



CDDC计划2007年出书, 稿件征集正在进行中, 欢迎踊跃投稿...

从“广东非典型肺炎事件”看传媒危机

时间: 2003-3-3 13:34:58 来源: 中国新闻研究中心 作者: 杜骏飞 阅读4183次

2003年2月, 一场沸沸扬扬的“非典型肺炎事件”, 使得广州的城市生活陷入罕见的社会性恐慌, 广州亦因此成为国人在农历新年里广泛瞩目的焦点。而由此引发的网络传播的信息危机和传统传媒的公信力危机, 则引起了国内外业界人士的严重关注。

在此事件中, 当地有颇多传媒在既有的宣传管理惯性思维控制下, 在广大读者最需要新闻事实和舆论导向的关口, 始则装聋作哑, 再则隐约其辞; 而与此同时, 网络信息空前畅通, 不实的流言也盛行一时, 这既促发了广泛的社会混乱, 也使民间信息通道再次成为推动事件发展的关键。在整个事件中, 如果从传播的角度审视, 首当其冲的问题是网络传播反抗信息遮蔽的巨大力量(包括建设性和破坏性的双重效用); 其次的问题——也是更为深刻的问题是, 我们的传统新闻体制和信息反应机制, 表现出显著不适应时代发展的疲态。

一、事件背景与媒介表现

首先, 让我们来回溯一下“非典型肺炎”事件的来龙去脉, 透析传统媒体在事件进展中所表现出来的种种耐人寻味的态度和行为, 并从中分析此次网络流言兴起的轨迹。以下背景描述和评议, 均基于对2003年2月中旬各类媒体发布的公开资料:

2002年年底, 广东省部分地区先后出现非典型肺炎病例。从2003年1月12日起, 个别外地危重病人转送到广州地区大型医院治疗。1月15日, 广东河源市疾病预防控制中心接治了两名患者, 经各大医院专家会诊, 初步诊断为非典型性肺炎。随后, 广州、佛山、东莞、中山等其他一些地区也陆续发现这种病例。当时, 有专家指出, 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。但是, 显然这一重要的、攸关利害的意见并没有得到领导层重视, 更没有在媒体上予以正式传播。直到春节前后, 广州地区亦开始出现本地病例(截至2月11日, 广州市共发现100多例该类病例)。在此期间, 当地各大媒介新闻仍然毫无表现。

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: 2月8日, 4000万条; 9日, 4100万条; 10日, 4500万条。

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, 发生了微妙而深刻的变化。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能给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

- 娱乐广告传播模式
- 寻找“直指本心”的广告
- 企业新闻运作策略全析
- 焦虑性编辑倾向对报纸...
- 英雄形象传播的新趋势...
- 论卫星传播对国家主权...
- 关于消除中国数字鸿沟...
- 关于消除中国数字鸿沟...
- 从“广东非典型肺炎事...
- 修辞学观照中的视听传播

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，让人们们的恐慌指向炭疽、鼠疫等令人极度恐慌的疾病。传言迅速扩散并越来越耸人听闻，终于演变为一场大多数广州家庭都卷入的对板蓝根、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。

2月10日上午，第一次有官方媒体含糊其辞的报道：近期广州患“感冒”和“肺炎”的病人增多。临近中午，南方网谨慎地发布了官方信息：广东省部分地区先后发现部分“非典型性肺炎”病例。当天下午，《南方都市报》用了2个版的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四五百字的官方通稿。读者对新闻业界普遍的缺乏勇气和公信力的表现议论纷纷。

2月11日上午，广州市的许多市民，是在电视机前度过的：10时30分，广州市政府召开针对此事的新闻发布会，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、也有足够的经验维护病人安全。

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，有关新闻报道和分析铺天盖地而来。新闻媒体的大规模介入，迅速遏制了在市民中孳生蔓延多日的恐慌，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“非典型肺炎”的流言也逐渐趋于平息。

二、网络流言的本质

1. 网络的媒介角色

这次关于“非典型性肺炎”的各种传言，除了影响广州市民外，还由广州开始，迅速波及海南、福建、湖南等地方，也引起了这些地方的抢购白醋和板蓝根的风潮。除了以口传口的人际传播外，应该说，网络的各种平台都在其中起了很大作用。从理论上说，作为一个“平权化的媒介平台”，网络在广州“非典型性肺炎”这样的社会事件里所起到的作用，并不出人意料，它无非是给无权无势、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，这都是由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。

然而，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，其结果就是政府和媒介机构所感到的猝不及防：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，又对影响社会稳定的负面信息深感焦虑——我们不能不说，这是缺乏科学常识和传播规律的表现。

2. 网络媒介的把关逻辑

有人以为，此次网络流言和信息恐慌的孳生是偶然的現象。事实上，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，而不是总编辑和宣传部长。

这样的逻辑所导致的直接后果就是：一方面信息可以冲破传统媒体把关人的束缚，另一方面，信息的鱼龙混杂也在所难免。

3. 网络流言的“雪崩效应”

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深层原因。在这次事件里，至少有几个大型网络社区为了防范谣言扩散而设置了关键词过滤，然而结果是：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聊天室、MSN messenger、Email、手机短信、新闻组、邮件列表跟进。

因此，这就形成一个传播控制的悖论：如果对网络社区信息的自由交互听之任之，那么流言就可能甚嚣尘上；而如果一味强调对网络传播作人为控制，其结果又总是会吸引更多的网络工具介入传播，引发更多的好奇，萌生更多的谣言，最终产生“雪崩效应”——当一条消息是为人们所急需的（这一点至关重要）信息时，在始终无法证伪的情况下，网络传播具有着对抗控制的巨大的反制力；于是伴随着信息恐慌的流言，便会像雪崩一样愈演愈烈。

三、传统传媒的公信力危机

1. 信息公开与预前反应

如前所述，网络流言反映了民众在特殊情势下所具有的信息传受机理，信息的恐慌仅仅依靠网络自身是难以消除的。而如果我们仔细审视这次事件中流言传播的基础，就会发现它归根结底是由传统传媒的缺位和失职所引起的。众所周知的事实是，网络作为信息媒体，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，就是尽可能早地在事件前期，在理应具有强大公信力的传统媒体上，始终力求信息的及时化、真实化和公开化——如此，任何不实的地下流言才可能会失去孳生的土壤和传播的市场。

信息的及时、真实和公开，这是任何负有社会责任的大众传媒所应该葆有的信仰与原则，及时、真实和公开地报道新闻，也可以成为社会抵御突发性社会恐慌的预前反应。并且，从效率的角度看，这样的预前反应是成本最小的控制措施。但也正是这一点，恰是我们的宣传系统内长期难以逾越的理念障碍。

当我们试图控制民间的某个风传一时的不实流言时，首先要问的是：为什么我们没有早点把可以抵御这一流言的真相和事实告诉人们？回顾“非典型肺炎”事件的发展，可以看到：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？到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），有关方面还竟然会毫不知情，竟然会不明白：不作传播上的积极应对，将会爆发诸多不良的猜测和流言。这实在令人难以置信。直到2月10日上午，才有媒体含糊其辞地报道：近期广州患“感冒”和“肺炎”的病人增多。这算是什么“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？！

其后，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。就像有位医学专家说的那样：“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。作为非传播业人士，这个医学专家显然更知道什么是传播。”

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，却没有发现任何消息，人们会怎么办？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，网民甚至还能够看到说“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大社区。——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”。

2. 宣传管理理念的危机

在传统媒体失职和缺位的背后，深藏着的是我们某些宣传管理部门管理理念的危机。在它们那里，新闻的任务通常只是“正面宣传”，管理的任务通常只是“加强控制”，而管理的“稳健”则可以无视事实和抛弃社会责任感为代价。正是在这样堪称“与时俱进”的落后理念笼罩下，其所治理的大多数媒体的公信力的丧失才成为可能。

如果说，我们在前面所述及的“非典型肺炎”危机事件中，宣传管理部门的反应尚可以以措手不及和缺乏经验来解释的话，那么，这一事件的后续事实则将这种根性暴露无遗：

12日下午，刚刚经历“非典型肺炎”危机的广州市民由于心理已极度脆弱，在新的流言影响下，于12日下午起再次卷入了大规模抢购大米和食盐的社会纷乱。面对新的危机，广州各大媒体、尤其是宣传管理部门理应吸取刚刚得到的经验和教训，重塑传媒的公信力。然而，事实却是，13日，除了《广州日报》顶住压力在头版头条以“盐荒米荒是无稽之谈”为题，大篇幅独家报道了抢购米盐风潮之外，其他各大媒体在无奈中大都装聋作哑、毫无应对。即使是声名卓著的《南方日报》，也仅是做了一小条相关新闻。

在这个后续危机之中，惟一的赢家是《广州日报》。据该报报道，13日的《广州日报》加印了20万份，在数小时内就全部卖光。其头版被群众自发地贴在许多公共场所的墙上，极大地稳定了市民的情绪，新一轮抢购风潮也很快归于平息。由于对全省的社会稳定也产生了决定性的影响，《广州日报》受到了市民的广泛赞誉和省政府主要领导的表彰。

舆论学者认为：绝大多数流言是无源、无名的，它存在的基础是人们希望对事物有进一步的了解、希望对隐约感到的威胁作出反应，因此，流言是公众在社会生活情境中的一种应激状态。

①在广州的“非典型肺炎”事件的前前后后，我们能够清楚地看到，社会的不稳定，经常来源于流言和信息恐慌，而后者则又通常源自政府和民众之间信息的不对称。如果在这一事件中，没有个别媒体顶住巨大的管理压力，广州事件的结局会指向何处，殊难预料。从另一个角度说，如果我们的大众传媒一直在落后的宣传管理的笼罩之中，那么在今后，类似的严重影响社会稳定的事件的反复发生，亦应在预料之中。

结语

以上，我们论及了广州“非典型肺炎事件”中网络媒体和传统媒体的表现，从中我们不仅看到网络流言的传播学本质，同时也看到了传统媒体在公信力上的缺失和管理理念上的守旧。在这个新旧媒体并存的时代，也许更为重要的是，我们应该透过这一事件领会到新历史时期民意的涌动和媒介权力的角逐。马克·斯劳卡（Mark Slouka）指出：“数字革命在它的深层核心，是与权力相关的。在传统时代，个人试图向大量公众发言，是处处受阻的。在这种情况下，当传媒以虚假的“民意”来牵引舆论时，公众往往只能被迫成为沉默的大多数。”②显然，当一个多种传媒势力并存的时期，“沉默的大多数”有了更多的自由话语的空间，由此所带来的不实流言的负面影响也不可低估。要想消除这种对社会秩序的潜在威胁，最为根本的举措就是重拾中国主流传媒的公信力。

政府管理部门和传统媒体必须在新闻信息的及时、真实和公开上有所进步，其根本理由是：从当代社会的传播路径的丰富性上说，已经完全没有有了“不透风的墙”；如果传播的飓风足够大，那么，那些笨拙的控制之墙，不仅会被穿越，甚至会归于崩塌。在社会学总体意义上，这类结果可能会是颠覆性的。

结论就是这样：如果缺乏绝对意义上的智者，那么，流言只能止于传媒的公信。

注释:

①参见陈力丹：《舆论》第82页，上海交通大学出版社2003年版

②马克·斯劳卡（Mark Slouka）：《大冲突：赛博空间和高科技对现实的威胁》第5页，河北人民出版社1995年版

（南京大学新闻传播学系副教授、广电与网络教研室主任 杜骏飞）

文章管理: wujiang (共计 687 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: 传媒危机

· 台湾传媒面临危机 (2002-9-5)

>>更多

从“广东非典型肺炎事件”看传媒危机 会员评论[共 4 篇]

我们应该把政府考虑在内！ [老母鸡于2003-4-15发表]

危机意识 [aoxi ao于2003-3-31发表]

媒介就是信息。

[wethilly于2003-3-14发表]

现代信息技术的发展，使得传播控制越来越值得重视！信息的泛滥会导致社会不稳定因素！政府管理部门和传统媒体必须在新闻信息的及时、真实和公开上有所进步！！ [zqssh于2003-3-4发表]

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.