



流言止于新闻公开 ——透析网络传播时代的广州市危机

时间：2003-2-25 17:05:10 来源：中国新闻研究中心 作者：杜骏飞 阅读961次

2月15日，《南方周末》记者就广州因非典型肺炎事件而爆发的城市危机问题，与作者进行了题为“网络传播时代与流言控制”的专题访谈。以下是访谈背景和谈话实录的整理稿：

【事件背景】

（作者据公开资料汇编）

- 1、2002年年底，广东省部分地区先后出现非典型肺炎病例。
- 2、从2003年1月12日起，个别外地危重病人转送到广州地区部分大型医院治疗。1月15日，广东河源市疾病预防控制中心接治了两名来自该市紫金县的患者，症状是畏寒发热、咳嗽。后经广州陆军总医院、中山医科大学附属医院等大医院的专家会诊，初步诊断为非典型性肺炎（“非典型”是由于查不到肺炎球菌或其他病原体，即感染源不明）。随后，广州、佛山、东莞、中山的珠三角地区及其他一些地区也陆续发现这种病例。专家指出，该病有较强的传染性，可通过短距离飞沫、接触呼吸道分泌物或空气等途径传播，需做好防护隔离工作。
- 3、春节前后，广州地区开始出现本地病例。截至2月11日，广州市共发现一百多例该类病例。
- 4、2月8日中午时分，一条消息悄悄在人群中蔓延——“广州发生致命流感”。它以手机短信和口耳相授等形式传播。广东移动的短信息流量数据统计：8日，4000万条；9日，4100万条；10日，4500万条。
- 5、从2月8日晚间到2月9日，在数十小时里，广州的城市生态，发生了微妙的变化。一些网站上开始出现可怕的字眼：禽流感，炭疽……甚至霍乱。人们期待着广播电视和报纸上能够告诉他们一个权威的说法，但是没有发现。人们在不安中度过2个漫漫长夜。在全国，关于广州发生病毒入侵的信息通过电话、短信、互联网被逐步放大、扭曲发散到全国各地。广州媒体不断接到全国各地同行求证，但是它们却都出乎意料地保持沉默。一些不甘失去权威解释的居民，开始在网络上发布各种各样的“判断和指导”，看上去近乎专业的叙述分析和有出处的资料，让人们的思维向炭疽、鼠疫等恐慌疾病靠拢——芜杂的信息已经让所有的人失去了判断力。传言迅速扩散并越来越耸人听闻，终于演变为一场绝大多数家庭都卷入了的对板兰根、白醋、口罩的大规模抢购风潮。整个城市社会趋于强烈的不稳定。
- 6、2月10日上午，第一次有媒体报道：近期广州患“感冒”和“肺炎”的病人增多……。临近

- 失踪的信息公开
- 地震：公开、知情与理性
- 主动公开信息应成习惯
- 西方国家大众传媒与信...
- 中国指定信息披露报刊...
- 电视新闻中如何协调隐...

中午，南方网谨慎地发布了官方信息：广东省部分地区先后发生部分“非典型性肺炎”病例，该病主要表现为“急性起病，以发热为首发症状，偶有畏寒……有明显的呼吸道症状……该病有一定的传染性。”预防措施包括保持空气流通，醋熏，勤洗手和谨慎接触病人。当天下午，南方都市报在接到可以报道核心事实的通知后率先用准备好的2个版篇幅对事件予以报道，但意味深长的是，其余各报都只发了一条家家都一样的四、五百字的官方通稿。读者对新闻发布的背景议论纷纷。

7、2月11日上午10时30分至11时15分，广州市的许多市民，是在电视机前度过的：2月11日上午10时30分，广州市政府召开针对此事的新闻发布会，广州市副市长、市委副秘书长和市卫生局局长在场回答。广州市卫生局局长黄炯烈说，一种病毒引起了“非典型肺炎”，目前病原鉴定工作尚未能作出确切的定论，但可以排除传言中所说的鼠疫和炭疽。黄向社会承诺：广州市有能力和水平，有足够的经验维护病人安全。该病在广州市已发生了一个多月的时间。从死亡人数和总体发病人数来看，相对于广州地区1000多万人口，其实比例很小。当天下午4时30分，广东省卫生厅也相应召开新闻发布会，卫生厅厅长黄庆道介绍此病情势。

8、随后，11日、12日两天广州各大报纷纷开始大篇幅详细报道该事件，一时间，广州媒体上有关非典型肺炎事件的新闻铺天盖地而来。新闻媒体的大规模介入，迅速的扼制了在市民中蔓延多日的恐慌，对板蓝根、白醋、口罩的抢购也于11日至12日基本平息。与此同时，民间的和网络上的有关流言也逐渐归于平息。

访谈实录

（2003年2月15日）

【《南方周末》记者问】（以下简称“问”）：这次关于“非典型性肺炎”的各种传言，由广州开始，迅速波及了海南、福建、湖南等地方，并且也引起了这些地方的抢购白醋和板蓝根的风潮。除了以口传口以外，应该说，网络的各种平台都在其中扮演了很特殊的角色，作为网络传播学者，您怎么看待这个问题？

【杜骏飞答】（以下简称“答”）：扮演角色？不，网络没有“扮演”角色。在这次事件里，它只是再次完整的表现了自己。作为一个“平权化的媒介平台”，它起到了它该起到的作用，包括正面的和负面的。对于像广州城市危机这样的社会事件来说，网络所起到的作用，也就是给无权无势、一时缺乏消息来源的大众一种信息传通的基础平台：从开始时期对消息封锁的打破，到后来的添油加醋，从描述事实到盲目议论，从透视真相到风传谣言，诸如此类。

实际上，这都是网络的强渗透性所决定的，也是可以在事前完全可以预料到的。看起来，当地政府和有关宣传部门，显然对这一传播规律缺乏科学认识，其结果呢，就是我们的政府机构也好，传统媒介机构也好，总是大惊小怪：事先，藐视网络信息势力的强大——比如企图封锁消息、采取鸵鸟政策，事后，又对于网络的负面影响怒不可遏。这是缺乏常识的表现。

【问】：似乎，在网络上会特别容易孳生这种不正常的流言和信息恐慌，这是偶然的、还是由网络的特性决定的？

【答】：这不是偶然，而是必然。从理论上说，网络在传播学意义上的信息“把关人”效应注定只能是很宽松、很弱的。尽管不少BBS论坛都有不许发布色情、暴力和反动信息的要求，但是，在遵循这个要求的前提下，各类流言和假信息还是可以出现在网络上。如果说传统媒体的把关逻辑是“只有……才能发布”，那么网络媒介的把关逻辑就是：“只要不……就能发布”。明显看得出，后者的要求比前者宽泛很多。在这种氛围中，网络形成了自身的媒介文化体系：新闻的议题通常是受众群体自己设置的，而不是总编和宣传部长。所以一旦有了迎合了

某种信息需要（这一点很重要）的流言蜚语，其传播就会而势不可挡。

【问】：在恐慌发生以后，除了扩散这种情绪之外，网络是否也应该有某种机制能够控制并且平息各种不正常的恐慌？

【答】：从互联网本身来看，它在技术上的设计，本来就是充分分散的和反控制的。扩散消息是它的优势，控制消息却不是。这就是任何“重要消息”的传播，在网络上都难以阻挡的原因。

当然，由于网络传播的社会作用，多是在虚拟社区里实现的，因此通过社区的技术过滤和人工手段，确实是可以起到一点间隔效果的，而事实上，这次事件里，据我所知，至少有几个大型社区已经设置了关键词过滤，然而结果怎么样呢？这个社区控制了，其他社区跟进，国内社区过滤了，国外社区跟进，BBS删帖，社区通讯、OICQ、Email、手机短信跟进。一味强调对网络传播作某个方面的控制的结果，总是会吸引更多的好奇，萌生更多的谣言，产生更多的反制力，然后就会产生“雪崩效应”——恐慌会像雪崩一样愈演愈烈。

【问】：那么，堵塞网络上的这种愈演愈烈的恐慌，最好的办法是什么呢？

【答】：众所周知的是，网络作为信息媒体，是有优势，但它的可信度和权威性始终比传统媒体相差很多，这一点，当我们作媒体信息发布效果的对比时，一望即知。因此，对网络谣言的最好控制，就是在尽可能早的事件前期，在传统媒体上，始终力求信息的公开化和及时化——如此，网络谣言才可能会失去孳生的土壤和传播的市场。

【问】：我理解您的意思是：信息公开，这是一种媒介机制的预前反应，而预前反应是成本最小的控制措施，可以这样说吧？

【答】：不错！谈到预前反应——对于网络流言的最根本的预前措施，只能是传统媒体的新闻信息公开机制。但是这一点，也正是我们的传统媒体机制里很难改善的问题。

我想说的是，当我们试图控制网上的某个消息时，首先应该问一个问题：这个消息是应该被控制的吗？同样，当我们试图控制网上的某个风传一时的谣言时，首先也要问：为什么我们没有早点把可以抵御谣言的真相和事实告诉人们？

我一直在跟踪这个事件的发展，从报道中我注意到：广东是从去年底出现非典型肺炎病例的，春节前后，广州地区开始出现本地病例。那么，为什么在官方和传统媒体上一直没有采取预警市民的宣传？后来，2月8日，“广州发生致命流感”这样的消息以手机短信和口耳相授的形式传播（光是8日到10日，广州的手机短信量就增加了500万条），有关方面竟然会不知情，竟然会不明白：不作传播上的积极应对将会暴发诸多不良的猜测和流言。——令人难以置信！然后，2月10日上午，才有媒体含糊其词地报道：近期广州患“感冒”和“肺炎”的病人增多。这算是什“新”闻？大众的知情权和新闻的公开性原则何在？大众传媒的公信力又何在？！

后来，政府出面做了大量的辛苦的工作，也包括宣传上的努力，但是传播学意义上的混乱结果，是已经注定了。就像有个医学专家说的那样：“这3天的时间被传言占领，政府尽管做得很不错，毕竟在和病毒争夺控制公民意识走向和活动权的斗争中，失去了3天宝贵的时间。”很对，作为非专业人士，这个医学专家显然更知道什么是传播。

你想，当人们期待着广播电视和报纸上能够告诉他们一个权威的说法时，没有发现任何消息，你会怎么办？在这种情形下，个别网站上开始出现可怕的字眼：禽流感，炭疽……（10日晚间，我甚至还看到说“巴西的先遣队员患炭疽病”的荒谬传闻），然后流言散布到全国各虚拟社区，这值得奇怪吗？一点也不。当主流的和安全的信道被阻塞时，受众会有什么反应？只有上网——即使那里有谣言，但是毕竟也可能会有真相，尤其重要的是，人们毕竟可以在那里得

到渴求的“任何信息”。

【问】：回到操作层面，如果我们必须直接在网络上对网络谣言加以遏制，政府应该作什么样的应对呢？

【答】：显然，当网络谣言盛行时，我们确实也要力争合理的使用网络媒体本身的力量，其前提是要公正和有科学性——我想，以下方法可能是有效的网络危机公关手段：

1. 在第一时间向各社区网站管理人员发布强调权威信源的消息；
2. 此后，在主流门户网站和新闻网站发布成系列的新闻专题；
3. 设置有关事件的专题网站，并且加大发布信息的背景纵深、保持信息的高频度更新；
4. 举行网上记者招待会或举行专家主题聊天；
5. 充分利用新闻组、OICQ和虚拟社区内的在线通告；
6. 在重要的或流言极其泛滥的BBS站点首页，设置指向权威消息和权威网站的链接。

【问】：前面，您谈到知情权。——我注意到：某些网络论坛对于广州的事件反应似乎过于激烈和充分，比如竟然还有人把相关的病因调查报告扫描到网络社区。从中可以看出，中国网民对于突发事件所要求的知情权比我们所预想的要来得更强烈，您如何看待正式信息渠道的设置和网民的反应之间的这种差距？

【答】：中国的网民对于突发事件所要求的知情权，并不过分，和世界其他地区也没有区别。如果说有区别，那也是被激发出来的反制能力。网络传言的过度丰富，是建筑在传统信源过度封锁的基础上的——过度的信息不对称才会导致信息的反制力量，网络就是大众对抗信息封锁的利器。就像达伦多夫的“冲突理论”所说，社会体系部分地是由不同旨趣间的紧张态势所形成的——权力总是蕴育着反权力。

试想，如果我们的有关部门对于这样攸关市民生死的事件，态度上能更积极，信息披露能更彻底、更及时、更有公信力，传播策略更科学，网民还会产生什么过度的好奇、要求什么过分的知情权吗？我看不会。

作为研究者，我本人一直在关注虚拟社区的不良信息与社会控制问题，也观察了国内外不少相似的案例。我以为，从根源上说，要想彻底控制网络负面信息的危害，只有在政府和传统媒体的信息的公开性上有所进步。

想问理由吗？根本理由只有一个——从传播路径的丰富上说，没有不透风的墙；在网络时代，传播的风也许会足够的大，最后，那些沉重的控制之墙，不仅会被穿越，甚至会被推倒。我想，这类结果在社会学总体意义上，总有一天可能会是崩溃性的。

在这次广州的危机事件中，有个博士在报纸上说，1000多万人口的城市，不发生疫情不可能的。——这话很有趣。同样，我们是不是也可以说，对于5000多万人口的中国网民来说，如果正常的信息渠道不畅通，那么，不产生网络流言是不可能的；不发生混乱的流言和引发舆论危机和社会危机的谣言也是不可能的。一方面，我们不能对这种完全可以避免的危害社会安全和稳定的传播危机坐视不管；另一方面，我们也必须尊重基于基本人性的传播学规律。

道理就是这样：在网络时代，如果缺乏绝对意义上的智者，那么，流言只能止于新闻的公开。

作者简介：杜骏飞，传播学者，南京大学新闻传播学系广电与网络教研室主任，副教授。主要著作：《网络新闻学》（专著）、《深度报道写作》（专著）、《深度报道原理》（专著，与胡翼青合作）、《弥漫的传播》（专著）、《网络传播概论》（主编）。编辑丛书《思想的境界》（与李永刚合编）。

电子信箱：dujunfei@sina.com.

文章管理：肖克（共计 794 篇）

CDDC刊载文章仅为学习研究，转载CDDC原创文章请注明出处！

流言止于新闻公开 ——透析网络传播时代的广州城市危机 会员评论[共 0 篇]

我要评论

会员名

密码：

提交

重写

[关于CDDC](#) ◆ [联系CDDC](#) ◆ [投稿信箱](#) ◆ [会员注册](#) ◆ [版权声明](#) ◆ [隐私条款](#) ◆ [网站律师](#) ◆ [CDDC服务](#) ◆ [技术支持](#)

对CDDC有任何建议、意见或投诉，请点[这里](#)在线提交！

◆ MSC Status Organization ◆ 中国新闻研究中心 ◆ 版权所有 ◆ 不得转载 ◆ Copyright © 2001--2009 www.cddc.net
未经授权禁止转载、摘编、复制或建立镜像. 如有违反，追究法律责任.