

自媒体时代的效用层叠现象及其引导策略

——基于心理学理论的分析

马文琦¹ 李宜珍¹ 王欣健² 柳加仁¹

1. 曲阜师范大学心理学院, 曲阜;

2. 东新大学保健福利学院, 韩国

摘要 | 自媒体时代的效用层叠现象具有时效性、信息模糊性和影响范围广泛等特点。现实生活中存在许多效用层叠现象, 但人们往往会忽视这些现象, 而以往研究也多用舆论学、社会学或者经济学的理论去解释这些现象。本文拟以心理学视角剖析自媒体时代效用层叠现象, 即自媒体如何显著扩大社会事件的影响范围。当政府和专家未能在社会事件的关键节点提供准确和及时的信息和指导时, 公众对生命安全和权益保障深感忧虑, 进一步引发效用层叠。这意味着需要从政府、专家、普通群众和自媒体四个层面来缓解效用层叠现象的负面影响, 使相关社会事件朝着积极的方向推进。

关键词 | 效用层叠; 峰终定律; 确认型偏差; 自媒体

Copyright © 2024 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



1 引言

1.1 研究背景与意义

在近期发生的高铁掌掴事件中, 成都铁路警方将双方行为定性为“互殴”, 并分别对女乘客罚款200元, 对方母亲罚款500元。对此, 女乘客对处罚结果表示不满, 要求进行行政复议, 以寻求公正的对待^[1]。

通过分析事件中公众的反应和情绪变化, 可以揭示出效用层叠现象背后的社会心理机制。第一, 社

通讯作者: 柳加仁, 曲阜师范大学副教授, 硕士研究生导师, 研究方向: 认知心理学。

文章引用: 马文琦, 李宜珍, 王欣健, 等. 自媒体时代的效用层叠现象及其引导策略——基于心理学理论的分析 [J]. 中国心理学前沿, 2024, 6(5): 754-760.

<https://doi.org/10.35534/pc.0605085>

会媒体影响力大，信息传播迅速，公众不仅是信息的接收者，也是转发者和评论者。这种去中心化的传播模式使得信息传播更加难以控制，也更容易受到个体情感和观点的影响。第二，网络中公众情绪易被放大。由于匿名性和群体效应，普通事件经过网络讨论和媒体炒作，可能会引起广泛的关注和激烈的情绪反应。第三，在新媒体时代，官方^[2]的回应速度和态度对于平息公众情绪至关重要。如果官方回应迟缓或被认为是回避问题，可能会加剧公众的不信任感和不满情绪。

自媒体具有自主性、业余性和高效性等特点（刘伟，2022）。在当今的自媒体时代，信息传播主体多元，新闻媒体与自媒体并存，传递各异信息。事件瞬息万变，海量信息令部分公众失去选择与决策自由。法兰克福学派指出，现代媒体传播迅速，导致公众难以抉择。为解析媒体间报道差异，存有主流理论。议程设定理论强调媒体通过精心选择报道的话题及其方式，来引导公众关注哪些议题并判断其重要性。值得注意的是，各媒体间的议程设定可能大相径庭，从而塑造出不同的公众认知^[3]。借助心理学的视角研究效用层叠，可以更深刻地洞察社会事件的本质，揭示舆论的深层动因。

1.2 理论支撑与框架

（1）效用层叠理论

效用层叠是一连串自恃事件，它可能开始于对相对次要的事件的媒体报道，继而引起公众恐慌和大规模的政府行动。有些情况下，关于某一风险的媒体报道能抓住部分公众的注意力，这部分注意力进而会变成激愤和焦虑。这种情感反应本身就是一种宣扬，会推动媒体跟进报道，继而令人产生更大的焦虑，波及面也更大。

当效用层叠涉及操纵公共话语的内容时，就可能出现负面问题。不良媒体可能会故意传播特定的信息，以触发效用层叠，导致错误或夸大的信息的集体反应。信息传播速度极快，效用层叠的发生可能更加迅速和广泛。媒体为了吸引注意力可能会过度报道某些事件，加剧公众的恐惧和厌恶情绪。专业人士试图提供更准确的信息来对抗基于错误认知的效用层叠，但这种努力可能会受到挑战，因为任何试图质疑主流观点的尝试都可能被视为不诚实或有隐藏动机。

本文将借助效用层叠理论这一核心框架，深入探讨自媒体时代下的网络舆论现象，剖析其背后的深层逻辑机制，并提出一系列具有针对性的引导措施，以期为社会舆论的健康发展提供理论支撑和实践指导。

（2）其他理论

峰终定律指的是，在某一事件发生时，人们主要记住的是“峰”和“终”时的感受，即事件的高峰和结束时刻的印象最为深刻。相比之下，过程的体验对记忆的影响较小。

确认型偏差是指一旦个体形成某种观念，他们会倾向于寻找支持自己观点的证据，而忽视否定自己观点的信息。

上述理论不仅为研究者提供了深入了解效用层叠现象的有益补充，还为缓解该现象的不良影响提供了实用的工具和策略，从而有助于策划出更有效的举措和政策。

2 效用层叠现象：实例及分析

2.1 舆论动力学视角下的事件进展

(1) 爆料与初步回应——信息源的冲击与权威的介入

在事件曝光初期仅是涉事学生在短视频平台发布视频，该视频最初只在小范围内传播，只有零星的转发和评论，此时事件热度较低，还是以自媒体转发为主，个别媒体介入报道的阶段，因此属于舆论萌芽期。

鼠头鸭脖视频画面视觉冲击极强，但随后市场监管局的澄清并详细分析具体画面，缺乏处理负面舆情时必要的真诚。监督局通过媒体多次发声，强调所涉异物确系鸭脖。但不断的公开声明，反而可能激化了公众的讨论热情，在无形中加剧了对校方负面印象的巩固。舆论怀疑的目标原本只是涉事学校与食堂承包方，该通报却将一起简单的食品安全舆情变成公共权力事件，愤怒的网民将矛头指向监管局，质疑其是否存在包庇行为。监管部门的做法将整个政府部门的公信力推入高风险境地，诱发了整体的不信任感，导致事件后续处理困难，陷入“塔西佗陷阱^[4]”。

(2) 舆论扩散与行业波及——话题泛化与品牌效应

随着事件的持续发酵，讨论在社交媒体和热搜榜单上不断升温，多个鸭脖品牌受到波及，绝味食品等鸭脖股票股价连续下跌。在这一时期，许多原本无辜的鸭脖品牌被牵扯到负面事件中，效用层叠现象的影响逐渐扩散，对整个鸭脖产业的经济状况产生了显著的负面影响。

(3) 舆论反复与社会反响——残留疑虑与调查的深入

经过现场勘查和监控视频的调取，调查组得出结论，该异物并非鸭脖。此前，监督管理局及学校在未进行充分调查和详尽取证的状态下，便发布了“异物为鸭脖”的结论。

调查组还原事实真相，缓解群众紧张情绪，平息网络争议。此举维护公众权益，提升政府公信力。虽然少数人认为成立调查组会浪费公共资源，但从维护社会稳定和公共安全角度看，其成立是有必要。

据新华网报道，学校、涉事企业和监督管理部门分别承担此次事件的主体责任、直接责任和监管责任。涉事食堂的许可证已被吊销，涉事企业和法定代表人也受到顶格处罚。下一步，将依法严肃处理相关单位、企业和责任人，并在全省范围内开展食品安全专项整治，以确保人民群众食品安全。

(4) 事件余波与政策反应——从个案到制度层面的回响

随着时间的流逝，事件的负面影响逐渐减弱。然而，10月14日，华北理工大学食堂的菜品中，又一个形似鼠头的生物样本，被校方认定为牛肉，使鼠头鸭脖事件再次进入公众视野。高校食品安全再次将被推上风尖浪口，越来越多的人对食品安全问题产生质疑，事件讨论进一步扩大，效用层叠的负面影响波及更加广泛。

在事件发生后五个月，国务院食品安全办公室正式约谈了涉事方，并要求涉事高职院校的党政领导承担相应责任，使得相关领导去职。这一系列的行动表明了政府层面对食品安全问题的坚决态度和高度重视。

鼠头牛肉事件处罚结果体现了政府对问题的回应，但却具有一定的滞后性。传播过程中，舆论的扩散和公众的担忧不断升级，群众对学校 and 官方的信任度大幅下降，这种不信任感产生巨大的负面影响，

使效用层叠的效应更加凸显。

2.2 刻意隐瞒异物真相引发效用层叠

第一，食品安全不仅关系到学生的身体健康和生命安全，还关系到学生的成长和发展。在校园内发生的食品安全事件，无疑会引起公众的广泛关注和担忧。

第二，学校和监督管理局本应通过迅速且有效的官方回应控制事件的热度，却因处理不当，不但没有平息公众的疑虑，反而激发了更广泛的关注，事件的负面影响呈现出不断扩大的趋势，引发了效用层叠现象。

第三，群众将无法缓解的焦虑和气愤，宣泄到网络平台，产生了更大的社会影响，导致全社会都对学校食品安全高度质疑。此外，不良媒体浑水摸鱼，使得效用层叠加速显现，从小范围的食品安全问题扩展成整个社会范围内的公共危机。

第四，调查组实事求是，将事件真相公之于众，判定鸭脖中的异物为鼠头，提高政府的公信力，缓解了效用层叠的负面影响。

3 效用层叠现象的应对措施

3.1 政府强化科学社会治理

政府在事件初期，应第一时间了解事件发生的缘由和情况，采用公正严明的态度，及时采取科学有效的措施处理问题，将政府公告广泛传播，把控舆论方向。

基于峰终定律，政府应对社会事件进行干预。在事件高峰期，政府要进行完整的报道，增加政策公开的透明度，保障群众的知情权，澄清谣言；邀请专家来对事件进行专业化的分析，并通过网络媒体传播出去，让群众了解官方对该事件的观点和看法，增强政府的权威性，降低效用层叠带来的负面影响。在事件最终期，政府应明确报道后续处理，惩处危害公共安全者，并通过自媒体公开，以警示公众。政府在这两个时期中发挥积极作用，有助于降低事件扩散和效用层叠的消极影响。

近期发生的鼠头鸭脖事件，相比于之前事件有一个巨大的进步。在事件高峰期，江西省当机立断，紧急成立联合调查组，公布事件真相将负面影响加以控制。但存在不足之处，对涉事院校的处罚过慢，且尚未公布对其他相关人员的具体处罚，未把控好事件的最终时期，所以，政府对于事件的把控还需进一步完善。

3.2 专家科学正向引导

高铁掌掴事件^[5]相比于其他的事件，专家发挥了重大的作用，在事件高峰时期，专家罗翔为该事件发声，从专业的角度分析问题，降低了该次事件带来的负面影响，增加了专家的公信力。

基于该次事件，专家可以运用峰终定律在“高峰期”和“最终期”对社会事件进行正确的引导。在事件“高峰期”，专家应主动在网络媒体上发表专业性的言论，让群众能够迅速了解权威的观点，不再无根据地随意猜测。专家有天然的权威性，通过专家的正确引导，效用层叠可以逐步向积极的方向推进。

在事件“最终期”，专家要做好沟通，将官方的一些通报和判决进行公开发表，加强对群众的宣传教育，使群众在今后传播信息时，要深思熟虑。

专家可积极与政府合作，建立督察机构，严打冒用名义传播虚假信息的效用野心家。专家需提升专业素养与道德水平，为群众提供有效建议，避免受金钱名利诱惑，维护社会稳定。

3.3 自媒体传播准确信息

自媒体作为个体表达观点的平台，其传播效果不可避免地受到传播主体在认识论层面潜在缺陷的制约。只有当自媒体能够准确再现世界，并将其传递给每个社会成员时，才能发挥其正向功能，进而形成有效的舆论。自媒体有责任引导公众掌握开展交流所必需的方法，建立能够让公众形成并表达意见的公共生活机制。

自媒体平台要严格把控信息传播渠道，严禁恶意信息的传播，可以基于峰终定律，在高峰期对传播该事件的人进行禁言，降低事件的流通速度，减少效用层叠的负面影响，在最终期，对传播虚假消息的人进行实名，并传播有关政府的处罚，以警示网络传播者。

网络传播者应该学会控制自己的潜意识，否则潜意识可能释放出恶意信息。若恶意信息在网络空间迅速蔓延，不仅会恶化网络环境，还可能对他人生命安全构成威胁。因此，每位网络传播者都应认识到自身在网络环境^[6]中的关键角色，并承担维护网络秩序的责任。

3.4 群众理智看待社会事件

高铁掌掴事件关系着群众的社会安全感^[7]，鼠头鸭脖事件关系着学生的食品安全，这两个事件中群众过于重视风险，使得大脑没有停留在平衡的中间地带。群众在事件中产生焦虑，担忧自己是否会遇到类似的不公事件。这种负面情绪持续放大，通过自媒体不断扩散，效用层叠进一步推进。

在高铁掌掴事件中，大部分媒体传播的视频是明显有利于女乘客的版本，使群众产生了确认型偏差，先入为主的偏向看似弱势的女乘客，忽略了争执过程中双方都存在过错。对此，公众应保持中立态度，以客观、理性的视角审视问题，避免被自媒体报道误导。

事件主体不要犯主观性错误，更不能扭曲事件真相，让虚假的信息在社会上传播，否则将会受到法律的惩罚。

为引导网络舆论的健康发展，避免效用层叠现象的负面影响，还需群众不断努力。首先，群众应提高网络信息辨识能力，避免盲目传播不实内容，学习理性表达，摒弃情绪化和攻击性言论；需了解并遵守网络法律法规，尊重他人权益和隐私；还应自觉遵守网络道德规范，抵制网络暴力，积极维护网络空间的健康。其次，面对复杂的网络舆论，群众应当聚焦于权威媒体和官方渠道所发布的信息，深入了解事件的真相与背景，从而避免被不实信息和谣言所误导，有效防止这些信息的进一步扩散。最后，社会各界应加强对群众的网络素养和法律法规教育，帮助群众提高对网络舆论的认知和辨别能力^[8]。

4 总结与展望

效用层叠在自媒体时代的社会问题中充分显现，一些专门散布扰乱民心消息的个人或组织，刻意操

纵和传播谣言，媒体竞相制造吸引人眼球的头条新闻，危险不断加剧。专业人士试图抑制这种日益增长的恐惧和厌恶情绪，然而收效其微，反而激起了不少敌意，使群众误认为专家都存在“欲盖弥彰”的嫌疑。

效用层叠也有益处，能够通过呼吁民众关注风险和增加降低风险预算总额的措施来创造长期效益。例如《思考的快与慢》中拉夫运河事件^[9]可能会使过剩资源分配到有毒垃圾的治理上，但这一事件在提升公众对环境问题的关注程度方面发挥了更大作用。

自媒体作为一种新的传播方式，改变着群众的生活方式和价值观念，在自媒体的时代下，人人都是传播者，人人都有话语权。这种新的传播方式在改变人们思想观念的同时也带来了新的机遇和挑战。

文章以心理学的角度，从政府、专家、自媒体和群众四个维度提供解决问题的建议，以期减轻效用层叠的负面影响、缓解社会矛盾提供对策，启发各行各业的人士共同构建和谐美丽社会。

参考文献

- [1] 孝敏. 正当防卫证明责任分配规则的体系性分析 [J]. 环球法律评论, 2023, 45 (2): 178-192.
- [2] 黄孝金. 官方新媒体在网络舆情中的功能及应对探究 [J]. 新闻研究导刊, 2024, 15 (1): 82-84.
- [3] 姚文静, 柳雨. 自媒体时代网络舆情治理策略研究 [J]. 新闻研究导刊, 2023, 14 (22): 18-20.
- [4] 赵姗姗. 规避“塔西佗陷阱”: 新冠肺炎疫情下地方政府公信力的构建 [J]. 行政科学论坛, 2021, 8 (5): 27-30, 55.
- [5] 吴晓娟. 如何界定“正当防卫”和“互殴”? [N]. 南方日报, 2023-05-10 (A08).
- [6] 李玉军. 新媒体视域下舆论监督的传播机制探析 [J]. 新闻研究导刊, 2024, 15 (4): 75-78.
- [7] 何子涵. 正当防卫证明责任转移论的批判性考察 [J]. 政法学刊, 2023, 40 (3): 93-102.
- [8] 赵子贤, 吕赫. 新媒体时代网络舆论引导策略探究 [J]. 采写编, 2024 (1): 25-27.
- [9] 刘鹏娇, 张敬品. 拉夫运河事件与美国环境正义运动的兴起 [J]. 首都师范大学学报 (社会科学版), 2020 (2): 37-43.

The Phenomenon of Utility Layering in the Era of Self Media and its Guiding Strategies: An Analysis Based on Psychological Theory

Ma Wenqi¹ Li Yizhen¹ Wang Xinjian² Liu Jiaren¹

1. Qufu Normal University, Qufu;

2. Dongshin University, Jeollanam-do, Korea

Abstract: The phenomenon of utility cascading in the era of self media has characteristics such as timeliness, information ambiguity, and wide impact range. There are many phenomena of utility cascading in real life, but people often overlook these phenomena, and previous research has often used theories from public opinion, sociology, or economics to explain these phenomena. This article aims to analyze the phenomenon of utility cascade in the era of self-media from a psychological perspective, exploring how self-media significantly expands the influence scope of social events. When governments and experts fail to provide accurate and timely information and guidance at critical junctures of social events, the public becomes deeply concerned about life safety and the protection of legitimate rights and interests, further triggering utility cascade. This necessitates efforts from four fronts: the government, experts, the general public, and self-media, to mitigate the negative impact of utility cascade and steer related social events towards a positive direction.

Key words: Cascading utility; Peak end law; Confirmation type deviation; Self media