

新冠肺炎公共卫生危机中的网络谣言治理研究

王可欣 郝书翠*

【摘要】2020年初,新型冠状病毒引发的肺炎疫情为探析公共卫生危机中谣言的形成与治理,提供了新的启示。从谣言内容上看,新冠肺炎的网络谣言主要涉及疫病的来源、消除疫病的措施、疫病造成的影响等方面。透过这些谣言内容,可以从产生和传播两个层面来分析它们的生成原因。从产生层面上看,受众认知水平的偏差和获取政治和经济利益的动机是谣言产生的主要原因;从传播层面上看,媒体在网络时代的新特征,受众整体的素质水平偏低,以及谣言监管机制的不健全,是谣言传播的主要原因。对此,可以在预防和应对两个方面提高网络谣言的治理水平,一方面通过教育手段提高受众的认知水平和加强法律监管来预防谣言的产生,另一方面通过加强媒体自律、重视心理疏导和完善辟谣机制来切断谣言的传播过程。

【关键词】新冠肺炎;疫情;网络谣言;公共卫生危机

“谣言”一词从古流传至今。在古代,人们以“流言蜚语”来形容毫无根据的话,或是形容背后散布的诽谤性或挑拨性的话。^①而在现代汉语词典中,谣言就是指没有事实根据的消息。^②列宁指出“谣言是喜欢阴暗和匿名的”^③,认为无产阶级“对吹牛者的斗争应当全力进行,但是要得体,要向公众作全面介绍,阐明真相,不吹嘘,不浮夸,也绝不散布谣言和传播见不得人的小道消息”。^④互联网时期到来后,各界学者对谣言的钻研不再局限于口头样式,网络谣言逐步成为研究重点。

* 王可欣,山东大学马克思主义学院(威海)硕士研究生,研究方向为思想政治教育;郝书翠,山东大学马克思主义学院(威海)教授,主要研究方向为马克思主义哲学、文化比较。

① 文心:《中华成语全书》,天地出版社,2017,第120页。

② 中国社会科学院语言研究所词典编辑室:《现代汉语小词典》,商务印书馆,1988,第653页。

③ 《列宁全集》第50卷,人民出版社,1988,第384页。

④ 《列宁全集》第11卷,人民出版社,1987,第204页。

新冠肺炎突发以来,关于这场公共卫生危机的谣言层出不穷,谣言具有信息泛滥、危害放大、群体极化、控制难度大的主要特征。^①从广度上看,疫情中的谣言在全国范围内的各地区都有产生与传播,在各种网络平台上广泛蔓延;从深度来看,疫情中的很多谣言造成公众恐慌,甚至将恐慌带入到日常行动之中,并且危及人们的心理健康。抓住网络谣言传播途径与载体的变化,针对其新特点,剖析“新冠”公共卫生危机中谣言的内容和成因,以此完善谣言治理机制,既有利于应对公共卫生危机,也有助于巩固树牢“四个自信”。

公共卫生危机常由突发公共卫生事件引起。刘保池等人认为,突发公共卫生事件就是指突然发生,造成可能或可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大事物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件。^②回顾以往,学界以“非典”“禽流感”等事件为例,对公共卫生危机中的舆情应对展开了广泛讨论,取得了一定成果。结合这些成果,对新冠肺炎危机中的网络谣言加以分析,发现其内容主要涉及疫病的来源、应对和影响三个方面。

一 公共卫生危机中影响谣言产生与传播的因素

谣言的产生与传播机制一直是谣言问题相关研究的重点。马克思的一生不仅持续与谣言做斗争,而且特别关注谣言产生的背后原因,“我从来就认为,德国报纸上那些形形色色的卑鄙、荒谬而且拙劣的谣言是不值一驳的,它们不是从伦敦直接制造出来的,就是从伦敦策划出来的”。^③综合来看,新冠肺炎网络谣言的产生既有认识偏差层面的原因,也有获取经济和政治利益的原因,传播过程受媒体、受众和监督机制三方面的制约。

(一) 影响谣言产生的因素

与一般谣言相似,新冠肺炎网络谣言也可分为无意谣传和有意谣传。无意谣传是指传播者在传播过程中遗漏消息,或是根据个人偏好对消息进一步夸大与想象而产生的。有意谣传则通常是造谣者为满足私欲、中伤他人或扰乱人心,而创造或散布出来的,带有极大的获利意图。据此,无意谣传的新冠肺炎网络谣言大多源自对疫情认知的偏差和恐惧,有意谣传的新冠肺炎网络谣言则一般是为了获取经济和政治利益。

1. 无意谣传的网络谣言起因

面对新型传染病这个未知的认知对象,过度重视和恐惧的心理会削弱认知能

① 杨庆国、陈敬良、甘露:《社会危机事件网络微博集群行为意向研究》,《公共管理学报》2016年第1期。

② 刘保池、蔡端、朱同玉:《特殊感染外科新理念与新技术》,上海科技教育出版社,2017,第515页。

③ 《马克思恩格斯全集》第11卷,人民出版社,1995,第122页。

力,这是无意谣言的成因。这不仅符合奥尔波特的谣言产生公式($R=i \times a$),即谣言产生需要满足重要性(i)和模糊性(a)两个因素缺一不可的观点,^①而且也符合胡钰提出的增加了反常性条件的谣言产生公式($R=a \times a' \times a''$),即除了重要性(a)和模糊性(a')以外,反常性(a'')也应加以考虑,事件越是反常越引人关注。^②

事实上,新冠肺炎的无意谣言之所以会产生,一方面就是因为新冠肺炎本身是近百年以来蔓延范围最广、感染人数最多、危害程度最深的传染病,使它具备了重要性的条件。另一方面也是因为人类并未掌握关于新冠肺炎的准确知识,使它具备了模糊性和反常性的条件。无论是喝酒、吸烟、泡桑拿可以抵御新冠肺炎的谣言,还是电吹风能够杀死新冠病毒的谣言,都直指疫病预防和治疗的重要问题,又在酒精和高温消毒的问题上似是而非,还与普遍认同的科学防疫背道而驰。另外,将一些因为其他事件或疾病造成死亡的事件想当然地猜测联想为新冠肺炎的危害,也是因为未知事情全貌而导致的谣言。

2. 有意谣传的网络谣言起因

明知不符合事实真相,却因为可以获取经济或政治利益而造谣,为有意谣传。因为有意谣传的谣言也具有重要性、模糊性和反常性的特性,所以判断谣言的传播是否能使特定群体获利是区分它与无意谣传的谣言的关键。这里的利益包括经济获利、政治获利以及心理满足。因为为了满足报复、出名等心理的谣言影响范围不大,所以为了满足经济和政治利益的谣言是本研究的主要对象。

其实,许多新冠谣言产生的背后都与特定的利益集团有关。就经济利益来看,通过谣传某种食品或药品可以预防或治疗新冠肺炎来拉升销量牟利。另外,在网络时代,一些平台虽然和谣言内容并无直接关系,但是却通过造谣来增加流量,以此获取广告或打赏的经济利益。例如,声称“外地来沪人员进不了小区,只能在路边搭帐篷”的抖音视频,就是通过引发群众的不满而获取流量。就政治利益来看,一些造谣者在境外敌对势力的支持下,在疫情暴发之时制造并散播谣言,其目的在于攻击社会主义制度。例如,美国共和党反华参议员汤姆·科顿宣称病毒是武汉实验室泄露的生化武器,就是想通过造谣抹黑中国形象,颠覆中国共产党的领导。

(二) 影响谣言传播的因素

除了受一般传播规律的影响,新冠肺炎网络谣言的传播还受到疫情和网络特点的影响。在媒体方面,网络媒体对新冠肺炎网络谣言的传播发挥极大的作用;在受众方面,新冠肺炎网络谣言的转发传播是扩散的主要路径;在监督机制方面,新冠肺炎网络谣言的辟谣滞后是谣言持续传播的原因。

① [美] 奥尔波特:《谣言心理学》,刘水平等译,辽宁教育出版社,2003,第17页。

② 胡钰:《大众传播效果:问题与对策》,新华出版社,2000,第130页。

1. 媒体因素

互联网带来的新媒体、自媒体、融媒体现象,直接影响网络谣言的传播。一方面,网络媒体的产生与发展加速了信息的流通,为人们的生活提供了便利,拉近了人们之间的距离;另一方面,信息的高速传播、各种信息之间的交互影响,也给人们的生活带来了负面作用。

新冠肺炎暴发以后,网络媒体进一步放大了焦虑和恐慌的社会心理,增强了信息流瀑、群体极化和偏颇吸收这三大网络谣言传播机制。这三大机制由卡斯·桑斯坦(Cass Sunstein)提出,信息流瀑机制,是指如果没有有效的辟谣,相信谣言的人群达到一定数量就会导致其他人也相信。群体极化机制,是指与谣言具有相同价值取向的人经过集体讨论后,会更加相信谣言。桑斯坦认为,想法相似促使人们聚集为群体,如果没有对立的意见和争论出现,人们会更加相信原有的判断,甚至形成极端观点。用“刚刚解密”“马上删除”为标题的谣言在老人朋友圈里疯传的现象就属于此类。偏颇吸收机制,是指人们会过滤掉与自己情感不符的信息,从而相信谣言。^①比如,一些原本就对社会抱有不满意情绪的人,在看到意图制造社会恐慌的谣言时,会对谣言更加关注,并表现出强烈的信任。在网络时代,这三大机制的作用更加被凸显。

2. 受众因素

孟鸿和何燕芝在《受众心理分析视角的网络谣言治理》一文中提出,广义的受众泛指信息的接受者,包括通过人际传播等一切传播形态获取信息的个人或群体;狭义的受众是指大众传媒传播过程中信息的接受者,包括图书报纸的读者、广播的听众、电视的观众以及网民,网络谣言的受众具有宣泄、从众、窥私、投射和选择五种心理。^②

就此次疫情来看,宣泄、从众、窥私、投射和选择心理,都是网络谣言受众的主要心理动机。第一,就宣泄心理来看,由于网络具有匿名性、隐蔽性等特点,人们很容易将生活中的情绪在网络平台中发泄出来,以获得心理上的快感。发布自己感染新冠肺炎而博取重视的谣言就属于此类。第二,就从众心理来看,网络谣言的轮番轰炸,直接影响人们对信息真假的辨别。第三,就窥私心理来看,海量的网络写手和网络人肉搜索满足了部分受众窥探私密的需求,对疫情中足不出户的受众来讲尤其如此。第四,就投射心理而言,网络沟通的便捷性放大了受众以己度人的共情性,使人们在交流中自觉或不自觉地加入自己的主观情绪,以至于歪曲事实真相,造成谣言的产生与传播。第五,就选择心理来看,网络检索和大数据背景下的信息精准投放使受众更容易只关注自己感兴趣的或与自身相关的话题,这使谣言更易在特定的群体中流行开来。

① [美] 桑斯坦:《谣言》,张楠译,中信出版社,2010,第213页。

② 孟鸿、何燕芝:《受众心理分析视角的网络谣言治理》,《重庆社会科学》2012年第10期。

除了以上五种心理外,还有一部分受众是出于善意,急切渴望求得事情的真相,或是对社会中不公平正义的现象极度愤慨,希望通过自己的传播促使问题得以解决。例如,“黄体酮”谣言的传播就反映了疫情期间人们对患者是否得到及时救治、一线医护工作者的工作及生活状态等问题的关切程度,相当一部分人是出于好意,希望为抗击疫情贡献自己的力量。然而,这种善意往往被造谣者所利用,最终成为谣言传播的推动器。

3. 监督因素

“把关”指的就是对信息的挑选与过滤,“把关人”通常是指记者、编辑等信息传播的主体。库尔特·卢因(Kurt Lewin)认为,“把关人”通过判断信息是否符合群体规范或价值标准,决定信息能否继续流通。^①在我国,网络监督的范围和主体更加广泛。党的十九大报告提出了“提高新闻舆论传播力、引导力、影响力、公信力。加强互联网内容建设,建立网络综合治理体系,营造清朗的网络空间”的目标,我国的网络监督工作有了显著进展。^②

梳理新冠肺炎疫情的网络疫情发现,自媒体在谣言的传播中扮演着重要角色。美国新闻学会媒体中心谢因·波曼(Shayne Bowman)与克里斯·威理斯(Chris Willis)将自媒体定义为“一个普通市民经过数字科技与全球知识体系相联,提供并分享他们真实看法、自身新闻的途径”。^③与传统媒体相比,自媒体具有个体化、自主性、多样化、圈群化和高速性的特征,^④这一方面给予了大众更多的话语权,推动了信息的交流与传播,另一方面也会因为监管不到位而加速谣言的传播。例如,微博、微信、抖音中的一些自媒体账号为了获得流量,在没有核对事实真相的情况下,就将疫情相关消息大肆传播。

二 公共卫生危机中的谣言治理机制

新冠肺炎网络谣言已经不仅是科学和迷信的简单对立,而且裹挟着巨大的经济和政治利益,甚至关系到主流意识形态的建设,必须有针对性地对其加以治理。针对影响谣言产生与传播的因素,谣言治理也应该一方面从教育和法律两个方面入手,预防谣言的产生,另一方面从媒体、受众和监督机制三个方面入手,切断谣言的传播路径。

① 李鹏:《新媒体概论》,陕西师范大学出版总社,2018,第116页。

② 习近平:《决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告》,人民出版社,2017,第42页。

③ Shayne Bowman & Chris Willis, *We Media: How Audiences are Shaping the Future of News and Information* (The American Press institute, 2003), p. 9.

④ 宋全成:《论自媒体的特征、挑战及其综合管制问题》,《南京社会科学》2015第3期。

（一）预防机制

针对认知偏差和利益获取催生网络谣言的情况，可以通过提高认知水平和加强法律监管来加以破解。用科学和理性来代替迷信和感情，让人们可以用科学的态度来看待新冠肺炎的出现和治疗，消除恐慌情绪，削弱谣言产生的认知土壤。加强对市场和意识形态领域的规范，严惩不正当竞争和虚无主义，让造谣者不敢为谋利铤而走险。

首先，教育是提高认知水平的重要途径。教育可以提高公众的认知和理解能力，良好的教育环境有利于遏制谣言的产生与传播。2019年8月30日，中国互联网络信息中心（CNNIC）发布的《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2019年6月，我国网民规模达8.54亿，互联网普及率达61.2%。但79.9%中国网民没上过大学。^①可以看出，我国大部分网民学历不足本科，科学和理性的认知水平偏低，部分网民缺乏网络发言的道德感和责任感。其中，青少年网民最为活跃但三观又正处于形成过程之中，急需各种相关教育的引导，提高上网时分辨是非善恶的能力。成年人特别是老年人虽然网络技术不如年轻人熟练，却是谣言主要攻陷的对象，也需要通过终身教育来加以应对。

其次，法律警示和预警机制可以避免企图以谣言获利者铤而走险。一方面，用良好的法律环境来约束人们的言行，加大对网络谣言的惩处力度，达到维护市场秩序，确保意识形态领导权的目的。目前，我国已有多部法律明确规定了谣言及其相关问题。例如《治安管理处罚法》等。2月10日，最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部印发了《关于依法惩治妨害新型冠状病毒感染肺炎疫情防控违法犯罪的意见》，针对造谣传谣等违法行为，明确提出了惩处规定。疫情发生以来，各地公安机关高度重视网络舆论，侦办了多起编造、传播疫情谣言的案件，成为打击造谣者的直接力量。另一方面，完善谣言监测预警机制，提前遏制谣言的生成与传播。世界卫生组织在《国际卫生条例》中提出一种谣言监测方法，即除了收集常规的、官方渠道公共卫生信息和报告外，还要广泛地采集分析来自媒体、网络等非官方的公共卫生事件信息，与各国卫生行政部门密切合作，严格追踪、调查信息，并及时、准确地将信息传达至公众，提高公共卫生预警能力，杜绝危机的国际蔓延。^②此模式可以借鉴。

（二）应对机制

针对媒体、受众和监管机制对网络谣言的影响作用，需要通过加强媒体自律、重视心理疏导和完善辟谣机制三管齐下。加强媒体自律，可以改善网络媒体的自我

① 《中国互联网络发展状况统计报告：近八成网民没上过大学》，《新民周刊》2019年第35期。

② 王晓琪、冯子健：《突发公共卫生事件中的谣言监测》，《中国卫生监督杂志》2007年第2期。

审查水平,从源头做好“把关人”;重视心理疏导,可以削弱宣泄、从众、窥私、投射和选择心理在轻信和转发谣言中的作用;完善辟谣机制,可以降低已经形成的谣言的危害,尽快恢复社会信任。

首先,加强媒体自律极其重要。与传统媒体相比,网络自媒体几乎不为信息发布者设立门槛。许多网络媒体人缺乏足够的专业素养,枉顾新闻传播的真实性。所以,要预防谣言的产生与传播,就要加强对网络媒体的规范,提高从业者的门槛,提高网络媒体人的职业素养和道德规范,在网络传播中坚持真实、客观原则,致力于展现事情原貌,坚持正确的舆论导向。同时,要积极建设主流媒体,大力发挥主流媒体的引领作用,及时公开人民关心的各类信息,消除事件的模糊性,从而遏制自媒体的谣言动机,促进网络媒体良性发展。此次疫情中,国家卫生健康委员会统计国内各省市疑似、确诊及出院病例,每日公布疫情最新情况,对相关数据做到了公开透明,对消除各类网络谣言发挥了积极作用。

其次,重视心理疏导是削弱网络受众信谣传谣程度的方法。心理疏导有狭义和广义之分。狭义的心理疏导主要用于心理治疗领域,而广义的心理疏导广泛运用于教育、管理等领域,指通过解释、说明等方式,再加以理论和技巧,疏通人们的心理和思想,以达到降低或解除不良心理状态,提高心理健康水平和社会适应能力的目的。^①受众在谣言的传播中扮演重要角色,宣泄、从众、窥私、投射和选择心理都是网络谣言受众的主要心理动机。所以,心理疏导对于削弱网络受众的信谣传谣程度极其重要。在疏导过程中,疏导主体要多样化,发挥企业、社区、学校等组织的作用;疏导形式要灵活多变,可采取线上和线下相结合的模式;此外,要加强对专业疏导人员的培养,努力建立一批专门疏导受众造谣传谣心理的专业人员。

最后,完善辟谣机制是降低网络谣言危害的路径。除了前面提到的监测和预警机制以外,辟谣机制的建立也非常重要。与其通过删帖的方法来堵谣言,不如用辟谣的方法来疏谣言。2018年8月,中国互联网联合辟谣平台正式上线。该平台由中央网信办违法和不良信息举报中心主办,新华网承办,旨在清理网络谣言,为公众净化网络环境。疫情发生以来,该平台迅速建立“疫情防控辟谣专区”,及时粉碎疫情中的各种谣言。除了通过辟谣平台搜索信息真伪,网民还可以提交谣言线索,关注疫情事实动态以及查询是否与患者同程。可以说,中国互联网联合辟谣平台为打击疫情中的谣言发挥了一定作用。此外,还有一些其他的网络辟谣平台,如科普中国的“科学辟谣平台”“腾讯较真”等媒体辟谣平台以及“上海辟谣”“湖南省互联网辟谣平台”等地方性辟谣平台,这些平台都为打击谣言,还原真相提供了助力。由此可见,网络谣言的治理需要多元参与,政府、舆情研究机构和网络企业都应积极参与其中。

^① 杨芷英:《浅谈心理疏导对于高校思想政治教育的现实价值》,《思想理论教育导刊》2009年第4期。

三 结语

公共卫生危机是谣言滋生的温床,网络又放大了谣言产生和传播的活力。新冠肺炎网络谣言主要涉及来源、应对和影响三个方面,分别针对病毒是从哪里来的?如何预防和治疗?疫情造成哪些危害?这三个民众关心的问题。这些谣言的产生,一方面是因为受众认知水平出现偏差而无意地造谣,另一方面是因为某些个体或团体为获取政治和经济利益而有意造谣。谣言产生后能够迅速传播并造成社会危害,网络媒体的副作用、受众背离科学理性、谣言监管机制不健全是主要原因。对此,可以通过提高认知水平和加强法律监管来预防谣言的产生,通过加强媒体自律,重视心理疏导和完善辟谣机制来切断谣言的传播过程。

新冠肺炎网络谣言不仅干扰大众对疫情现状的认知,给大众带来心理上的恐慌,而且破坏我国的经济和政治秩序,削弱“四个自信”。习近平总书记指出,“网络空间是亿万民众共同的精神家园。网络空间天朗气清、生态良好,符合人民利益。网络空间乌烟瘴气、生态恶化,不符合人民利益。谁都不愿生活在一个充斥着虚假、诈骗、攻击、谩骂、恐怖、色情、暴力的空间。”^①事实上也正是,只有加强以马克思主义为指导的社会主义主流意识形态建设,把握网络舆论阵地的领导权,建立科学的网络谣言治理体系,才能维护人民群众的健康权和生命权。

Study on the Governance of Internet Rumors in COVID-19 Public Health Crisis

WANG Kexin, HAO Shucui

(Shandong University, school of Marxism, Shandong, Weihai, 264200)

Abstract: Since the beginning of 2020, an outbreak of pneumonia caused by COVID-19 provided a new enlightenment for the formation and management of rumor in public health crisis. From the content of the rumor, the network rumors of COVID-19 mainly involve the source of the epidemic disease, the measures to eliminate the epidemic disease, and the influences of the epidemic. From the production point of view, the deviation of the audience's cognition level and the motivation of obtaining political and economic benefits are the main reasons for the rumors. And from the perspective of communication, the new characteristics of media in the Internet era, the overall quality level of the audience, and the unsound rumor supervision mechanism are the main reasons for rumor propaga-

^① 习近平:《在网络安全和信息化工作座谈会上的讲话》,人民出版社,2016,第8页。

tion. Therefore, the governance level of network rumors can be improved in prevention and response. On the one hand, the formation of rumors can be prevented by improving the cognitive level and strengthening the legal supervision; on the other hand, the propagation of rumors can be cut off by strengthening the self-discipline of the media, attaching importance to psychological counseling and improving the mechanism of refuting rumors.

Keywords: COVID-19; Outbreak; Network Rumors; Public Health Crisis

社会科学文献出版社版权所有