

The Origin and Treatment of Rumors in Public Health Emergencies —a Case Study of Corona Virus Disease 2019

Liang minda^{1a}, Zhao jianhua^{2b}

¹² Jiangxi normal university, nanchang 330022, China

^a12567833@qq.com, ^b594627603@qq.com

*Liang minda

Abstract:

in public health emergencies, in addition to the medical problems caused by virus, the social crises caused by rumors can not be ignored. Based on the definition of rumor, this paper analyzes the difference between rumor and gossip. Secondly, based on statistical analysis 150 rumors Spread during epidemic outbreak stage of Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), discuss the characteristics of rumors in public health emergencies, and study the reasons for the occurrence and spread of rumors in public health emergencies. Finally, combined with relevant literature, this paper provides suggestions for the governance of rumors in public health emergencies in three stages: prevention, control and interdiction.

Key words: rumors, gossip, internet governance, Corona Virus Disease 2019, public health emergencies

突发卫生公共事件中谣言的成因与治理 ——以新型冠状病毒引发的肺炎（COVID-19）疫情为例

梁民达^{1a}, 赵剑华^{2b}

¹² 江西师范大学, 江西南昌, 330022

^a12567833@qq.com, ^b594627603@qq.com

*梁民达

摘要:

在突发卫生公共事件中, 除病毒肆虐的医学难题以外, 流言四起引发的社会危机也不容忽视。本文从中外学者对谣言的定义出发, 对谣言与流言的区别加以辨析。其次, 以新型冠状病毒引发的肺炎（COVID-19）疫情中的 150 条谣言为例, 通过统计分析, 讨论突发卫生公共事件中谣言的特点, 并以此为基础研究突发卫生公共事件中谣言产生及传播的原因。最后, 本文结合相关文献, 分别从预防、防控、阻断三个阶段为突发卫生公共事件中谣言的治理提供建议。

关键词: 谣言; 流言; 新型冠状病毒; 互联网治理; 突发卫生公共事件

1. 研究的背景与意义

2019 年 12 月下旬, 湖北省武汉市陆续出现不明原因肺炎病人。与此同时, 伴随着“春运”, 后来被称为 COVID-19 的肺炎疫情正悄无声息地以武汉为中心向全

国其他省市蔓延。很快, 新型冠状病毒引发的肺炎（下称新冠肺炎）疫情在世界范围内造成影响, 成为国际关注的突发公共卫生事件。

当下, 新冠肺炎疫情仍在发展当中。新型冠状病毒的肆虐不仅是一个医学问题, 同时也是一次严重的社会危机。从本文研究的主题来看, “谣言”在发达的信息网络中如病毒般快速传播, 并引发了群体性惊恐、抢购等

社会问题。

流言(gossip)和谣言(rumor)都是在公众中传播的无根据或者不准确的信息。^[1]二者的区别在于,后者具有更明显的负面目的,既谣言是刻意捏造的,而流言往往是一种误传。但在传播过程中,很难分辨一则不确定的信息到底是误传还是有人刻意捏造,而且流言往往也会引起不良的社会后果。^[2]由于两者在造成不良社会后果特点上的统一性,本文将流言与谣言统一用“谣言”指代。

被称为“谣言之父”的奥尔波特认为,谣言通常以口头形式传播,是一种在传播阶段尚无法证明其真实性的“特殊话题”。^[3]在这个定义中,谣言传播的主要渠道是人际传播的口耳相传。但在网络技术日益普及的情况下,互联网越来越紧密地嵌入人们的生活。互联网技术发展的同时,谣言传播的格局也在发生变化,高度贴近人们生活的社交媒体使得谣言获得了更大的传播力和影响力。

在“疫情”这样一种特殊的社会情境中,社会心理的变化尤为明显。公众处于惊恐、焦虑的心理状态,不稳定的心理状态则会催化谣言的产生和传播,谣言的传播又会反作用于不稳定的公众心理,加剧公众的心理波动,进而影响疫情的防控。所以,研究重大疫情下谣言的成因与治理,对维护社会稳定发展具有重要意义。

此次新冠肺炎,是进入移动互联网全面发展时代以来,我国第一次面对波及全国的乙类传染性疾病。下面本文将以此次疫情中的谣言为例,探究突发卫生公共事件中谣言的特征。

2. 2020 年新型冠状病毒疫情中的谣言分析

通过统计、分析从 2020 年 1 月 18 日至 2020 年 2 月 3 日的 150 条谣言,本研究将 2020 年新型冠状病毒疫情中的谣言分为:全国疫情信息、地区疫情信息、医学进展、预防知识与传染途径、其他有关疫情的信息五类。同时,统计得出各类谣言占比为:全国疫情信息 9%,地区疫情信息 30%,医学进展 7%,预防知识与传染途径 46%,其他有关疫情的信息 8%。分析发现,突发卫生公共事件中的谣言特点有:

2.1 反映大多数个体的密切关注

样本中占比最大的两类谣言分别有关传染、预防和地区疫情信息。从中可以看出,往往与社会个体联系越紧密的信息越容易得到关注和传播,因此有关各个省市防疫措施和疫情现状(与个体生活更接近)的谣言要多于国家和社会层面的谣言。传染途径与预防措施谣言数量高于医学进展谣言数量,则可以解释为占大多数的健康公众更关心如何“不被感染”,而只有相对少数的患者及其家属更关心“如何治疗”。这印证了谣言“口口相传”的基因,只有与足够多的个体密切联系的谣言才能被快速传播。

2.2 反映公众的恐惧和诉求

如“武汉不明原因肺炎系 SARS 病毒”、“深圳 1 月 27 日开始封城”等谣言,虽然是虚假信息却真实地反映了公众的恐惧与期待。正是因为公众觉得这些信息能够合理地解释当前尚不清晰的事实或能够解决目前面临的危机,才会去主动传播,甚至刻意制造谣言,以迫使政府做出相关行动。

2.3 假权威之名发声

一些谣言为了增强其可信度,用专家或官方组织的名义“包装”自己,假权威之名发声。例如“钟南山院士建议盐水漱口”、“武汉官方:将通过飞机喷洒消毒液”等。

2.4 非典时期谣言卷土重来

分析还发现,此次新冠肺炎疫情期间流传的谣言中的一些与 2003 年非典时期的谣言高度相似甚至完全相同。例如,“绿豆汤可以预防非典”“放烟花爆竹可以消毒”、“婴儿开口说出预防非典的方法”等 2003 年出现过的谣言都可以在这次疫情中传播的谣言里找到对应变形。^[4]

3. 突发卫生公共事件中谣言产生及传播的原因

奥尔波特提出谣言强度的表达公式:谣言流量=问题的重要性×事实的模糊性^[5]。在此基础上,笔者通过分析新冠肺炎疫情中的谣言发现,在当前社会,催化突发卫生公共事件中谣言产生和传播的因素还包括:移动互联网的发展、公众媒介素养不高以及创伤性记忆的唤起。

3.1 问题的重要性

传染病产生的危害是结构性的。根据马斯洛需要理论,生理需要(Physiological needs)、安全需要(Safety needs)是人最基础的需要,与人的生存高度相关。传染性疾病的扩散,直接威胁到公众的生命健康。随之而来的疫情防控工作又会限制社会的正常运行,威胁公众的财产所有性(无法正常工作获取收入)、工作职位保障(行业衰退导致的辞工)等“安全上的需要”。由于突发卫生公共事件对公众底层需求产生的威胁,公众不得不把关心疫情放在当前生活的较高优先级。

3.2 事实的模糊性

疫情发生后,公众出于对未知的恐慌,迫切地需要了解相关信息。但是官方信息的统计、核实与发布速度

往往无法满足公众的期待，这个时间差便给了一些缺乏事实依据的信息以可乘之机。另外，即使官方信息及时公布，突发卫生公共事件中所涉及的医学知识也无法短时间内被所有公众准确理解，因此造成了“事实的被动模糊”。所有这些模糊的信息都可能成为谣言的组织材料。

3.3 移动网络技术的发展

移动互联网发展催生的即时通信和社交媒体为谣言提供了土壤。据统计，目前网络即时通信用户约占整体网民比例的 95%。移动互联网聚集起海量用户，也对信息治理提出了新的要求。即时通信改变了公众人际传播的习惯，让越来越多的人际传播发生在网络平台上。传播的速度和广度是移动互联网的优点，但如果传播的信息是谣言，这些优点会使谣言造成更大的危害。

3.4 公众媒介素养不高

截至 2017 年 12 月，高中（中专）以下学历网络用户的占比超过总体网络用户的半数（54.1%），而大学本科及以上学历网络用户占比跌至 11.2%，远低于高中（中专）及以下学历的网络用户。^[6]在网络媒体时代，过半网络用户学历未及高中（中专）的现状与社会各界对“提高公众媒介素养”的广泛关切相呼应。公众媒介素养不高，主要体现在人们面对不同媒介中的信息时缺乏选择、质疑和理解的能力。^[7]这些能力的欠缺让网络谣言有了可乘之机。

3.5 创伤性记忆的唤起。

通过分析 2020 年新型冠状病毒疫情中的谣言，笔者发现一些谣言在 2003 年非典期间就流传过，而且在 2009 年 H1N1 流感病毒疫情期间也出现了。

这类谣言的反复出现可以说明，传染病流行对公众造成的恐惧连同当时社会中流传的谣言会潜伏在社会集体记忆的深处。如同创伤性记忆一般，相似的场景再次在社会中发生时，恐惧和流言就会随之被唤醒。

4. 突发卫生公共事件中谣言的治理对策与建议

如果我们把谣言的产生和传播看作化学方应，那么治理谣言就是要消除谣言反应的各种条件。在此基础上，本研究借鉴危机管理的阶段划分，将突发卫生公共事件中的谣言治理分为预防阶段、防控阶段、阻断阶段^[8]。

4.1 预防阶段：防患于未然

谣言是一种社会集群现象，是社会心理和社会情境的反映。我们不可能杜绝谣言在社会中的存在，甚至很难否定谣言在情感支持等方面的正面作用。当突发卫生公共事件发生后，自身的免疫力是人们生命健康的有力保障，同理，面对谣言，提高一个社会对谣言的“免疫力”至关重要。

要提高一个社会对谣言的免疫力，可以从社会环境和社会制度两个方面着手。

首先，社会环境上。通过上文的分析，我们可以知道，谣言在一个社会情绪稳定，公众媒介素养高的社会更难传播并造成危害。因此，要打造一个稳定的社会环境，预防突发卫生公共事件的大规模爆发，同时提高公众的综合素养，增强公众分辨谣言的能力。

其次，在制度上，应该完善治理谣言的法律法规，依法治谣，让谣言的制造者和传播者为自己的行为付出应有的代价，用法律的威慑力让谣言失声。另外，还应该建立谣言治理的完整体系，让谣言治理有可以参照的模板，提高政府部门对谣言的应对能力。特别要明确网络谣言的扩散模式，对网络空间中传播的谣言做出及时反应。

4.2 防控阶段：防控疫情，让谣言不攻自破

在防控阶段，政府部门应该把防控疫情放在首位，当防控工作产生效果时，一些谣言就会随着社会背景的变化自动消解。这一阶段，突发公共卫生事件开始呈现出扩散的迹象，谣言也开始在公众间传播。谣言的力量之一是它的不断重复^[9]，辟谣却要遵循严格的流程，而且无法寄希望于大众传播媒介重复辟谣的“旧新闻”。因此，在这一阶段，做比说更有用。谣言往往依据当下的社会背景，当疫情的实际走向与谣言的暗示不同时，谣言的可信度和传播力就会减弱。

4.3 阻断阶段：保持公开透明

谣言强度公式告诉我们，问题的重要性和事实的模糊性是限制谣言流量的两个着力点。虽然我们很难改变疫情的重要性，却能通过保持公开透明的态度，建立固定的疫情发布渠道，消弱公众对疫情的模糊认知。而且，信息的公布应该是动态的，应该借助大众媒介以固定的频率和方式，让公众充分掌握变化中的信息。

另外，由于存在“事实的被动模糊”，官方在发布疫情信息时应该注意方式方法，通过解释、比较等方式，让疫情信息更容易被大多数不具备专业医学知识的公众解码，避免表意性歪曲谣言的产生和传播。

5. 结语

总的来说，谣言是一种与社会心理密切相关的社会

集群现象，而社会心理又反映了社会环境。因此，突发卫生公共事件中的谣言治理是一个建立在社会环境治理和社会体制建设之上的社会性的工作。由此可见，维持社会各组成部分之间的平衡，打造稳定的社会环境和健全的社会体制，是突发卫生公共事件中的谣言等诸多相似社会问题共同的治理思路。

REFERENCES

- [1] ZhouXiaohong. Transmission distortion: a psychosocial analysis of the rumors of SARS [J]. Sociological research, 2003 (06): 43-54
- [2] GuoQingguang. Introduction to communication [M]. Beijing: China Renmin University Press, 2011:86
- [3] Allport. Rumor psychology [M]. Trans. Liu Jiping, Liang Yuanyuan, Huang Li, et al. Shenyang: Liaoning Education Press, 2003:2, 17
- [4] Zhou Xiaohong. Transmission distortion: a psychosocial analysis of the rumors of SARS [J]. Sociological research, 2003 (06): 43-54
- [5] Allport. Rumor psychology [M]. Trans. Liu Jiping, Liang Yuanyuan, Huang Li, et al. Shenyang: Liaoning Education Press, 2003:2, 17
- [6] Wu Shiwen, Zhang Yaoli. The "mass image" of Chinese Internet users and its changes: Internet history based on innovation diffusion theory [J]. Journalists, 2019 (10): 20-30
- [7] Qin Yanhua, Wang Yuanxin. Analysis of media literacy of social media users -- from the perspective of "audience isolation" in wechat circle of friends [J]. Chinese editor, 2019 (10): 21-26
- [8] Li Mingjie. Study on the governance of Internet rumors in public health emergencies[D]. East China Normal University, 2018
- [9] Kapfrey. Rumor: the oldest media in the world [M]. Trans. Zheng Ruolin. Shanghai: Shanghai People's publishing house, 2008:260