



开放科学  
(资源服务)  
标识码  
(OSID)

# 突发事件中政府话语的受众反向认知影响因素研究

——基于 2011—2020 年 1 500 起突发事件的实证分析

张旭阳

上海应用技术大学人文学院 上海 201418

**摘要:** [目的/意义] 突发事件中政府话语的受众反向认知现象对政府舆情应对乃至公信力形成挑战,因此有必要对其进行分析,以期突发事件管理实践提供参考。[方法/过程] 本文采用内容分析法,选取 2011—2020 年 1 500 起突发事件展开实证研究,分析突发事件中政府话语传播的受众反向认知现状,并从突发事件属性、事件传播属性、政府话语属性方面,考察政府话语反向认知的影响因素。[结果/结论] 研究发现,突发事件属性、政府话语属性对政府话语反向认知的影响最强,影响反向认知最为显著的因素依次为:突发事件类型、事件问责情况、事件所属行业、政府话语发布平台、政府情感话语运用、事件发生地、政府回应时效、舆情持续时间等。

**关键词:** 危机传播;突发事件;政府话语;反向认知;影响因素

**中图分类号:** G20; G35

## A Study on the Influencing Factors of Audience's Reverse Cognition of Government Discourse in Emergencies——Empirical Analysis Based on 1500 Emergencies from 2011 to 2020

ZHANG Xuyang

School of Humanities, Shanghai Institute of Technology, Shanghai 201418, China

**Abstract:** [Objective/Significance] The phenomenon that netizens perceive and interpret government discourse from the negative side challenges the government's response to public opinion and even its credibility. Therefore, it is necessary to analyze this reverse-cognition phenomenon in order to provide reference for emergency management practice. [Methods/Processes] This paper adopts the content analysis method, selects 1,500 emergencies from 2011 to 2020 to conduct empirical research, and analyzes the audience's reaction to the dissemination of government discourse in emergencies. This paper also examines the influencing

**基金项目** 上海市青年科技英才扬帆计划资助项目“突发事件中政府网络话语传播的受众反向认知研究”(20YF1447400)。

**作者简介** 张旭阳(1988-),博士,硕士生导师,讲师,研究方向为危机传播、社交媒体传播, E-mail: 185903639@qq.com。

**引用格式** 张旭阳. 突发事件中政府话语的受众反向认知影响因素研究——基于 2011—2020 年 1500 起突发事件的实证分析 [J]. 情报工程, 2023, 9(1): 43-54.

factors of reverse cognition of government discourse from the aspects of event attributes, event spread attributes, and government discourse attributes. [Results /Conclusions] The attributes of emergencies and government discourse have the strongest influence on the reverse cognition of government discourse. The most significant factors affecting reverse cognition are: type of emergency, accountability, industry, government information release platform, emotional utterances, place of emergency, government response timeliness, duration of public opinion, etc.

**Key words:** emergencies; government discourse; reverse cognition; influencing factors

## 1 研究背景与问题

突发事件中,民众对于政府话语的反向认知现象屡屡发生。反向认知,主要表现为民众对政府、官员的言论和行为,从反面或反向进行认知、解读和分析,并据此展开舆论表达<sup>[1]</sup>。例如唐山打人事件,有网民对政府发布的通报采取质疑态度,甚至嘲讽攻击。尽管这些舆论表达体现了公民的监督权,但也催生了片面化甚至极端化表达,扩大了认知裂痕。在极端情况下,它会消减政府公信力,甚至催生政治信任危机,加剧公共治理难度。

随着新媒体的涌现,反向认知现象有加剧的趋势。一方面,社会化媒体赋予了普通民众前所未有的话语机会,“圈层化”触网民众不断增加,使网络舆论表达趋于分化;另一方面,突发事件作为复合危机,有难预测、扩散快、危害大等特点,考验着政府治理能力,同时新媒体使政府的言论与行动直接暴露于网民的审视之下。因此,在突发事件情境下,反向认知现象趋于频发。

国内外学者关注了此类现象。王国华等<sup>[2]</sup>以农民上访出逃事件为例,发现网民在认知政府形象时存在将消极负面特性赋予政府的倾向。陈娇娥等<sup>[3]</sup>以宁波错时上下班公共政策事件为

例,提出存在政策反向解读偏误现象,即网民对公共政策目的、内容、措施和方法等的质疑和消极批判倾向,网民甚至从与政策制定者本意相反的方向看待政策目的。曾润喜<sup>[4]</sup>、李春雷等<sup>[5]</sup>则分别以“天津爆炸事故”、广东茂名“PX事件”为例,指出网民存在将负面特性赋予政府,以及对政策反向解读的倾向。Friesem<sup>[6]</sup>指出,以色列网民在有关纳粹大屠杀的官方话语中参与了对立解码,他们拒绝宣扬犹太人被迫害、灭绝恐惧等单一叙事,其目的被理解为一种防御机制,帮助以色列人应对和消除霸权主义大屠杀意识带来的持续恐惧和焦虑。Katiambo<sup>[7]</sup>分析肯尼亚加里萨大学袭击事件中网民对主流媒体新闻的解读后指出,尽管主流话语从支持军事解决冲突的战略角度报道恐怖主义,但当其内容在网上传播时,网民会利用社交媒体将拒绝军事解决冲突的战略插入其叙事中来解构主流媒体传播范式,通过对主流新闻的对抗解读为民众提供拒绝战争宣传的机会。He<sup>[8]</sup>指出,在新闻媒体评论区中,网民时常会使用担忧、威胁、抨击和仇恨等消极情绪的语义标签,表现出与新闻报道生产者相反的阅读立场。反向认知受到多种因素的影响。英国文化研究学者斯图亚特·霍尔<sup>[9]</sup>认为,传播者与受众所处的社会地位或立场、文化经历的不对称,将导致认

知符码之间缺乏相宜性<sup>①</sup>，使个体在解读信息时可能遭遇“对抗立场”，出现信息、话语的“曲解”。“对抗式解读”时，受众完全明白信息给出的字面意义和内涵隐义，但是他们拒绝接受文本制作者创造的符码和意图，并以不同的参考架构重新加以解释，使理解的结果与传播者所预设的意义背道而驰。张淑芳<sup>[10]</sup>认为，官方舆论的态度立场、话语方式易造成官民话语系统的隔离，使公众对抗式解读官方舆论成为常态。张晶<sup>[11]</sup>指出，政府在危机沟通中采取“单面说服”的方式难以形成多向反馈系统，忽视了公众获得全面信息、平等沟通的需求，不对等沟通激发其逆反心理，加剧了对抗式解读行为。也有学者认为是突发事件本身属性诱发了反向认知，方付建<sup>[1]</sup>指出，网民反向认知现象因热点事件而诱发，并因系列热点事件而得到印证和确认。另有研究则强调传播环境的重要性，陈洪友<sup>[12]</sup>指出，网络自由交流模式带来了话语权的重新配置，使受众的事件信息协商式解读成为主流，也刺激了受众对抗式解读的表达，表现出对媒介信息的心理逆反。陈力丹等<sup>[13]</sup>分析信息传播中的“禁果效应”，指出封锁信息、建立网络过滤词容易挑战民众知晓权，引发其对抗意识。另有一些综合性的观点，如胡正强<sup>[14]</sup>指出，新闻主题、表达形式、媒介身份以及文本制作的专业性、传播时机的恰当性、传播者的可信性等，都易引起受众反向信息解码。He<sup>[8]</sup>认为，受众的立场不仅受到文本生产者的语境模型、共享的社会文化知识

和交流情境的影响，还与受众的经历和特定目标联系在一起。

现有研究表明，反向认知受到诸多因素的影响，这些解释并不相互冲突，更多地是互相补充。但是，研究中对反向认知现象的解释多是理论性的，或者是基于个案的论证，实证基础并不牢固。我们仍需厘清不同因素的影响程度，为此，本研究利用一个包含1500起突发事件的样本数据，聚焦于突发事件属性、事件传播属性、政府话语属性三方面因素，考察其对突发事件中政府话语传播的受众反向认知的影响。本研究关注的问题是：

Q1：突发事件中政府话语的受众反向认知基本状况如何？

Q2：突发事件属性、事件传播属性、政府话语属性对受众反向认知是否存在影响，影响程度如何？

## 2 研究方法

### 2.1 样本选择

本文的研究样本来源于笔者所在高校新媒体舆情研究中心构建的“舆情事件数据库”。该数据库主要依托数据抓取系统对微博、微信、BBS论坛等平台上的信息进行实时采集、保存、清洗和聚类，最后经过对数据的整合编码，形成结构化数据。目前该数据库已经涵盖了2011—2020年的9000起舆情事件的结构化数据。本研究从数据库中选出各年度网络舆情

①相宜性，即双方在对信息的理解和处理上表征出来的一致性、同一性和平衡性。

②网络舆情热度 = (标准化新闻搜索量 + 标准化社区搜索量 + 标准化博客搜索量 + 标准化微博搜索量 + 标准化视频搜索量 + 标准化微信公众号搜索量) + 1。

热度<sup>②</sup>排名前 150 位的突发事件, 共计 1 500 起, 作为研究样本。

## 2.2 编码设计

根据研究问题, 参照刘锐<sup>[15]</sup>构建的地方重大舆情危机政府干预效果指标体系、宋欢迎等<sup>[16]</sup>构建的突发公共卫生事件政府回应效果指标体系以及其他舆情事件相关研究, 本文设计了四类可测量的指标: 一是突发事件属性, 包括事件发生地、事件类型<sup>[17]</sup>、所属行业、事件问责情况; 二是事件传播属性, 包括事件首次曝光媒介类型、事件曝光时差、舆情持续时间; 三是突发事件中政府话语属性, 包括政府话语发布者、政府情感话语运用<sup>[18]</sup>、政府话语抽象性<sup>[19]</sup>、政府回应时效、政府话语发布主要媒体平台; 四是突发事件中政府话语的受众反向认知情况, 包括是否存在明显反向认知、反向认知焦点、反向认知主导情绪<sup>[20]</sup>。

本文从三个角度对因变量反向认知进行编码。首先, 确定是否存在明显反向认知。该指标在操作化上比较困难。任一起突发事件, 当抓取尽量多的网络信息时, 总能找到反向解读的内容。“明显”是一种主观感受, 与获取信息的渠道、个人心理等因素相关。所以本文对“明显反向认知”的操作化是试探性的。具体步骤是, 以新浪微博、天涯社区、百度贴吧等主流平台为检索入口, 以事件中政府回应相关关键词为搜索词, 在返回结果首页包含的帖子及评论中, 如果存在 5 条及以上反向评论, 编码员就将反向认知确定为“明显”。显然, 5 是一个主观阈值, 完全可以确定为更高的数字。实际上也可以不用绝对数量, 而采用相对比例。不过, 在缺乏

可用参照系的情况, 我们决定采用 5 为阈值。其次, 确定反向认知焦点, 即对反向评论按照主题进行归类, 类别包括涉事主体动机、事件原因、事件危害、事件追责、处理细节、人事任免与其他。各类别为 0-1 型变量, 是则赋值为 1, 否则赋值为 0。最后, 确定反向认知主导情绪, 类别包括无明显情绪、质疑、担忧、恐惧、谴责、愤怒、反对、同情、悲伤。

为保证数据编码的准确性和可靠性, 编码工作由 5 名编码员(含研究者本人)统一完成。为了检验编码员对变量编码的一致性, 本研究进行编码员间信度(Intercoder Reliability)检验。对于两名以上编码员间信度检验, 通常选取克里彭多夫信度(Kirppendorff's Alpha)作为指标<sup>[21]</sup>。针对“事件类型”、“事件所属行业”与“首次曝光媒介类型”指标, 由编码员共同对 40 条相同的事件内容进行编码。结果显示, 以上三个变量的编码员间信度分别为 0.899、0.752 及 0.879, 达到可以接受的水平<sup>[22]</sup>。

## 3 研究结果

### 3.1 突发事件中政府话语的受众反向认知现状

在 1 500 起突发事件中, 存在明显政府话语反向认知的有 1 235 起, 占比 82.3%; 265 起事件无明显反向认知现象, 占比 17.7%。分析 1 235 起事件中政府话语反向认知焦点可知, 由事件原因引发反向认知的情况占比最高(73.7%); 第二是事件追责(71.8%); 第三是事件危害(50.2%); 余下依次是处理细节(38.4%)、其他(33.6%)、主体动机(27.0%)、人事任免(15.2%)。从受众反向认知主导情绪

来看，谴责情绪最多（38.4%）；第二是质疑情绪（26.2%）；第三是愤怒情绪（20.2%）；其他依次是同情（5.6%）、担忧（5.3%）、反对（2.1%）、恐惧（0.8%）、无明显情绪（0.8%）与悲伤（0.6%）。

### 3.2 突发事件属性与政府话语反向认知

突发事件属性方面，本文在梳理事件发生地、事件类型、所属行业、事件问责情况的基础上，分别探讨这些因素对政府话语反向认知的影响。

#### （1）事件发生地与反向认知

1500起突发事件的发生地涉及国内23个省、4个直辖市、3个自治区和2个特别行政区，源自东部地区的事件占比41.7%，中部地区占比22.6%，西部地区占比22.9%，港澳台地区占比0.7%，多地区或全国占比10.8%，以及国外地区<sup>③</sup>占比1.3%。按发生地将事件分组，不同地区突发事件中政府话语反向认知具有显著差异（ $\chi^2=41.664, p=0.000$ ）。表1表明，中部地区突发事件中政府话语反向认知占比最高（88.5%），其次是东部地区（85.6%），港澳台、国外并列第三（80.0%），第五是西部地区（77.0%），最后是多地区或全国（68.5%）。

#### （2）事件类型与反向认知

1500起突发事件中公共安全事件占比最高（51.3%），第二是事故灾难（28.3%），第三是公共卫生事件（13.5%），第四是自然灾害（6.9%）。按事件类型分组，不同类型突发事件中政府话语反向认知具有显著差异

（ $\chi^2=202.724, p=0.000$ ）。公共安全事件对应的政府话语反向认知占比最高（89.0%），第二是公共卫生事件（83.7%），第三是事故灾难（81.8%），第四是自然灾害（32.0%）。

表1 突发事件发生地与政府话语反向认知交叉表

	是否产生明显反向认知				
	否		是		
	计数	行百分比	计数	行百分比	
发生地	东部	90	14.4	536	85.6
	中部	39	11.5	300	88.5
	西部	79	23.0	264	77.0
	港澳台	2	20.0	8	80.0
	多地区或全国	51	31.5	111	68.5
	国外	4	20.0	16	80.0

#### （3）所属行业与反向认知

剔除不涉及具体行业的突发事件，剩余1371起事件，其中归属公共管理和社会组织的事件共385起，占比最高（28.1%），例如雷洋事件。涉及教育行业的事件有157起，占比11.5%，位居第二，例如考研泄题事件。涉及交通运输仓储和邮政业的事件有148起，占比10.8%，位居第三，例如贵州公交坠湖事件。145起事件涉及制造业，占比10.6%，位居第四，例如天门化工厂爆炸事件。最后，除了卫生社会保障和社会福利业（8.5%）、文化体育和娱乐业（4.3%）与信息传输计算机服务和软件业（3.4%）之外，其他行业占比均不足3.0%。

按所属行业将突发事件分组，各行业突发事件中政府话语反向认知具有显著差异（ $\chi^2=49.133, p=0.000$ ）。如图1所示，反向认

<sup>③</sup>事件发生地为国外，但涉事主体为中国人、中国企业或其他实体，如章莹颖失踪事件、华为上美国“实体清单”事件。

知占比前六位的行业依次为房地产业(100.0%)、居民服务和其他服务业(90.6%)、公共管理和社会组织(90.1%)、金融业(90.0%)、教育(88.5%)、制造业(88.3%)。

社会组织(90.1%)、金融业(90.0%)、教育(88.5%)与制造业(88.3%)。

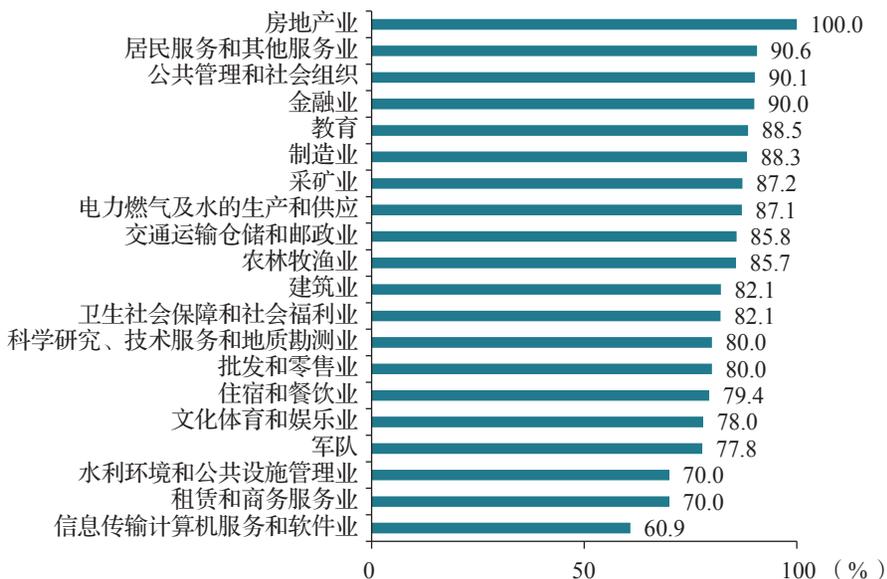


图1 各行业突发事件中政府话语反向认知占比

(4) 问责情况与反向认知

从突发事件问责情况来看,口头问责、谈话、训诫问责方式占比较高(30.7%),此问责方式处罚力度相对较小。追究刑事责任、追究经济责任(赔偿或处罚)、行政处罚占比分别为33.3%、31.3%、17.7%,相关事件多为公共安全事件和事故灾难。从问责手段的组合方式看,经济赔偿易与其他问责形成组合,行政处罚往往伴随着经济处罚,例如在警察夫妇打人事件中,被打者强吻女童且殴打他人,被处以行政拘留,并处罚款,打人警察被处以政务警告处分。党内处分、行政记过、免职、撤职、停职占比依次为12.3%、12.2%、9.7%、8.9%、8.3%。无问责与无需问责占比为19.4%、15.2%。

按问责情况将突发事件分组,统计结果表明,不同问责方式下的政府话语反向认知具有显著差异( $\chi^2=388.646, p=0.000$ )。如表2所示,

当问责方式为“免职”时,突发事件中政府话语反向认知占比最高(95.2%),第二是停职(93.5%),行政记过与追究经济责任并列第三(93.4%)。民众对政府部门组织处理方式相对陌生,仍会认为其并非实质性处罚,官员可能后续官复原职或被提拔任用进而产生反向认知。

表2 突发事件问责情况与政府话语反向认知交叉表

	是否产生明显反向认知			
	否		是	
	计数	行百分比	计数	行百分比
行政记过	12	6.6	171	93.4
免职	7	4.8	139	95.2
撤职	11	8.2	123	91.8
停职	8	6.5	116	93.5
党内处分	16	8.7	168	91.3
追究刑事责任	40	8.0	460	92.0
追究经济责任	31	6.6	439	93.4
行政处罚	22	8.3	244	91.7
口头问责、谈话、训诫	53	11.5	407	88.5
无问责	64	22.0	227	78.0
无须问责	110	48.2	118	51.8

### 3.3 事件传播属性与政府话语反向认知

传播属性方面,本文在梳理突发事件首次曝光媒介类型、事件曝光时差、舆情持续时间基本情况的基础上,分别探讨这些因素对政府话语反向认知的影响。

#### (1) 曝光媒介与反向认知

对突发事件首次曝光媒介进行分类统计,由新媒体曝光的事件占比 80.7%;传统媒体曝光的事件占比 19.3%。新媒体中,网络新闻平台占比最高(35.8%);其次是微博(26.4%);其他依次为官方网站(10.1%)、论坛社区(3.9%)、微信(3.9%)、视频网站(0.4%)、即时通讯(0.2%)与博客(0.1%)。传统媒体中,报纸、电视占比相对最高(10.9%、4.9%);此外,通讯社(2.2%)、广播(0.6%)、杂志(0.6%)也在早期突发事件曝光中发挥作用。

按曝光媒介类型将事件分组,不同媒介曝光的突发事件中政府话语反向认知具有显著差异( $\chi^2=44.537, p=0.000$ )。当曝光媒介为即时通讯、博客、广播、杂志时,政府话语反向认知占比最高(100.0%);其他依次为电视(91.9%)、论坛社区(91.4%)、报纸(90.2%)、微博(83.8%)、通讯社(81.8%)、网络新闻(80.9%)、微信(70.7%)、官方网站(69.5%)、视频网站(66.7%)。

#### (2) 曝光时差与反向认知

突发事件曝光时差即事件发生距曝光的时间。统计发现,曝光时差为半天以内的突发事件占比最高(33.8%);第二是6个月以上(14.3%),例如中学操场埋尸事件;第三是0.5~1天(13.2%);第四是发生即曝光(10.8%);第五是2~3天(7.7%);1~3个月、7~14天、

4~6天、15天~1个月的占比依次为5.3%、4.1%、3.7%、3.1%;曝光早于发生的突发事件占比为2.5%,例如,台风、地震;曝光时差为3~6个月的突发事件占比最低(1.5%)。近半数突发事件在半天以内得到媒体曝光,其中近四成为公共安全事件。

关于突发事件曝光差对反向认知的影响,统计结果表明,不同曝光时差下的突发事件所对应的政府话语反向认知具有显著差异( $\chi^2=39.043, p=0.000$ )。如表3所示,当曝光时差为6个月以上、7~14天、3~6个月时,突发事件中政府话语反向认知占比最高(91.6%、88.7%、87.0%);当曝光时差为曝光早于发生、0.5~1天、1~3个月时,事件对应的政府话语反向认知占比最低(55.3%、79.2%、80.0%)。总的来看,突发事件曝光速度快,媒体反应及时,在一定程度上能够降低政府话语反向认知。

表3 突发事件曝光时差与政府话语反向认知交叉表

	是否产生明显反向认知				
	否		是		
	计数	行百分比	计数	行百分比	
曝光早于发生	17	44.7	21	55.3	
发生即曝光	28	17.3	134	82.7	
半天以内	101	20.0	404	80.0	
0.5~1天	41	20.8	156	79.2	
曝光时差	2~3天	16	13.9	99	86.1
4~6天	11	19.6	45	80.4	
7~14天	7	11.3	55	88.7	
15天~1个月	7	14.9	40	85.1	
1~3个月	16	20.0	64	80.0	
3~6个月	3	13.0	20	87.0	
6个月以上	18	8.4	197	91.6	

### (3) 舆情持续时间与反向认知

从舆情持续时间来看, 舆情持续时间为1周以内的突发事件占比最高(38.6%); 第二是1~2周(24.7%); 第三是2周~1个月(16.7%); 第四是1~2个月(7.1%); 其他依次为6个月以上(6.7%)、3~6个月(3.5%)、2~3个月(2.7%)。显然, 突发事件舆情持续时间大部分集中在1个月以内, 仅少部分超过2个月, 舆情持续时间较长的多为公共安全事件, 如豫章书院体罚学生事件、云南孙小果涉黑案等。

关于突发事件舆情持续时间对政府话语反向认知的影响, 统计结果表明, 不同舆情持续时间下的突发事件所对应的政府话语反向认知存在显著差异( $\chi^2=46.576, p=0.000$ )。当舆情持续时间为6个月以上时, 政府话语反向认知占比最高(96.0%), 第二是1~2个月(95.3%), 第三是2~3个月(85.0%), 第四是3~6个月(84.9%), 第五是2周~1个月(84.8%), 第六是1~2周(83.5%), 最后是1周以内(75.3%)。总的来看, 突发事件舆情持续时间越长, 政府话语反向认知比率相对越高。

## 3.4 政府话语属性与政府话语反向认知

政府话语属性方面, 本文在梳理政府话语发布者、政府情感话语运用、政府话语抽象性、政府回应时效、政府话语发布主要媒体平台基本情况的基础上, 分别探讨这些因素对政府话语反向认知的影响。

### (1) 政府话语发布者与反向认知

就突发事件中政府话语发布者而言, 不涉及政府发布者的事件56起, 占比3.7%; 地方政府(71.8%)、国家部委(15.2%)、司法部

门(8.3%)为突发事件中主要的政府话语发布者; 港澳台政府(0.5%)、军队(0.5%)在事件中作为政府话语发布者的情况较少。

关于突发事件中政府话语发布者对政府话语反向认知的影响, 统计结果表明, 不同话语发布者对应的反向认知具有显著差异( $\chi^2=10.158, p=0.038$ )。当发布者为司法部门时, 政府话语反向认知占比最高(92.8%), 第二是国家部委(86.4%), 第三是地方政府(84.7%), 第四是港澳台政府(75.0%), 最后是军队(62.5%)。

### (2) 政府话语选择与反向认知

话语选择, 本文指突发事件中政府回应的内容在情感性和抽象性上的特征。突发事件情境下, 政府部门在情感话语运用上多选择中立/叙述事实(67.0%)、积极情感(17.9%)与怜悯/痛心(11.8%)三类情感, 仅在少量事件中表达愤怒(3.3%)。在60.6%的突发事件中, 政府话语较为具体; 在39.4%的突发事件中, 政府话语较为抽象。

关于突发事件中政府情感话语运用对受众反向认知的影响, 统计结果表明, 不同情感话语下的受众反向认知存在显著差异( $\chi^2=61.552, p=0.000$ )。当情感话语为愤怒时, 反向认知占比最高(95.7%)。排名第二位是中立/叙述事实(88.8%), 第三是怜悯/痛心(87.1%), 最后是积极情感(70.3%)。关于政府话语抽象性对受众反向认知的影响, 统计结果表明, 抽象与具体政府话语下的受众反向认知存在显著差异( $\chi^2=24.528, p=0.000$ )。当政府话语为抽象时, 受众反向认知占比(91.2%)显著高于具体政府话语下的受众反向认知(81.8%)。

### (3) 政府回应时效与反向认知

本文将政府回应时效界定为事件曝光至政府首次回应的时差。在关涉政府话语传播的1444起突发事件中，政府回应时效为曝光前回应的占比最高（41.9%），通常在媒体曝光突发

事件之前，政府已经着手处置；第二是曝光即回应（17.7%），第三是半天以内（16.1%），第四是0.5~1天（10.2%），第五是2~3天（6.6%）。从整体趋势上看，超八成突发事件在曝光后的两天内能够获得政府话语回应（如图2所示）。

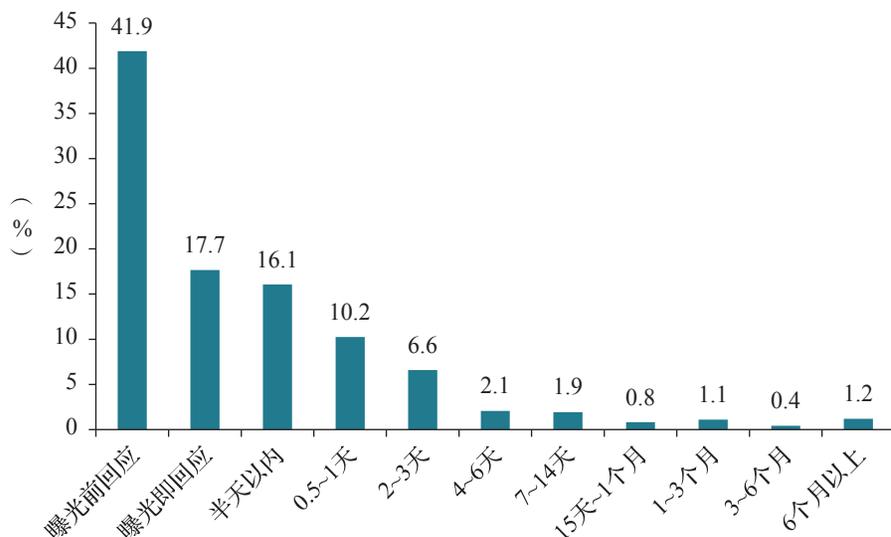


图2 政府回应时效柱形图

关于政府回应时效对政府话语反向认知的影响，统计结果表明，不同回应时效下的政府话语反向认知存在显著差异（ $\chi^2=33.888$ ,  $p=0.000$ ）。当政府回应时效为15天~1个月时，政府话语反向认知占比最高（100.0%）；第二是1~3个月（93.8%）；第三是2~3天（93.7%）；第四是7~14天（92.9%）；其他依次为0.5~1天（91.2%），4~6天（90.0%），6个月以上（88.2%），半天以内（86.6%），曝光前回应（85.5%），3~6个月（83.3%）与曝光即回应（75.7%）。

(4) 政府话语发布主要媒体平台与反向认知  
政府话语发布的主要媒体平台多为网络新媒体（91.7%），传统媒体仅占8.3%。新媒体中，网络新闻平台占比最高（57.4%），第二是微博（16.4%），第三是政府部门官方网站（15.5%），

第四是微信（2.4%）。传统媒体中，电视占比相对最高（5.8%），第二是报纸（1.7%），第三是通讯社（0.8%）。

关于媒体平台对政府话语反向认知的影响，统计结果表明，不同政府话语发布平台下的受众反向认知存在显著差异（ $\chi^2=34.509$ ,  $p=0.000$ ）。当突发事件中政府话语发布的主要媒体平台为报纸时，反向认知占比最高（91.7%）；第二是网络新闻（88.2%）；第三是微博（87.3%）；第四是电视（85.7%）；第五是官方网站（77.2%）；第六是通讯社（72.7%）；第七是微信（62.9%）。

### 3.5 政府话语反向认知影响因素树模型分析

由前述分析可知，突发事件属性、事件传

播属性、政府话语属性各指标均显著影响政府话语反向认知，但是影响的显著性不等于影响的大小，因此，我们仍有必要进一步比较各因素的影响程度。为此，本文使用CRT增长方法对1500起突发事件进行分类树模型分析。

树模型的分类因变量为“是否产生明显反向认知”，自变量为突发事件属性、事件传播属性、政府话语属性各指标。模型设置最大树深度为5，父节点中的最小个案为5，

子节点中的最小个案为1。模型结果显示，风险估计<sup>④</sup>为0.131，标准误为0.009，即约有86.9%的案例在模型中被正确分类。表4给出的树模型“重要性”列是根据模型拟合指标（Gini系数）计算出来的各自变量的重要性，右侧的“标准化的重要性”则是将重要性最高的变量“突发事件类型”的重要性换算为100.0%，其余变量的重要性依次按此比例转换之后的百分比。

表4 自变量的重要性

	自变量	重要性	标准化的重要性(%)	标准化重要性合计(%)
突发事件属性	突发事件类型	.041	100.0	239.1
	突发事件问责情况	.034	83.4	
	突发事件所属行业	.014	34.6	
	突发事件发生地	.009	21.1	
事件传播属性	舆情持续时间	.007	17.3	47.3
	突发事件曝光时差	.006	15.1	
	首次曝光媒介类型	.006	14.9	
	政府话语发布主要媒体平台	.012	28.4	
政府话语属性	政府情感话语运用	.009	21.7	90.5
	政府回应时效	.008	20.3	
	政府话语发布者	.006	14.0	
	政府话语抽象性	.002	6.1	

对于突发事件中政府话语的受众反向认知评价，树模型结果表明：就突发事件属性而言，重要性最高的是突发事件类型（100.0%），第二是突发事件问责情况（83.4%），第三是突发事件所属行业（34.6%），最后是突发事件发生地（21.1%）。就事件传播属性而言，舆情持续时间的重要性最高（17.3%），第二是事件曝光时差（15.1%），第三是首次曝光媒介类型（14.9%）。就政府话语属性而言，政府话语发布的主要媒体平台重要性最高（28.4%），第二是政府情感话语运用（21.7%），

第三是政府回应时效（20.3%），第四是政府话语发布者（14.0%），第五是政府话语抽象性（6.1%）。

## 4 讨论与建议

### 4.1 结果讨论

基于1500起突发事件数据，本文分析了政府话语反向认知的影响因素。研究发现，在突发事件网络舆情中，反向认知已成普遍现象；突发事件属性、政府话语属性、事件传播属性均对反向认知有显著影响，但重要性呈降序排

④风险估计是进行了先验概率和误分类成本调整后不正确分类的个案的比例。对于刻度因变量，风险估计就是节点中的方差。

列；在突发事件属性中，事件类型和问责情况最为重要；在政府话语属性中，媒体平台和情感话语运用最为重要；在事件传播属性中，舆情持续时间和曝光时差最为重要。下面将讨论这些结果可能的解释。

事件类型、问责情况与反向认知的高度关联性可能源于这些因素容易诱发舆论热点，从而刺激反向认知<sup>[1]</sup>。例如，公共安全事件具有较高的新闻价值，容易吸引公众注意，进而带来更多的反向表达；突发事件处置中“免职”作为最常见的处理结果通常难以消除公众的不满，从而导致反向表达。媒体平台对反向认知的影响通常和媒介信任有关。有研究发现，网民对网络媒介的信任高于传统媒介<sup>[23]</sup>，对传统媒介的低信任易激发更多反向表达。不过，随着媒介环境的变化，突发事件舆情以及政府话语逐渐呈现出“全媒体”传播趋势，媒介平台不再是影响反向认知的关键因素。

关于话语情感运用，官方回应带有愤怒情感时的反向认知比例更高，而积极情感对应的反向认知比例更低。这与不同回应引发的受众心理有关，消极情绪导致更悲观的风险认知，而积极情绪会带来更乐观的风险认知<sup>[24]</sup>。舆情持续时间和曝光时差对反向认知存在显著影响的原因在于，突发事件舆情附着民众心理不安与失衡感，伴随着高密度的关注、讨论，持续的舆情易诱发舆论极端化；而及时报道事件满足了公众的信息需求，有助于减少焦虑，推动舆情的消解。

## 4.2 策略建议

本文研究结论对突发事件中政府舆情应对

具有实践意义。对此提出以下建议：

第一，建立突发事件舆情等级化监测体系，聚焦引发网民反向认知的重点领域进行动态监控。事件类型和问责情况与反向认知的强关联性表明，针对不同类型事件建立等级化预警或应急体系是有益的。对于容易引发受众反向认知的突发事件类型，有必要即时、准确掌握公众态度、情绪变化轨迹，做好应对准备。待突发事件舆情消退之后，需对政府话语传播效果进行评估总结，为未来更好的应对类似事件积累经验。

第二，提高危机应对业务能力，推动政府信息公开。突发事件情境中，政府的行为时常要面对来自民众的审视、质疑、批评、误解与曲解。面对民众质疑，有关部门不仅要及时回应，更要注重话语技巧，做出有效回应。有关部门需接纳并抚慰受众情绪，深入体察民众所想、所需，回应要做到宜解不宜避，宜全不宜偏，有理有据、合情合理，展现政府机构的责任心和同理心。

第三，提升社会治理水平，增强民众的社会公平感和政治信任感。突发事件关涉群众切身利益，政府决策与行动中的不足容易被网络媒体环境放大，导致民众的挫败感和不信任感有所增加，这是导致受众反向认知的深层原因。根本策略是采取有效措施防范突发事件的再次发生，同时加强和创新社会治理，提高保障和改善民生水平，从公共决策、社会保障等方面，增强民众的幸福感、公平感和信任感。

## 4.3 研究局限和展望

本研究存在一些局限性。首先，对变量反

向认知的操作化上采用 5 条反向表达作为阈值判定是否存在明显反向认知,这一阈值可能较低,导致被认定为存在明显反向认知的事件占比较高。此外,对反向认知的操作化只考虑了是否存在反向认知,没有操作化反向认知的强度,因而无法对事件反向认知做更精细的区分。其次,本研究案例时间跨度较大,而媒体环境在这一时间跨度内发生了较大的变化,将不同媒体环境下的事件样本放到一起可能影响结论的稳健性。未来研究可以在反向认知的操作化上深入,或者聚焦于相似媒体环境中的事件样本,进一步提升研究结果的可靠性。

### 参考文献

- [1] 方付建. 网络舆论中网民反向认知现象研究 [J]. 情报杂志, 2015, 34(6): 100-103+120.
- [2] 王国华, 王雅蕾. 网民政府形象认知定势现象研究——以农民上访后“出逃”事件为例 [J]. 情报杂志, 2011, 30(6): 51-55+6.
- [3] 陈姣娥, 王国华. 网络时代政策“误读”现象与反思 [J]. 求实, 2012(2): 63-66.
- [4] 曾润喜, 魏冯. 政媒共治: 灾难事件中网络造谣与辟谣的信息行为研究——基于“8·12 天津爆炸事故”谣言的内容分析 [J]. 电子政务, 2016(5): 25-34.
- [5] 李春雷, 李巍霞. 青年群体“微政治心理”的过程、表征与风险传播研究——基于 PX 百度词条修改的实地调研 [J]. 国际新闻界, 2019, 41(7): 75-90.
- [6] FRIESEM L. Holocaust tweets as an act of resistance[J]. Israel Studies Review. 2018(33): 1-20.
- [7] KATIAMBO D. From war journalism to peace journalism: re-inventing peace journalism through audience oppositional reading of terrorism news online[J]. Global Media Journal - African Edition, 2019, 12(1): 1-19.
- [8] HE J. Two-layer reading positions in comments on online news discourse about china[J]. Discourse & Communication, 2019, 13(2): 1-24.
- [9] 邹威华. 斯图亚特·霍尔的文化理论研究 [M]. 中国社会科学出版社, 2014: 147-148, 151-154.
- [10] 张淑芳. 公众对抗式解读官方舆论的原因及对策 [J]. 当代传播, 2013(4): 36-38.
- [11] 张晶. 论政府危机公关中的对抗式解读 [D]. 南昌大学, 2015.
- [12] 陈洪友. 我国受众逆反研究综述 [J]. 荆楚理工学院学报, 2011, 26(1): 77-80
- [13] 陈力丹, 李弘扬. 信息传播中的“禁果效应” [J]. 新闻爱好者, 2013(7): 23-25.
- [14] 胡正强. 新闻传播中“对抗式”解码现象论析 [J]. 现代传播 (中国传媒大学学报), 2016, 38(10): 42-47.
- [15] 刘锐. 地方重大舆情危机特征及干预效果影响因素——基于 2003 年以来 110 起地方政府重大舆情危机的实证分析 [J]. 情报杂志, 2015, 34(6): 93-99+139.
- [16] 宋欢迎, 刘聪, 张旭阳. 重大突发公共卫生事件政府回应效果影响因素研究——基于 2011—2020 年我国 36 起重大突发公共卫生事件的实证分析 [J]. 情报理论与实践, 2022, 45(1): 152-158+176.
- [17] 新华社. 国家突发公共事件总体应急预案 [EO/OL]. 中央政府门户网站 - 应急管理 - 应急预案. [2006-01-08]. [http://www.gov.cn/yjgl/2006-01/08/content\\_21048.htm](http://www.gov.cn/yjgl/2006-01/08/content_21048.htm)
- [18] 侯光辉, 陈通, 傅安国, 等. 框架、情感与归责: 焦点事件在政治话语中的意义建构 [J]. 公共管理学报, 2019, 16(3): 73-85+171-172.
- [19] 王丹, 郭中实. 整合框架与解释水平: 海内外报纸对“一带一路”报道的对比分析 [J]. 新闻与传播研究, 2020, 27(3): 5-20+126.
- [20] 刘丛, 谢耘耕, 万旋傲. 微博情绪与微博传播力的关系研究——基于 24 起公共事件相关微博的实证分析 [J]. 新闻与传播研究, 2015, 22(9): 92-106+128.
- [21] HAYES AF & KRIPPENDORFF K. Answering the call for a standard reliability measure for coding data[J]. Communication Methods & Measures, 2007, 1(1): 77-89.
- [22] KRIPPENDORFF K. Content analysis: an introduction to its methodology[M]. California: Sage, 2004.
- [23] 宋欢迎, 张旭阳. 多媒体时代中国大学生媒介信任研究——基于全国 103 所高校的实证调查分析 [J]. 新闻记者, 2016(6): 12.
- [24] JOHNSON EJ& TVERSKY A. Affect, generalization, and the perception of risk[J]. Journal of Personality & Social Psychology, 1983, 45(1): 20-31.