

“微时代”网络谣言的传播机制研究

——一种基于典型案例的分析

顾金喜

(浙江省委党校 公共管理教研部, 浙江 杭州 311121)

[摘要] 随着媒介革命的纵深发展,中国新媒体发展已经进入了“微时代”。与之相应的是,网络谣言层出不穷,使得网络成为媒体危机甚至诸多突发事件恶化的媒介,导致社会风险扩大化、恶性化发展。网络谣言具有明显的社会危害性,在义愤心理、信息流瀑、从众效应、群体极化和偏颇吸收的作用下,本身即形成了一定的自我强化机制。因此,针对新媒体时代网络社会的新常态,必须强化网络社会制度规范,创新网络社会治理模式,切实提高网络谣言的治理能力,发挥网络积极正面的功能,使之趋利避害。

[关键词] 媒介革命; 微时代; 风险社会; 网络谣言; 传播条件; 传播机制; 案例分析

Communication Mechanisms of Internet Rumors in the Micro Era: A Case Study

Gu Jinxi

(Department of Public Management, Party School of Zhejiang Provincial
Committee of the CPC, Hangzhou 311121, China)

Abstract: Rumor is a complex social phenomenon, usually referring to "a specific (or topical) proposition for belief without secure standards of evidence being present." With the development of media revolution both in depth and width, the current information communication in China has entered the so-called "micro era," that is, an era of "micro-miniature" media communication which is marked by the rise of new media or we-media such as micro-blog, WeChat and mobile terminal. As a by-product of the "micro era," internet rumor spreads so rapidly that it breaks through the linear communication of traditional media and netlike communication of network media, and then forms its distinctive chain-like, orbicular and arborescent communication structure, which makes possible the polymerization and fission of internet rumors. It turns out that the outbreak and the viral diffusion of internet rumors increasingly disturb the social order, leading to the enlargement of social risks and their malignant development. Therefore, in order to cope with those social risks and threats brought by the high-risk society, it is necessary to carry out the research on

[收稿日期] 2016-05-27

[本刊网址·在线杂志] <http://www.zjournals.com/soc>

[在线优先出版日期] 2017-04-25

[网络连续型出版物号] CN33-6000/C

[基金项目] 国家社科基金一般项目(11BZZ058)

[作者简介] 顾金喜(<http://orcid.org/0000-0002-9898-7979>),男,浙江省委党校公共管理教研部、“科学发展观和浙江发展研究中心”副教授,中国社会科学院马克思主义学院博士研究生,主要从事公共危机管理、政府治理创新研究。

internet rumors and to improve the capability in managing them.

It needs to be pointed out that in the micro era the network rumor must have certain features to spread far and wide. It must involve topics concerned by the public and meet the receivers' psychological expectations. The importance of the issues or the degree of public concern is a necessary condition for rumors to breed and spread. In the era of information explosion, once the mythical importance of an event, the universalized social risk and the information vacuum in risk status and public anxiety are mixed together with the revolutionary function of new media and we-media, internet rumors will inevitably breed and spread quickly. Of course, the wide-spread of internet rumors in the "micro era" is also closely related to the decline of the government's credibility and the marginalization of mainstream media.

The transmission mechanism of Internet rumors refers to the systematic function of rumor spreading in the network society, in which they adapt to the constantly changing internet environment so as to spread in a regular and distinctive mode combined with self-coordination, integrated development, and expansion of influence. In this paper, a case study method is adopted to analyze the "Zhongtai Incident" in Yuhang, Hangzhou. The findings of the transmission mechanisms of Internet rumors are mainly shown as follows: First of all, the fact that the netizens' rights and benefits are aggrieved or deprived, combined with the indignation and anxiety caused by such deprivation, is the triggering mechanism of internet rumors, especially when the indignation of netizens opens the information cascades of rumor. Secondly, information cascades and conformity psychology are the reinforcement mechanism of Internet rumor transmission, among which the conformity behavior in the network society and "the spiral of the silence effect" inflames the spread of rumors. Thirdly, the group polarization based on conformity behavior is the social contagion and diffusion mechanism of Internet rumors. Fourthly, biased absorption and netizens' exaggeration are the distortion mechanism of Internet rumors. Finally, the dissipation mechanism of Internet rumors relies on the active and effective measures of the government, such as holding press conferences, releasing live videos, and penalizing the rumormongers. Therefore, quick government response, information transparency of emergency, efforts to relieve public panic and punishment of the rumormongers are all the necessary components for rumor dissipation.

Key words: media revolution; micro era; risk society; internet rumors; spreading conditions; spreading mechanism; case study

一、引言

谣言是“最古老的传媒”,其产生和传播不仅历史悠久,而且大量存在,“我们的日常社会对话就由大量的谣言组成”^[1]。近年来,由于社会转型伴生的各种技术性和制度性风险,整个社会置身于一定的风险之中,我国已进入典型的高风险社会^[2]。与之相应的是,伴随着风险、危机的增加,谣言犹如病毒一样迅速滋长,使男女老少、贫富贵贱皆难幸免。特别是当前我国的媒介传播已进入了典型的“微时代”,即主要以微博、微信、移动客户端(APP)等新兴媒体的崛起为标志的“微小型”媒介

传播时代,它以微博、微信等微平台为主要传播媒介,以手机等移动终端和PC机为多元传播载体,以精准短小的微内容为传播对象,具有主体多元化、结构扁平化、载体移动化、内容碎片化、模式多极化、表现视频化、传播即时化、行为社交化等特征,本质上昭示着一个以网络媒介传播活动日常化为特征的新媒体时代的到来^[3]。“微时代”的到来不仅意味着信息传播的内容和结构、媒介和模式、传播终端的形态和功能、受众的心理和习惯都发生了革命性变化,大大改变了传统的信息传播模式与传播场景,而且信息传播门槛低、速度快、信息源广泛、信息量丰富且迅捷多变、覆盖面广,更具冲击力、影响力和震撼力。

微传播进一步改变了中国传播生态和舆论格局,也在深刻地改变着中国^[4],它既使信息传播的速度、广度、深度和容度都远超任何历史时期,也使谣言传播扩散的速度和影响力远超任何历史时期。“新时期谣言借助互联网呈现出集中爆发、‘病毒式’扩散、几何级数增长的特点”^[5],仅微信每天收到用户发起的谣言举报就有3万次,日均谣言拦截量达到210万次^①,网络与现实社会的不确定性及各种潜在风险随之增加,谣言的破坏力越来越大。诚如D. Shah与T. Zaman所指出的,“当今世界无处不在的网络使得我们在新型网络风险面前非常脆弱,这些风险具有一个共同的结构,即孤立的风险往往因网络的传播而被放大”^[6]。我们必须看到,新媒体因其匿名性、弱规范性等特点正日益成为谣言滋生的土壤,而且也正成为社会风险不断放大的载体。尤其是在冲突社会化过程中,网络谣言大量滋生和迅速蔓延,容易激发冲突双方的负面情绪、强化群体冲突思维,使得很多突发事件演变成复合型公共危机事件,甚至使网络集群事件与现实群体性事件交互强化,然后呈现复杂化、恶性化、扩大化发展的趋势^[7]。因此,切实提高网络谣言的治理水平,既是适应“微时代”网络社会治理新常态、推进网络治理体系和能力现代化的必然要求,也是妥善应对风险社会所带来的诸多挑战的必然要求。

二、“微时代”网络谣言的传播条件

谣言是一种复杂的社会现象,通常是指缺乏事实依据或未经证实的言语表达。尽管“微时代”谣言的传播媒介发生了革命性的变化,然而其核心内涵却一直没有改变:“它是未经证实却广为流传的对现实世界的假想,本质上是舆论的畸形变态。既是处于焦虑状态的个人为了消除不确定性而进行的一系列尝试,也是社会群体在经历混乱时,为解决问题、获得社会认知而展开的一种集体行为。”^[8]“微时代”的网络谣言则主要指那些通过微博、微信等新媒体、自媒体和移动终端等多元途径广泛流传却未必能够提供确切证据的信息,也是现实社会中处于焦虑状态的人为了解决现实问题、获得社会认同而借助网络信息传播媒介展开的一种个体或集体行为。

毋庸置疑的是,“近年来,在自然、社会和技术三重因素的合力推动下,造谣传谣正成为一种日趋常态化的舆论活动”,尤其是新媒体上流传的各种社会谣言越来越多^[9]。众多网民在网络社会中以集体行动的方式大肆传播各种虚假消息,然后“求辟谣”或“谣言倒逼真相”的现象俯拾皆是,形成了新媒体倒逼传统媒体舆论、市场化媒体倒逼主流媒体、网络谣言倒逼政府回应及解决热点问题等多重倒逼效应^[10]。而微博、微信和移动终端等传播媒介的崛起则迅速突破了传统媒体的线性传播和网络媒体的网状传播,为谣言的传播提供了更迅捷多元的渠道,“微时代”的网络谣言形成了其独特的链状、环状、树状传播结构,使谣言的聚合和裂变成为可能,也使网络谣言扰乱社会秩序现象日益突出。人们认为“谣言止于智者”,但实际上谣言通常是由一些有着清醒自我意识的个体或群体

① 参见徐静《网络谣言:女性更爱传播 微信日均拦截量210万次》,2015年4月2日, http://tech.ifeng.com/a/20150402/41034911_0.shtml, 2016年5月27日。

为某种目的而制造的,尤其是某些带有利益诉求性质的网络谣言。与之相应的是,相信谣言的人通常也都处于理智状态,“谣言出现在正确的地点、正确的时间显然不可能仅仅是偶然的”^[11],它是一系列因素系统影响的结果。谣言的广泛传播必须具备以下三个基本条件:

1. 谣言必须涉及公众关注的话题且符合受众的心理预期。奥尔波特与波茨曼的经典解释模式认为谣言的产生与传播有两个条件,即事件的重要性与证据的暧昧性,可用公式表示为: $R(\text{谣言})=I(\text{问题的重要性})\times A(\text{证据的暧昧性})$ 。他们还指出,“公共事件如果没有新闻价值,那么它们就不会滋生谣言”^[12]。由此可见,事件的重要性与信息的模糊性是谣言滋生的必要条件,而公众关注度则是谣言滋生与传播的充分条件。谣言之所以能够被大肆传播,关键就在于谣言所涉及的话题不仅能引起网民和公众的兴趣,具有轰动效应,而且,它往往包含着某些真实的信息,真假难辨、扑朔迷离,“可信性是网络谣言制造的一个根本原则”^[13],也是决定谣言能否广泛传播的一个必要条件,但这种可信性还必须与网民和公众已有的信念相吻合。从病理学的角度分析,受众可以分为感染状态、易感染状态、健康状态和免疫状态,其中感染和易感染状态的受众就特别容易导致谣言的传播。“那些轻信谣言的人们,更多的是在某些思想方面‘过于固执’的人们。他们迫不及待地相信那些与他们自己所解释和预言的模式正相吻合的谣言”^[14]¹³⁰⁻¹³¹,因此,这个吻合度与公众关注度的有效结合就成为谣言广泛传播的必要充分条件。

2. 社会风险状态中存在信息真空且容易导致社会恐慌。“社会和政治秩序所遭受的破坏像生活本身一样历史悠久”^[15]³,而且当前社会风险可谓普遍存在,危机的威胁性、不确定性和紧迫性,再加上信息技术的发展使社会复杂系统的联系日益紧密,因此也使风险的复杂性、密集性、叠加性、连锁性、系统性扩散更加突出,呈现出“从大范围覆盖向威胁无处不在、从复杂性到不可预知性、从迅捷性向即时性、从区域性向无边界性转变”等特点^[16],极易导致公众的焦虑和恐慌。Rosnow 在奥尔波特与波茨曼的经典解释模式中增加了一个情绪要素,即焦虑。他认为,“因为人们关于世界如何运行的设想通常要直面无法预期的事件或遭遇预期事件难于预见的不良结果的挑战。这些事件越难以预期,那么人们就越需要发明故事以释放焦虑”^[17]。根据他的观点,焦虑与谣言的传播也呈正相关关系。因此,上述公式就可以改写为: $R(\text{谣言})=I(\text{问题的重要性})\times A(\text{证据的暧昧性})\times A(\text{公众焦虑})$ 。在信息大爆炸时代,一旦某事件“神秘的重要性”与普遍化的社会风险状态中的信息真空以及公众的焦虑结合在一起,就容易使广大网民产生信息饥荒和心理恐慌,再加上新媒体和自媒体中的谣言传播具有成本低、风险小、扩散迅速和把关薄弱等特征,网络谣言的迅速滋生和大肆传播就难以避免。

3. 网络社会中对政府的不信任和主流媒体被边缘化现象突出。社会信任是良序社会运行的重要条件,当前我国舆论场的形成与发展日趋多元化,由于主流媒体舆论场与网络民间舆论场相互隔离,特别是网络对官员贪腐、滥权和雷人语录的大肆炒作层出不穷,网络民间舆论场中政府及官员的形象被丑化、污名化、标签化,形成所谓的“塔西陀陷阱”^①,那么这些标签就会逐渐成为一种网络社会的舆论环境,成为谣言生根发芽的土壤。另一方面,由于新媒体、自媒体等社会化媒体的迅速崛起,传统主流媒体的影响力不断弱化甚至边缘化,从“党媒姓党”引发的广泛社会争议中就可看出^②,传统主流媒体的社会覆盖率、传播力、引导力甚至公信力都在明显下降,在应对网络谣言方面

① “塔西陀陷阱”即 Tacitus Trap,得名于古罗马著名历史学家塔西陀。通俗解释,就是当公权力失去公信力时,无论政府发表什么言论、做什么事,社会都会给予负面评价。

② 2016年2月19日,习近平总书记在党的新闻舆论工作座谈会上发表重要讲话指出:“党和政府主办的媒体是党和政府的宣传阵地,必须姓党……党的新闻舆论媒体的所有工作,都要体现党的意志、反映党的主张,维护党中央权威、维护党的团结,做到爱党、护党、为党……”某知名网络大V当晚就在微博里质疑上述“党媒姓党”的重要表述,随后引发了广泛的社会争议。这就是“党媒姓党”引发的社会争议的概况。

力有不逮,而网络大V、网红等话语权增强,甚至参与谣言的传播,也是网络谣言大肆传播的一个重要因素。

三、“微时代”网络谣言的传播机制

在社会化信息传播过程中,传播机制实质就是信息传播系统本身渗透在各个相关子系统中,并使之按一定轨迹和规律运行的制度性、系统性功能。“微时代”网络信息传播机制的重要作用是在网络信息传播符合特定的规律并实现信息传播过程的整体性协调,增强信息传播能力,即一个信息传播体系所应具有的动态适应环境变化而自我协调、整合发展并扩大影响力的方式和过程。尽管谣言作为广泛流传的小道消息或夸大的虚假消息未必能够提供确切证据予以证实,但其传播也具有一定的运行轨迹或规律,也必须借助一定的机制才能扩大其影响力。桑斯坦在研究谣言传播机制时提出了一个比较经典的解释框架,即信息流瀑、群体极化和偏颇吸收三种机制。不过,“微时代”的网络谣言传播是多种复杂因素系统影响的结果,特别是在众多突发事件中,它与社会不公、网络舆论环境、群体心理和情绪等密切关联。本文以2014年杭州余杭“中泰事件”为例,并借助桑斯坦的谣言传播机制的解释框架,对“微时代”网络谣言的传播机制进行研究,以更好地揭示网络谣言的传播路径及其危害。

(一) 杭州“中泰事件”简况

2014年3月,由于垃圾围城现象日益突出,杭州市政府决定在余杭区中泰乡建设号称亚洲最大的垃圾焚烧厂,规划选址为中泰乡原九峰矿区,并在杭州市规划局网站开始公示。由于担心垃圾焚烧厂所产生的烟尘、排放的二噁英等有害物质会影响周边的生态和生存环境,侵害周边居民的权益,周边民众非常关注,4月24日约2万名周边居民联名信访,但没有得到满意的答复。因此,当地居民采取了各种方式表达利益诉求,并借助网络论坛、微信、微博等新媒体和自媒体传播各类不实信息。由于地方政府反应迟钝、回应不畅,而且之前杭州市曾有过半夜突然发布车辆限牌政策的事情,使政府公信力下降,民众的不安、焦虑情绪上升,随后采取了更多的抗议行为,致使事态不断恶化。2014年5月10日上午,中泰及附近地区数千甚至上万居民赶赴现场抗议,部分居民封锁02省道和杭徽高速公路,一度造成交通中断并引发了激烈的暴力冲突,使事件最后演变成大规模的群体性事件(具体发展过程可详见表1)。

纵观此番风波,可以发现网络舆情与突发事件交织合流的迹象非常明显。综合国内网络舆情演变情况来看,“中泰事件”发生之前就有大量的不实信息传播,发挥了重要的动员作用;事件发生之后,网络舆情开始全面爆发,至12日达到最高潮。之后随着有关各方的介入,舆情逐渐趋于平缓。与舆情走势比较一致的是,大量与该事件密切关联的网络谣言在网络论坛、微博、微信上流传,网络上大量关于垃圾焚烧厂危害及致癌等与事实不符的谣言,产生了很大的组织力、动员力和破坏力,推波助澜,最终导致大规模群体性事件的发生。事件发生之后,网络谣言又混淆视听,不断变异,产生了非常恶劣的社会影响,一定程度上成为事件解决的绊脚石。

表1 余杭“中泰事件”发展始末

日期	事件发展进程
3月29日	有关建设九峰垃圾焚烧发电厂的内容在杭州市规划局网站开始公示
4月20日	余杭中泰附近居民获悉建垃圾焚烧厂的消息
4月24日	2万多人集体联名反对兴建垃圾焚烧厂,不实信息开始流传

续表 1

日期	事件发展进程
5月7日	下午,垃圾焚烧厂“秘密开工”的消息在村民中流传,1 000 多名居民聚集;晚 9 点,聚集居民超过万人,但现场一直比较平和
5月8日	村民堵在高速桥下不让机器进入
5月9日	晚 9 点,特警来到现场,但并没有发生冲突
5月10日	下午,村民们涌到高架桥上导致高速被堵;下午 4 点左右,特警再次来到现场,但现场仍然比较平和;晚 7 点 23 分左右,现场村民与特警发生大规模冲突
5月11日	凌晨,特警清场

注:资料来自《杭州市余杭区“5·10”事件舆情分析》,2014年5月22日, http://news.xinhuanet.com/yuqing/2014-05/22/c_126534902.htm, 2016年5月27日。

(二) 网络谣言的传播机制

对“中泰事件”网络舆情和谣言走势进行分析,可从中得出网络谣言从生发到大肆传播再到消散的演变机制及其内在运行轨迹,主要包括:

1. 网络谣言的生发机制:权益被侵害的客观事实及各种义愤和焦虑心理。公平正义是社会和谐的首要价值,社会不公特别是社会排挤、社会剥夺是社会矛盾冲突的根源。当前网络谣言产生的原因非常复杂,既有好事者无中生有,也有激愤者为了抗议政策不公与社会排挤而借新媒体维权。在“中泰事件”中就可以清晰地观察到,抗议社会不公的义愤和焦虑心理是网络谣言最重要的生发机制,各种小道消息本质上是当地民众为了维护自身权益而采取的集体行动。早在 2010 年《国务院关于加强法治政府建设的意见》(国发〔2010〕33 号)就明确提出“要把公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查和集体讨论决定作为重大决策的必经程序”,但“中泰事件”中地方政府的决策显然没有严格贯彻这五大必经程序。决策程序不透明、程序不合法剥夺了当地居民基本的知情权、参与权、决策权和监督权,而垃圾焚烧厂的修建又极可能对当地居民的生存生活状态造成恶劣影响,因此,权益被侵害的客观事实及“亚洲最大垃圾焚烧厂”可能引致的环境危害迅速激起了当地民众极大的愤慨和恐慌。这种义愤和恐慌心理无疑是人们积极借助网络维权并散播各种小道消息的根源所在,也是人们采取抗议并组织、策划、发动集体行动的根本动力。如网民散播的垃圾焚烧厂排放二噁英的直接影响范围从周边直径 10 公里逐渐增加到了 40 公里,在微信朋友圈里甚至达到了 80 公里,并言之凿凿地声称滨江浦沿的垃圾焚烧厂导致周边村庄成为“癌症村”,迅速引发网民关注,其中仅天涯社区《杭州中泰乡垃圾焚烧厂困局》一文点击量就超过了 38 万^①。

伴随着不实信息的广泛传播,网民的义愤心理、愤怒情绪和焦虑感被不断强化,而地方政府反应迟钝,从而使网络谣言的组织力、动员力和破坏力逐渐凸显。在前期各类谣言的蛊惑下,5月7日下午开始流传的九峰垃圾焚烧厂“秘密开工”的消息在村民中流传,直接导致 1 000 多名当地居民聚集到所谓的“施工现场”。而地方政府却一直以“修复矿坑”为理由搪塞,等到了当晚 9 点,聚集居民超过了万人,直至 5 月 10 日大规模冲突的发生。

2. 网络谣言传播的强化机制:信息流瀑与从众心理。“微时代”的传播革命使网络信息传播不仅在速度而且在广度、深度上皆实现了革命性的突破,使信息流瀑的威力也更加强劲。所谓信息流

^① 参见天涯网友“2014o327”《杭州中泰乡垃圾焚烧厂困局(转载)》,2014年4月28日, <http://bbs.tianya.cn/post-free-4294315-1.shtml>, 2016年5月27日。

瀑,主要指在网络谣言传播过程中,如果有人开启了谣言的源头,只要有人相信该源头上的谣言,那么接着相信的人就会越来越多,从而形成关于谣言的集体认知和像瀑布般裹挟他人也相信的强劲态势,即桑斯坦所主张的“信息流瀑”。信息流瀑实质上是谣言的社会传染和自我强化过程,这种自我强化具有很大的影响力且趋势很难被打破。“互联网上每天都在发生的信息流瀑在很大程度上影响我们的信念和行为,即使它们所涉及的是完全没有根据的谣言。”^{[18]37}

不过网络谣言在传播过程中之所以会形成信息流瀑效应,其中很关键的一点是网络社会中的从众行为助长了谣言的传播效果。人们对大多数谣言所涉及的信息缺乏直接的经验或科学、严谨的论证,因此,如果网络社会中的熟人都相信一则谣言,那么我们也很容易相信这则谣言,这就是从众心理。从众心理与从众行为将促使一种信息均衡或社会舆论环境的产生,这会进一步强化群体压力,并影响个体的理性判断,“70%以上的人至少有一次会屈从群体看法而忽视自己的感觉来作出判断”^{[18]48}。而且从众心理会促使个体在大众信念面前伪化自己的既有知识,信息流瀑与从众心理结合到一起形成从众流瀑,必然会放大谣言的传播效果。从“中泰事件”来看,网民的义愤心理开启了网络谣言的信息流瀑,其次“九峰矿区四面环山,垃圾焚烧厂建成后所排放的二噁英等有害物质会对人的身体、周边的环境及资源带来负面影响”等言论所形成的舆论环境使很多网民在情绪化观点逐渐强化的过程中不断削弱自己的表达意愿,从而形成“沉默的螺旋”效应,并导致网络谣言成为一种实实在在的社会风险。

3. 网络谣言的社会传染和扩散机制:群体极化。群体极化主要指想法类似或想法偏激的群体聚在一起讨论时,个人因为受到群体影响,往往容易做出比独自决策时更偏激的决定,最终群体会形成一个比讨论前更为极端的立场^{[18]3}。群体极化导致的一个明显结果就是偏激性的表达和决定会不断得到强化,特别是容易煽动群体参与者的情绪。高抗指出,“从众、去个性化、群体极化等群体心理机制是集群行为演变的‘内生变量’,而且它们对群体情绪感染具有重要影响”^[19]。如“中泰事件”发生前,网民称“让广大市民都喝污水、吸毒气,垃圾焚烧厂建成必将贻害无穷,必须坚决抵制”;事件发生后,微信朋友圈大量消息称“警察就像火车站乱砍人的歹徒一样,见人就打,把人电死,送到医院的伤者已经确认三人死亡”(典型的谣言可详见表2)。正是这种愤怒的情绪促使众多网民积极参与网络谣言的传播,甚至不断添油加醋、火上浇油,使谣言不断地变异、不断地被强化,而微博、微信则成为谣言的放大器和加速器。浙江在线对该事件微博舆情的统计结果表明,高达67.5%的网友对此次事件持负面态度,25.3%的网友持中性观点,而正面观点仅占7.2%^①,充分说明了民众对此次事件的立场。

表2 “中泰事件”中影响较大的谣言

出现时间	谣言内容	出处	引发的结果	辟谣时间	处置方式
5月9日及之前	杭州市政府没有征得当地民众同意,擅自决定在余杭建亚洲最大垃圾焚烧厂,危害直径达数十公里	论坛、微博、微信	人员聚集直至“中泰事件”的发生	5月12日	政府相关职能部门没有及时回应
5月10日	到目前为止已有3人被打死,遗体放在余杭二院,民警用电击棒和毛竹打向手无寸铁的老百姓	微博、微信	越来越多的老百姓关注事件	5月11日	杭州市公安机关对造谣者作出行政拘留处罚

① 数据由浙江在线战略研究发展中心舆情编辑部提供。

续表 2

出现时间	谣言内容	出处	引发的结果	辟谣时间	处置方式
5月10日	特警用防空盾、催泪瓦斯,已经有4个无辜老百姓死亡	微博、微信	引发民众对政府的不满情绪	5月12日	杭州市公安机关对造谣者作出行政拘留处罚
5月10日晚	警察就像火车站乱砍人的歹徒一样,见人就打,把人电死,示威者被扔下桥,现场哭成一片	微博、微信	引发民众对政府的不满情绪	5月12日	杭州市公安机关对造谣者作出行政拘留处罚
5月11日	一个3岁小孩在妈妈怀抱中被特警抢走从立交桥摔死	微博、微信	引发民众对政府的不满情绪	5月12日	杭州市公安机关对造谣者作出行政拘留处罚

这种激愤的情绪或兴奋在群体极化效应的作用下就会导致群体“进入一种纯粹自动的无意识状态,在这种状态下,群体的一些行为,仅就其本身而言,的确是犯罪行为。群体犯罪的动机,是一种强烈的暗示,参与犯罪的个人事后会坚信他们是在履行责任”,“我们服从别人的怂恿”,哪怕是非常残忍地杀了人,“杀人者也会认为自己是做了一件很有功德的事”^{[20]138-139}。“中泰事件”中,失去理性的民众围攻执法民警和无辜百姓,推翻甚至焚烧警车,网络社会的群体极化和现实世界的群体施暴交互强化,影响非常恶劣。毫无疑问,网络对许多人而言正是极端主义的温床,群体极化问题在互联网上尤其严重^{[21]47}。它是网络谣言传播过程中的典型特征,也是谣言变异并迅速对社会秩序造成破坏的根源所在,这种情况一旦与网络社会的“塔西佗陷阱”进一步结合在一起,那么谣言就会滚雪球般不断自我强化,形成群体极化,其危害性、破坏力也会如滚雪球般不断凸显。

4. 网络谣言的扭曲机制:偏颇吸收。人们对信息和谣言的态度往往与其所处的社会地位密切相关,原因就在于网络信息在虚拟社会中的传播归根结底是现实社会的投影。在贫富分化、两极分化的社会格局下,很多网民在面对谣言传播时,不可避免地会夹带阶层特征和个体的社会化情绪,从而导致明显的立场偏颇与偏听偏信,这就是偏颇吸收现象。如“中泰事件”网络谣言的传播过程中,网民的义愤心理使谣言传播产生了明显的偏颇吸收和异化、扭曲现象,其中有关垃圾焚烧厂危害范围的迅速扩大化和警察残暴不仁等谣言的变异就是典型例证。而且,网络谣言的从众流瀑、群体极化现象的形成与偏颇吸收的扭曲机制密切相关,尤其是谣言传播期间的信息扭曲、变异和参与者的焦虑、愤怒情绪会不断传染,使谣言的污名化、扩大化、恶性化趋势不断强化。其必然结果就是使谣言越来越偏离其本来面貌、越来越极端,必然误导公众。这种偏颇吸收行为一旦与群体极化效应结合在一起,在信息流瀑的推动下将会是灾难性的。

5. 网络谣言的消散机制。从“中泰事件”可以看出,网络谣言的大量传播与公众关注度、公众焦虑、公众情绪、政府公信力以及信息不透明密切相关,在从众流瀑和群体极化效应的影响下,网络谣言与当地居民现实的集体抗议行为彼此交织合流、相互强化,最终演变成大规模的群体性事件。该事件发生之后,地方政府迅速召开新闻发布会回应公众关切、公布现场真实视频,并采取果断措施对造谣者进行处罚,事件逐渐平息,谣言也失去了滋生的土壤,最终慢慢消散。可见,平息谣言不仅要强化政府回应、提高突发事件的透明度、满足公众对信息的渴求,针对造谣者的惩戒机制也是必不可少的。

四、结论与展望

媒介化的政治传播已经在当今民主政治和公共生活中占据了核心位置。公共生活中的传播活动实质上影响的不仅是公众对政治的感觉,还有政府是否依法代表人民的判断^[22],涉及政府公信力和合法性基础。在当前中国,由于现行体制内公众诉求表达渠道相对有限,人们更倾向于借助网络进行维权或表达利益诉求,所谓“信法不如信访,信访不如信网”就非常典型地说明了这一现状。我们必须清醒地认识到“微时代”媒介革命对信息传播、经济社会发展以及公众参与的巨大影响,但在强调媒介革命对社会发展的巨大推动之际,也必须正视与媒介革命相伴而来的网络谣言的负面影响。诚如桑斯坦所指出的,“互联网是谣言滋生的土壤……恶意的谣言尤其麻烦”^[23]¹⁰³⁻¹⁰⁴,网络谣言与社会结构的断裂化、社会底层的游民化和政府官员的污名化、标签化并发,加快了社会风险积聚的速度。J. N. Kapferer 非常精辟地指出,“谣言是第三方犯下的罪行,是完美的罪行,它们既没有显露最轻微的迹象,也无需什么武器”^[1]。而“微时代”谣言一旦与新媒体结合,就会不断放大社会风险,使得其传染性、破坏性日益扩大。如山西地震谣言导致太原等地数百万人在严寒天气中上街等;江苏响水化工厂爆炸谣言导致当地上万居民仓皇出逃并造成4人在混乱中死亡;昆明暴恐案后到处流传的新疆人砍人谣言则导致全国各地人心惶惶,以致成都春熙街大量民众望风而逃^①。可见,网络谣言的影响不仅仅在虚拟的网络本身,而且因其裂变、聚变效应正迅速地向现实社会传导,导致社会恐慌、放大社会风险,甚至影响社会安全,很可能使每一个社会人都成为受害者。我们必须清醒地认识到“网络对组织传播的影响已成为过去几年最引人关注的话题,它也使危机传播管理产生了革命性的变化”^[24],如何在“微时代”不断创新机制体制,妥善应对社会风险的复合化趋势,是新常态下每个人都必须慎重考虑的时代命题。

事实证明,当前网络社会纷繁复杂,网络谣言日益成为社会毒瘤。不过,并非所有的网络谣言都会大肆传播,它必须符合一定的条件。从奥尔波特与波茨曼的经典解释模式出发,网络谣言的传播与公众关注度(即问题的重要性)、信息的模糊性、公众的焦虑成正比关系,与公众判断力、政府公信力成反比关系。换言之,如果问题越重要、信息越模糊、公众越焦虑,而政府公信力与公众判断力都不足,那么谣言必然会大肆传播。

谣言的传播具有内在的、系统的联系,并按照一定轨迹和规律运行。这种系统性运行的制度性功能就是网络谣言的传播机制,从国内学界现有的研究成果来看,尽管有些成果已经对网络谣言的传播机制进行了探讨,但实际上在关于什么是谣言传播机制、谣言传播机制具体包含哪些以及这些机制之间具有哪些内在的必然联系,仍然存在一定的空白。本文从谣言的产生到消散的运行轨迹出发,借鉴桑斯坦教授提出的谣言传播的三个典型机制,并结合杭州余杭“中泰事件”对网络谣言的传播机制进行了深入探讨。本文的结论是,网络谣言从产生到扩散,再到扭曲,直至最后消散,每一个机制彼此之间都具有内在的紧密联系,且往往与各类突发事件交织合流、彼此互相强化。而从谣言的消散机制来看,我们既要使“谣言止于智者”,更要使“谣言止于法治”,必须提升运用制度有效治理网络谣言的能力。既要强化重大事件、重大决策的信息公开,以立法的方式规范政府信息公开,使信息公开覆盖权力运行的全流程,从源头上消除社会恐慌和网络谣言的产生;也要第一时间认真回应和解决公众关

① 参见佚名《地震谣言令山西数百万人街头“避难”》,2012年6月6日, <http://hebei.sina.com.cn/news/zh/2012-06-06/25861.html>, 2016年5月27日;佚名《还原江苏响水化工厂爆炸谣言真相》,2011年2月14日, <http://news.163.com/11/0215/10/6SU67E6N00014AED.html>, 2016年5月27日;佚名《成都市民因谣言群体狂奔 部分商家关门亏损严重》,2014年3月14日, http://sichuan.scol.com.cn/fffy/content/2014-03/14/content_7074751.htm?node=894, 2016年5月27日。

注、媒体关切的热点、焦点问题,按程序及时发布权威信息,防止突发事件的衍生灾害。当然,强化网络信息的传播规范,加强对故意制造事端者的惩戒也是有效遏制网络谣言的必要手段。

(非常感谢《浙江大学学报(人文社会科学版)》匿名审稿专家提出的宝贵意见!)

[参 考 文 献]

- [1] R. Ma, "Spread of SARS and War-related Rumors through New Media in China," *Communication Quarterly*, Vol. 56, No. 4(2008), pp. 376 - 391.
- [2] 徐勇、项继权:《我们已经进入了风险社会》,《华中师范大学学报(人文社会科学版)》2008年第5期,第1页。[Xu Yong & Xiang Jiquan, "We Have Entered a Risk Society," *Journal of Huazhong Normal University (Humanities and Social Sciences)*, No. 5(2008), p. 1.]
- [3] 杜建华:《“微”时代:表现、特征及传统媒体的着力点——以纸媒体为例》,《新闻大学》2015年第2期,第60-67页。[Du Jianhua, "'Micro' Era: Manifestations, Characteristics and Key Points of Traditional Media: Taking Paper Media as an Example," *Journalism Quarterly*, No. 2(2015), pp. 60 - 67.]
- [4] 唐绪军主编:《中国新媒体发展报告(2014)》,北京:社会科学文献出版社,2015年。[Tang Xujun(ed.), *Annual Report on Development of New Media in China* (2014), Beijing: Social Sciences Academic Press, 2015.]
- [5] 孙燕:《谣言风暴:灾难事件后的网络舆论危机现象研究》,《新闻与传播研究》2011年第5期,第53-61页。[Sun Yan, "Rumor Storm: Research on the Crisis of Network Opinion after Disasters," *Journalism & Communication*, No. 5(2011), pp. 53 - 61.]
- [6] D. Shah & T. Zaman, "Rumors in a Network: Who's the Culprit?" *IEEE Transactions on Information Theory*, Vol. 57, No. 8(2011), pp. 51 - 63.
- [7] 顾金喜:《“沉默的螺旋”效应与网络群体性事件应对》,《中共浙江省委党校学报》2014年第1期,第106-111页。[Gu Jinxi, "'The Spiral of Silence' Effect and Countermeasures for Internet Mass Incidents," *Journal of Zhejiang Provincial Party School*, No. 1(2014), pp. 106 - 111.]
- [8] 周裕琼:《QQ群聊会让人更相信谣言吗?关于四则奥运谣言的控制实验》,《新闻与传播研究》2014年第2期,第76-87页。[Zhou Yuqiong, "Will QQ Group Communication Lead Participants to Believe Rumors More Easily? A Control Experiment of Four Olympic Game Rumors," *Journalism & Communication*, No. 2(2014), pp. 76 - 87.]
- [9] 周裕琼:《“网络谣言”之学术考察》,《北京日报》2013年2月18日,第020版。[Zhou Yuqiong, "An Academic Study of 'Internet Rumors'", *Peking Daily*, 2013-02-18, p. 020.]
- [10] 赵成斐:《多元舆论场中党的舆论引导能力研究》,《政治学研究》,2014年第1期,第42-51页。[Zhao Chengfei, "A Study on the Party's Ability to Guide Public Opinions in the Multi-media," *Journal of Political Science*, No. 1(2014), pp. 42 - 51.]
- [11] J. N. Kapferer, "How Rumors Are Born," *Society*, Vol. 28, No. 5(1992), pp. 53 - 60.
- [12] G. W. Allport & L. Postman, "An Analysis of Rumor," *The Public Opinion Quarterly*, Vol. 10, No. 4(1946), pp. 501 - 517.
- [13] 张钦朋:《网络谣言的传播机理及其治理路径:基于传播心理的分析》,《中共天津市委党校学报》2013年第2期,第87-96页。[Zhang Qinpeng, "The Spreading Mechanism of Internet Rumors and Governance Paths: Analysis Based on Communication Psychology," *Journal of the Party School of Tianjin Committee of the C. P. C.*, No. 2(2013), pp. 87 - 96.]
- [14] [美]奥尔波特、波茨曼:《谣言心理学》,刘水平、梁元元、黄鹂译,沈阳:辽宁教育出版社,2003年。[G. W. Allport & L. Postman, *The Psychology of Rumor*, trans. by Liu Shuiping, Liang Yuanyuan & Huang Li, Shenyang: Liaoning Education Press, 2003.]

- [15] [荷兰]阿金·伯恩、保罗·特哈特、[瑞典]艾瑞克·斯特恩等：《危机管理政治学——压力之下的公共领导能力》，赵凤萍、胡杨、樊红敏译，郑州：河南人民出版社，2010年。[A. Boin, P. Thart & E. Stern et al., *The Politics of Crisis Management: Public Leadership under Pressure*, trans. by Zhao Fengping, Hu Yang & Fan Hongmin, Zhengzhou: He'nan People's Publishing House, 2010.]
- [16] B. Topper & P. Lagadec, "Fractal Crises — A New Path for Crisis Theory and Management," *Journal of Contingencies and Crisis Management*, Vol. 21, No. 1(2013), pp. 4 - 16.
- [17] R. L. Rosnow, "Inside Rumor: A Personal Journey," *America Psychologist*, Vol. 46, No. 5(1991), pp. 484 - 496.
- [18] [美]卡斯·R·桑斯坦：《谣言》，张楠迪扬译，北京：中信出版社，2010年。[C. R. Sunstein, *On Rumors*, trans. by Zhang Nandiyang, Beijing: CITIC Press, 2010.]
- [19] 高抗：《试论网络集群行为的生成演变机理——以胡斌飙车案引发的网络公共事件为例》，《中共浙江省委党校学报》2010年第5期，第80-84页。[Gao Kang, "On the Producing and Evolution Mechanism of Online Mass Behaviors: Taking the Internet Public Event Caused by Hu Bin Car Racing as an Example," *Journal of Party School of Zhejiang Provincial Committee of the C. P. C.*, No. 5(2010), pp. 80 - 84.]
- [20] [法]古斯塔夫·勒庞：《乌合之众——大众心理研究》，冯克利译，北京：中央编译出版社，2004年。[G. Le Bon, *The Crowd: A Study of the Popular Mind*, trans. by Feng Keli, Beijing: Central Compilation & Translation Press, 2004.]
- [21] [美]凯斯·桑斯坦：《网络共和国》，黄维明译，上海：上海人民出版社，2003年。[C. R. Sunstein, *The Republic of Network*, trans. by Huang Weiming, Shanghai: Shanghai People's Publishing House, 2003.]
- [22] [美]W. 兰斯·本奈特、罗伯特·M. 恩特曼主编：《媒介化政治：政治传播新论》，董关鹏译，北京：清华大学出版社，2011年。[W. L. Bennett & R. M. Entman(eds.), *Mediated Politics: Communication in the Further of Democracy*, trans. by Dong Guanpeng, Beijing: Tsinghua University Press, 2011.]
- [23] [美]凯斯·R. 桑斯坦：《极端的人群——群体行为的心理学》，北京：新华出版社，2010年。[C. R. Sunstein, *Going to Extremes: How Like Minds Unite and Divide*, Beijing: Xinhua Publishing House, 2010.]
- [24] A. Gonzalez-Herrero & S. Smith, "Crisis Communication Management 2. 0: Organizational Principles to Manage Crisis in an Online World," *Organizational Development Journal*, No. 1 (2010), pp. 97 - 105.



汇率变动与跨境电商经营风险研讨会隆重举行

2017年4月15日，由浙江大学“大数据+跨境电子商务”创新团队（马述忠工作室）、浙江大学中国跨境电子商务研究院和浙江大学国际商务研究所主办，浙江师范大学经济与管理学院（中非国际商学院）承办的“跨境电商经营风险预警与防范系列研讨会暨第二届跨境电子商务论坛”六场专题研讨会之一——“汇率变动与跨境电商经营风险研讨会”，在浙江师范大学图文信息中心举行。本场研讨会的协办单位包括鼎盟跨境电商俱乐部、浙江电子口岸有限公司、杭州佳成国际物流股份有限公司。期刊支持单位包括《国际贸易问题》《财贸研究》《国际商务研究》和《浙江经济》编辑部。

“跨境电商经营风险预警与防范系列研讨会暨第二届中国跨境电子商务论坛”由六场研讨会组成，分别为：跨境电商多平台经营风险研讨会，跨境电商国外品牌代理风险研讨会，跨境电商信用评估方法研讨会，汇率变动与跨境电商经营风险研讨会，国际贸易政策变动与跨境电商企业经营风险研讨会，跨境电商跨国经营风险比较研讨会。

本次研讨会采用圆桌会议交流模式，既是一场受益匪浅的学术盛宴，也是一次理论与实践领域的思维碰撞，由来自高校、杂志社与企业界的专家进行面对面、零距离对话。与会专家结合自身研究背景，聚焦汇率变动与跨境电商经营风险主题，全面剖析、深度研讨。大家畅所欲言，充分体现了学界与企业界的互动、理论与实践的交融。除了聚焦汇率变动与跨境电商经营风险这一主题外，本场研讨会还就跨境电商发展背景下国际经济与贸易专业的建设情况进行了广泛交流。