [4] 赵宁, 黄广芳. 高校网络舆情对留学生汉语学习态度的影响及策略研究 [J]. 大众文艺, 2019 (7): 187-188.
- [5] 秦明瑞. 复杂性与社会系统: 卢曼思想研究 [J]. 系统辩证学学报, 2003, 11 (1): 19-25.
- [6] 黄和节. 政府应对网络舆情不确定性的理论阐释: 基于卢曼三维度理论视角 [J]. 法制与社会, 2015 (34): 141-142.
- [7] 李敏, 王巧. 网络舆论生态治理的逻辑理路: 基于媒体融合、政府公信力、社会共识联动的视角 [J]. 常州大学学报(社会科学版), 2023, 24 (1): 68-77.
- [8] 何健. 高校大学生网络舆情特征与管理对策研究 [D]. 重庆: 西南大学, 2015.
- [9] 邓伟志. 社会学辞典 [M]. 上海: 上海辞书出版社, 2009.
- [10] 丁东红. 卢曼和他的“社会系统理论” [J]. 世界哲学, 2005 (5): 34-38.
- [11] 张戎凡. 观察“风险”何以可能: 关于卢曼《风险: 一种社会学理论》的评述 [J]. 社会, 2006, 26 (4): 173-187.

On Public Opinion Management of Overseas Students in China from the Perspective of Luhman's Social System Theory

Zhou Gang, Jiang Hong

Abstract: The public opinion management of overseas students is crucial to the reputation of colleges and universities, even the state and exerts important influence on China's foreign policy and social stability. With the update of information technology and Internet, the expression mode and transmission process of network public opinion of overseas students show new characteristics. Based on Luhman's social system theory, the characteristics of public opinion management of overseas students such as concealment of the main body, sudden transmission, uncontrollability and emotional agitation are analyzed. Colleges and universities should take management measures to quickly respond to public opinion events, strengthen the public trust construction of public opinion subjects, improve the ability of public opinion managerial personnel to interpret the information flows and cultivate “key opinion leaders” among students in colleges and universities.

Keywords: overseas students; public opinion management; Luhman's social system theory

(收稿日期: 2022-10-20; 责任编辑: 沈秀)