



大众传媒如何应对公共安全危机——从SARS事情谈起

时间：2003-5-19 16:07:18 来源：中国新闻研究中心 作者：谭芳 阅读5806次

最早出现于广东、散播于世界的“非典型性肺炎”，在明媚的春光里投下阴霾，扰乱了人们平静祥和的生活，在这个春天里，人们无论翻开报纸、打开电视还是搜索网站，几乎全是关于非典型肺炎疫情的新闻。中国社会面临着严峻的挑战。

从2002年11月16日中国广东佛山发现第一起病例；2003年2月3日至14日，广东省发病进入高峰：2月11日公布患者达305例，死亡达5例；到3月12日世界卫生组织正式发出一些地区出现急性呼吸系统综合症这一流行病的全球警报，再到3月15日，世卫组织将此改称为严重急性呼吸系统综合症(SARS)，至今SARS仍在全国范围内流行蔓延。

年初当全国人民还沉浸在新年的喜庆中时，广东一场突发性疾病在人们毫无防备的情况下迅速地传染开来。借助于第四媒体的网络和方兴未艾的第5媒体—手机短信，短短几天内关于“非典”的谣言已经传得沸沸扬扬，二月份的广州处于一片恐慌中，受各种不明来源消息传播的影响，公众表现出广泛的恐慌，药物、食醋、食盐和大米等抢购风潮迭起。可以说，这次事件在社会反响巨大，并导致了广大市民恐慌，恰恰是因为媒体的权威声音缺席所引起的。

而当SARS在全国范围内肆虐时，我们的政府和媒体逐渐在成熟。政府从4月20日起实行每日疫情通报，及时公布疫情，还知情权于公众。面对突发疫情，中国媒体经历了一个从沉默到发出声音的过程。这使媒体回归了自身应有的位置。作为信息主要渠道的媒体，配合政府满足公众的信息需求，在疫情来袭、众人惶惶时，用理智的报道方式告知真相，让民众理智对待突发的公共安全危机，通过正确舆论引导来增加社会向心力。许多记者不顾自身安危，奔走在非典重灾区 and 隔离区，为公众发出大量客观、及时的报道。在公开信息、传播科学、抚慰人心方面，媒体承担了应尽的责任。

公共安全危机中的谣言为何具有这么大的杀伤力？大众传媒在公共安全危机中负有什么责任，应建立什么样的舆论引导机制？SARS事件给了我们不少的启示。

公共安全危机中谣言孳生的环境

一、公共安全危机和谣言的概念

在传播学领域，危机的概念和事故、灾难并不等同。斯格等认为危机是“一种能够带来高度不确定性和高度威胁的，特殊的，不可预测的，非常规的事件或一系列事件”。而公共安全危机则是“对一个社会系统的基本价值和行为准则架构产生严重威胁，并且在时间压力和不确定性极高的情况下必须对其做出关键决策的事件”（罗森豪尔特）。公共安全危机具有四个特点：一是突发性和高度不可预测性；二是非常规性使社会正常规则和秩序遭到破坏；三是信息流通

· 新闻关联论

· 新闻分布论

· 新闻报道的常见逻辑性...

· 记者：肩负社会责任的...

· 浅论记者思维

· 大众传媒如何应对公共...

阻塞，小道消息盛行；四是威胁到社会利益和安全。

现代对谣言的研究始于二战期间。彼得森和吉斯特在《谣言和舆论》中对谣言的定义是：“在人们之间私下流传的，对公众感兴趣的话题、事件或问题的未经证实的阐述或诠释”，以“未经证实”作为谣言的本质特征。清华大学的胡钰教授在这个定义的基础上进一步提出：“谣言是一种以公开或非公开等渠道传播的对公众感兴趣的事物、事件或问题的未经证实的阐述或诠释”，认为谣言不仅可以在人际口耳相传，也可以通过大众传媒来传播，笔者认为，这个定义比较科学全面。

二、公共安全危机中谣言的危害性

谣言的危害是不言而喻的，“众口铄金，积毁销骨”，就是人们对谣言杀伤力的认识。在公共安全危机中，谣言的杀伤力不仅仅是表现在对个体的杀伤力，甚至对整个社会造成伤害。谣言能够对社会心理、民众情绪产生极大的干扰，影响人们的理性判断能力，从而制造混乱，影响社会稳定。如前年的天津扎针事件和今年的广州病毒事件。如果谣言是经过大众传媒传播的，那么他的危害性就比可估量了。美国哥伦比亚广播公司1938年播出的《火星人攻打地球》，就曾引起严重的社会恐慌，据普林斯顿大学的调查，大约有170万美国人相信节目的真实性，并且四处逃难。

三、传言是如何变成谣言的

第一是传播手段。据2003年2月12日的《羊城晚报》报道某调查公司的调查发现，市民关于非典型性肺炎的消息八成是从手机信息和网上获得，这提醒我们，新的传播方式不但突破了“耳语相传”的局限，而且不受任何人为的限制，它有大众传播的效率，但没有大众传播的可控性。

第二是不同的传播者有不同的动机。有的是为了让传播对象受益，相当一部分人是为了提醒亲人朋友注意防范，保障安康，而另一部分违背公德，损害公益，由于个人的经历和受教育背景不一样，对接受到的信息筛选、整理、聚集、诠释和行动的反应也不一样。

第三，从传播学角度看，政府是消息源，应该满足公众对危及自身生命安全知情权的需要，及时，真实提供信息，应以知情权为标准。

第四，大众传媒没有尽到责任。本身负有“预警功能”的新闻媒体，没有尽早向公众公开与传递信息。当然责任也不全在媒体自身。回顾历史，大众传媒之所以诞生，其根本原因在于公众对于外在信息是巨大需求。因为时间和空间的限制，每个个体或整体对于信息的掌握都是单一的，片面的，所以他们需要专门的媒体来承担沟通和传递公共信息的职责。正是在此需求下，作为公众内部以及公众与政府之间的交流平台的媒体，才自然而然的产生并日益发展壮大起来。

但长期以来，有些地方、有些官员忽视了媒体拥有代替公众获取必要的信息并传播的职能。按照某种“惯例”，阻止某些信息的传播，媒体不能行使正常的职责。正因为对媒体此种职能的忽略，一些“谣言”才得以轻而易举的赢得市场。

大众传媒在公共安全危机中应建立良性的引导机制

2003年2月25日，中国最富盛名的两所大学清华和北大相继发生了爆炸事件。广州、北京同资讯发达、信息畅通的现代社会，为何广州的事件在短时间内蔓延为一种遍布几省的恐慌事件，而清华和北大爆炸事件引起的惊忧和紧张在短时间内消弭于无形呢？

可能有这样的几个因素不可忽视：一是爆炸案引起的后果不很严重；二是这两所高等学府人员素质普遍较高，他们有较强的的分析和判断能力；三是有关方面反应迅速，将事态控制起来。

但这些并非主要的原因，设想一下，如果不是迅速的通报情况，缓解紧张气氛，难免不造成恐慌。事件发生后，新华网在第一时间发布了当时恰好在现场的记者采写的消息，人民网及新浪、搜狐等商业网站也相继有了如实的报道。值得称道的是，作为当事者之一的北大校园网在一个小时内播发了来自校方的公告，宣布两所学校共有9人受伤，而BBS上也张贴了相关的消息。这大大缓解了紧张恐怖的气氛，加上有关新闻和主流媒体的引导，人们的惊愕情绪并不带有焦灼和骚动，高度透明的信息让谣言和流言的传播缺少空间和活力，在最大程度上解除了人们可能发生的恐慌心理。

谣言是舆论的一种畸形形态。“沉默的螺旋”作为一种社会心理学视角的舆论理论，指出人们受寻求支持，避免孤立的心理驱使，通过对意见环境的观察，根据自己的观点所处态势做出不同的行动。在信息时代，传播学者研究更多的是“拟态环境环境化”，拟态环境是指大众传媒营造的信息环境，而拟态环境的环境化，则指如今世界全球化趋势的加强，个人对四周环境的了解和判断，越来越来倚靠大众传播营造的“拟态环境”，因此，大众传媒在当今社会结构中的地位，已不仅仅是“宣传工具”那么简单，更是“控制力量”。

在公共安全危机中，大众传媒可以通过公开信息，创造有利的主流意见环境，使正确的信息和舆论以大众传媒为中心形成波状传播，覆盖社会舆论领域，引导社会心理，纠正错误和扭曲的舆论，构筑公众抵制谣言的防火墙。

发达国家的媒体会关注突发性公共安全危机事件，因为他们认为，这种事件关系到人甚至人类的生存，其他的新闻都达不到如此威力，所以无论是大众化，还是严肃类的媒体，都把这种报道作为自己的重要职责。

大众传媒不要忘记自己肩负的社会责任，不但是党和政府的重要信息的发布者，也应该及时传播社会公众所需信息，特别是一些有关公众利益及公共安全的信息。如果新闻媒体杂涉及到有关公共安全，公共利益的重大突发事件中保持沉默，让小道消息满天飞，那就是媒体的失职，丧失了自己的责任感和使命感。保障公民的知情权就不是虚的提法，而是有利于社会稳定的一个重要的措施。无数的经验告诉我们，对于一些负面事件越想遮掩月来遮掩。美国心理学家G. W. 奥尔波特早就提出一个传播学的著名公式： $流言流通量 = 问题的重要性 \times 证据的暧昧性$ 。

2001年10月3日，桂林市中心广场发生了一起爆炸案，一死十八伤，案件发生后2小时，桂林市委市政府召开了新闻发布会，向驻桂林的新闻媒体发布掌握的情况，此后几天，桂林市又多次召开了新闻发布会，及时向媒体通报案件侦破进展。由于桂林市官方及时与新闻媒体沟通信息，最大程度上减少了谣言的传播，杜绝了社会上一些别有用心的人的兴风作浪。国庆节期间，到桂林市旅游的人数，非但减少反而上升了2、78%。

这一被称为“桂林先例”的事件从实践上为大众媒体在公共安全危机中克服谣言提供了一个成功的案例，证明了大众媒体通过合理的报道活动完全可以引导正确的舆论，真正维护社会的稳定。大众传媒在公共安全危机中其作为的有效程度在某种意义上也是一个社会文明程度的体现。

大众媒体如何在公共安全危机中建立良性的舆论引导机制？笔者认为可以从以下几方面着手：

一. 谣言止于公开

从广州肺炎事件可看出，在政府发布公告和媒体进行报道之前，是谣言最为盛行的时候。在桂林先例中，媒体及时做了通报，有效阻止了谣言。广西“南丹事件”之后，《人民日报》曾发表文章，指出正确曝光事故不会影响社会稳定，媒体的缺席和沉默才真正可怕。沉默的螺旋理论认为大众媒体有力量创造意见环境，而这个意见环境是建立在公开发表的意见的基础上的，如果不能公开、透明的报道事件、传达信息，创造意见环境就无从说起。在现实中，媒体对新

闻事件尤其涉及公共安全的事件习惯采取回避态度，本意可能出于稳定民心，但实践证明效果适得其反。在信息化时代，信息不可能封锁，传播速度之快，范围之广，影响之大是过去资讯不发达年代所不能比拟的。只有对事件进行公开、透明的报道，讲究传播策略，针对实际情况进行舆论引导，疏导民众情绪，以清晰信息克服模糊信息，以准确消息克制含糊信息，才能发挥主导舆论的力量，有利于谣言的平息和事态的缓和，真正起到稳定社会的作用。

当危机事情发生时，让受众拥有知情权，是新闻媒体对受众真正意义上的人格关怀与尊重。从法治的角度来说，这也是保证公众知情权的有效途径。对一些突发事件，媒体的及时报道有利于政府应对危机，改进工作，从而树立高效、透明和负责的政府形象。在此意义上，媒体和政府之间的良性互动，有助于整个社会的理性、健康发展。事实证明，大道新闻发不出，小道消息满天飞。信息的缺失和不对称更容易使公众恐慌，谣言四起。这次SARS疫病没有造成社会恐慌，媒体功不可没。

二、权威信息要及早发布

时效性在新闻传播理论中是老生常谈，之所以再强调是因为其对公共安全危机中传播的特殊重要性。

突发事件的发生，在任何一个国家和地区都无法完全避免。面对社会发生的突发事件，过去我们过于强调社会稳定和方便事件真相的调查，故而大多采取先封锁消息或进行“冷处理”的办法，等查明真相后才由政府有关部门通过媒体发通稿，公开事件前因后果。这样的处理手法，不仅漠视公众知情权，更为重要的是突发事件发生后，由于政府的声音缺失或滞后，给流言甚至谣言的传播留下足够的空间。

当今社会是信息社会，媒体触角无孔不入，信息传播速度非常快。

当公共安全危机发生时，公众迫切需要得到信息。如果大众传媒反应迟钝，公众不能迅速从正常渠道得到信息，就会转而求证于其他的渠道，而这些不规范的渠道如小道消息，往往是谣言的源头。正确意见不去占领舆论领地，谣言就会去占领。由于传播中的首因效应，当谣言先于大众传媒的传播进入人们的认知领域，以后再纠正就是一件事倍功半的事情了。大众传媒只有在加强传播的时效性，对事件进行迅速反应，才能在传播中抢占先机，夺取舆论制高点，有效防范各种谣言发生。

三、注重报道的科学性

在公共安全危机中，恐慌心理扰乱了正常的社会心理，公众的理性需要得到了及时梳理。大众传媒应当力求增强报道的科学成分，以冷静、客观、理性的方式看待危机的现象，剖析危机的本质，探讨应对方法，使公众信服。不能只是情绪化的呼吁，如果报道不能给危机以正确、合理的解释，这种情绪化的传播不仅不能说服公众，反而使人产生不信任感，增强恐慌程度。

一些媒体不负责任的渲染和夸大SARS，某些报纸和电台，利用公众关心和担忧非典疫情的心理，对非典大肆炒作和渲染，造成不良的社会后果，这是我们应该警惕的。

面对SARS灾难，我们很多的国内媒体用即时、大量、全面的透明化信息，准确公开报道各地疫情，破除各种谣言，向民众传递有效科学的防治知识，使人们更懂得了清洁卫生、健康生活的重要，感受到科学的强大力量，对最终战胜非典充满信心，从而提升了全民族抗击非典的勇气。媒体在其中担当了传播科学知识，培育公众科学精神的角色。

从更长远角度看，平时注重传播科学思想，弘扬科学精神，是大众传媒对公共安全危机中的谣言现象未雨绸缪的一种准备。

四、建立舆论预警机制

在现代社会，公共安全危机不着痕迹突然发生的可能性越来越少，危机从萌芽、酝酿到发生，都有一个过程，这个过程不可避免地与社会发生联系，这就为寻找危机根源，避免危机发生提供了时间和可能性。而涉及公共安全的危机必然与社会系统发生联系，有许多在舆论撒谎能够有反应。因而，有学者提出了建立舆论预警机制。认为通过民意调查等方法，能够把握舆论的发生发展机制，防患于未然。李普曼说的“首先，新闻已不是社会状态的一面镜子，而是对已经崭露头角的那方面的报告。”“大众传媒的舆论预警，能够察知社会不良动向的苗头，亡之于预防公共安全危机的发生有重大意义，同时也就避免了危机型谣言的发生。

五、树立主流媒体的权威性

一般而言，相对于各种小道消息源，主流媒体有无可比拟的权威性，但权威性的的高低与主流媒体的有效作为成正比，如果媒体总是不能及时有效对事件进行报道，或者不能做到客观、公正，在受众心目中的“重量级”下降，从而影响自身的权威性。因此，如何保持和增强权威性，也是大众传媒应对公共安全危机的措施之一。

一要重视主流媒体在社会舆论中的优势。二是要坚持正确的舆论导向，准确传达权威信息，杜绝炒作，才能发挥媒体在维护社会稳定中的积极作用。三是重视媒体在信息收集方面的独特优势，媒体与广大读者密切联系，可以得到大量真实可靠的信息，并及时收集上报，为政府决策做出参考依据。

我们的媒体抗击非典的报道中要加强关于防治非典措施的具体实施情况的报道，正面展现非典措施实施的详细过程，揭露抗击非典实施过程的偷工减料、欺骗、欺诈行为；全面报道抗击非典的新进程，揭露就“非典”造谣的无意、有意的行为，全面抗击非典谣言的“小道”的盛行，塑造媒体的信誉、公信力，增强媒体的影响力。

现代传媒理论研究表明，危机带来的并不是灾难和被破坏，如果引导正确，它也可能使组织机构、社会关系和人们信息体系得到改善。所以公共安全危机在提出挑战同时，也为公共机构和传媒提供了树立组织形象，进行社会变革与关系的调整的一种机会。

科学的态度、理性的精神、客观的尺度，是媒体在任何新闻报道中都应坚持的原则。在抗击非典宣传中，媒体更应秉持良知，站稳立场，胸怀大局，不随波逐流。这是非典时期媒体应尽的责任。

如何在公共安全危机中抵制谣言，维护良好的舆论环境，维护社会安定，实现危机信息的良性传播，需要我们的媒体做出更大的努力。

参考资料：

- 1、熊永新 《公共安全危机中谣言传播现象透析》 《新闻界》2002.6
- 2、陈力丹 《舆论学—舆论导向研究》
中国广播电视出版社 1999年7月第一版
- 3、胡钰 《大众传播效果——问题与对策》 新华出版社2000
- 4、李银雁 《桂林先例的意义》 《中国经济时报》2002.10.24
- 5、[美]沃尔特·李普曼 《公共舆论》 上海人民出版社2002
- 6、裴智勇 《假如媒体缺席……》 《人民日报》2001 .8 .27
- 7、《中国媒体：责任与方向》 《南方周末》 2003 .2. 27
- 8、《恐慌止于公开》 《南方周末》 2002 .2. 13
- 9、《清华北大爆炸事件为何没有引起恐慌》 《中国青年报》 2003. 3. 1
- 10、胡彤 《良性传播应对危机》 《羊城晚报》 2003 .2 .19
- 11、《多种声音，一个世界》 中国对外翻译出版公司 1985
- 12、刘成友 《媒体在抗“非典”中担负的社会责任》

作者： 谭 芳 武汉大学新闻与传播学院新闻系2002级研究生

指导老师： 强月新 武汉大学新闻与传播学院新闻系主任 副教授

文章管理: web@cddc.net (共计 2723 篇)

CDDC刊载文章仅为学习研究，转载CDDC原创文章请注明出处！

相关文章: SARS

- 信息透明化处理的传播效果——SARS事件中的民意调查及分析 (2003-7-20)
- S A R S 风暴与中国传媒 (2003-7-15)
- 后SARS时代的新闻改革 (2003-5-19)
- 关于“ 抗击 sars” 新闻报道的理论思考 (2003-5-19)

[>>更多](#)

大众传媒如何应对公共安全危机——从SARS事情谈起 会员评论[共 0 篇]

我要评论

会员名 密 码:

[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.