

疫情谣言的内容特征及其策略分析

——基于新浪“新型冠状病毒疫情谣言榜”的考察

周高琴*

(嘉应学院文学院, 广东梅州 514015)

[摘要] 以新浪新闻和捉谣记联合推出的“新型冠状病毒疫情谣言榜”中的174则疫情谣言为研究对象, 基于内容类型、焦点对象、佐证手段等6个分析类目, 对谣言文本进行分析。研究发现, 疫情谣言多为“传染”类话题, 话语聚焦普通公众, 以一到两种佐证方式和诉求表达为主, 叙述式最为常见, 恐惧情绪浓厚, 在此基础上总结其文本策略: 利用疫情痛点衍生活题, 披上真相外衣迷惑受众, 偏好夸张、极化的话语风格等, 最后提出了相应的消解建议。

[关键词] 公共卫生事件 疫情谣言 谣言特征 谣言策略 谣言规避

[中图分类号] G206.3; N4 **[文献标识码]** A **[DOI]** 10.19293/j.cnki.1673-8357.2021.05.002

2020年, 新冠肺炎疫情席卷全球。在网络平台上, “漂白剂是新冠肺炎的救命药”“新冠肺炎是5G的衍生品”等疫情谣言层出不穷, 严重扰乱了用户的判断与决策。所谓“疫情谣言”, 是指在官方制度之外流传的有关传染性发展态势、防范应对和社会影响等方面的不确定性信息。它们的涌现不但加剧了社会恐慌, 还极大地阻碍了国际交流。对此, 世界卫生组织总干事谭德塞指出: “我们不仅在抗击新冠肺炎疫情, 也在与信息疫情做斗争, 其蔓延速度、渗透强度更甚于病毒。”^[1]

在传染病暴发期间, 谣言从恐惧、成见乃至敌意中滋生出来, 是当时社会反应的一个组成部分, 对其进行相关研究颇具现实意义。张端剖析了清朝嘉道霍乱大疫中的谣言, 他提出, 这些谣言的鬼神色彩十分浓厚, 底

层百姓在谣言恐慌中扮演着施害方与受害人的双重角色^[2]; 以1894年香港流传的鼠疫谣言为研究对象, 杨祥银发现, 最初的谣言多以“感染死亡”为主题, 之后, “采生折割”“毒害华人”等指向殖民政府不良意图的谣言大量出现, 最后演变成一起牵涉多方关系的外交事件^[3]。显然, 与其他社会状态下滋生的谣言比较, 疫情中的谣言更具破坏性。不过, 也有一些研究者认识到了这类谣言的积极功能。例如, 周晓红在对严重急性呼吸综合征(SARS)谣言的分析中指出, 它们在传播中存在多种畸变方式, 倘若能正确引导, 可促使其成为大众了解真相、真知的“踏板”^[4]。在谣言整体研究系统中, “疫情与谣言”相关的学术探讨正处于发展阶段。针对现代疫情中的谣言, 江苏佳从谣言扩散的

收稿日期: 2021-09-09

基金项目: 教育部人文社会科学研究项目“突发事件中恐慌性谣言的网络情绪传播及应对研究”(20YJC860041)。

* 作者简介: 周高琴, 嘉应学院文学院副教授, 研究方向: 科学传播、信息传播, E-mail: 550268984@qq.com。

角度分析,认为社会化媒体环境增加了其传播的复杂性^[5];陈登航和汤书昆探讨了谣言的传播情况,指出谣言的高复制性导致了其在不同地域的畸变流播^[6]。本研究则致力于探索疫情谣言的内容特征,归纳其文本策略,以期为用户的数字信息评估提供有益的参考,同时也为有关部门的信息疫情管理提供合理的依据。

1 资料来源与研究方法

1.1 研究资料

2020年2月8日,新浪新闻和捉谣记联合推出了“新型冠状病毒疫情谣言榜”,该榜单一直持续到4月10日。本文以这一期间该榜单中所辟的疫情谣言为研究对象,采用文本分析法对其内容特征进行考察,通过清除其中的重复信息(例如,“天热了蚊子或成新冠病毒第三宿主”与“石正丽警告称蚊虫或成新冠病毒第三宿主”)和疫情无关传言(“屠呦呦再次落选两院院士”),共收集到174条疫情谣言。

1.2 研究方法

罗文伶和邱铭心基于前人的研究基础,将健康谣言特征划分为6项观察指标:谣言主题、指涉目标、佐证证据、谣言主张、表现形式和查证结果^[7]。阮璋琼和尹良润采用内容类型、情绪类型和焦点对象3项指标,对微博谣言进行信息内容分析^[8]。本文综合他们的研究,设计疫情谣言文本分析框架,由于本文汇总的疫情谣言均为官方已辟谣的不实信息,故不考虑“查证结果”这项观察指标,而在“表现形式”指标上,鉴于疫情谣言在内容陈述上出现诸多新的特征,故重点考察其中的“陈述方式”。此外,本文对现有研究成果中的类似指标进行了整合(例如,“谣言主题”与“内容类型”、“焦点对象”与“指涉目标”等),由此设置了如下一级观测维度:内容类型、焦点对象、佐证手段、主张诉求、陈述方式和情绪类型。在二级分析类目上,本文则参考了陈登航、汤书昆、黄毅峰等人的研究,同时结合样本的实际情况进行调整,获得30个变量(见表1)。

表1 疫情谣言文本分析框架

一级指标	二级指标	二级指标来源说明
内容类型	防护类、民生类、传染类、新规类、其他	根据陈登航、汤书昆 ^[6] 的研究而定,将“科学类”调整为“防护类”,由于“特殊人群”与其他类型有重合,故不再沿用,添加了“新规类”
焦点对象	普通公众、组织机构、社会名人、特定群体和其他	综合阮璋琼和尹良润 ^[8] 的研究而定,并将“机构人物”调整为“组织机构”,增加“特定群体”
佐证手段	多媒体资料、现身说法、权威加持、具体信息	综合黄毅峰 ^[9] 和罗文伶、邱铭心 ^[7] 的研究而定,并将“图片”“截图”“视频”等合为“多媒体资料”,将“专家、研究报告说法”合为“权威加持”,将本人、他人等的亲身经验合为“现身说法”,增加“具体信息”
主张诉求	安全诉求、新知诉求、行动诉求、抗议诉求、救助诉求、其他	综合罗文伶、邱铭心 ^[7] 、刘锐 ^[10] 和雷霞 ^[11] 的研究而定,并增加了“救助诉求”
陈述方式	叙事式、科普式、报道式、公告式、其他	根据罗文伶、邱铭心 ^[7] 的研究架构而定,并将“清单式”改成“公告式”,将“守则式”改为“科普式”
情绪类型	愿望型、恐惧型、善意型、敌意型、中立型	根据阮璋琼和尹良润 ^[8] 的研究架构而定

2 疫情谣言的主要内容特征

2.1 疫情谣言的内容类型：“传染”话题最多，其次为“民生”和“新规”

根据陈登航、汤书昆的研究,结合样本

情况,将疫情谣言的内容分为5个类型:防护类、民生类、传染类、新规类和其他。

防护类谣言一般涉及对疫情病毒防御、抵抗手段的虚假认知,例如,“吸毒能预防新

新冠肺炎”“蜂毒能抑制新冠肺炎”等。民生类谣言主要指向疫情期间民众基本的社会生活与需要，例如，“疫情期间退休年审未认证停发工资”“福建初高三3月23日开学”等。传染类谣言大多关涉病例、病症、疫情扩散与公共卫生事件的恶化等方面，例如，“武汉某小区团购致30余人确诊感染”“上海出来

三千例确诊病例”等。新规类谣言是指因疫情变化而专门设定的某些规则，例如，“不戴口罩驾车扣6分”“太原乘公交车要出示身份证”等。“伊朗卫生部部长因疫情问题而辞职”“公派留学生发表疫情错误言论”等谣言则属于其他类型。通过资料梳理，疫情谣言的内容类型见表2。

表2 疫情谣言的内容类型及比例

内容类型	防护类	民生类	传染类	新规类	其他	总计
数量/条	22	48	59	37	8	174
占比/%	12.6	27.6	33.9	21.3	4.6	100

从表2可知，在内容类型方面，传染类谣言的数量最多，通过“易词云”软件对谣言标题进行词频分析，可观察到“肺炎”“感染”“武汉”“隔离”“确诊”等词是疫情谣言的高频词汇（见图1），由此可见，传染类话题受关注度大；其次为民生类谣言和新规类谣言；再次为防护类谣言；最后是其他类型的谣言。

2.2 疫情谣言的焦点对象：以普通公众为主，其次为组织机构

根据阮璋琼和尹良润的研究，结合案例情况，将疫情谣言的焦点对象分为5种类型。①普通公众，例如，“武汉一女子深夜向小区门把手吐口水”谣言中的“女子”、“郭某鹏密切接触者近4万人”谣言中的“郭某鹏”等。②组织机构，例如，“海关不允许携带口罩出境”谣言中的“海关”、“中铁19局招人去意大利建方舱医院”谣言中的“中铁19局”、“马云基金会的抗物资质量不过关”谣言中的“马云基金会”等。③社会名人，例如，“陈道明将在抗疫剧中出演

钟南山”谣言中的演员“陈道明”、“离汉回京黄女士是黄光裕二妹”谣言中的企业家“黄光裕”等。④特定群体（某个阶层的特殊人群），例如，“北京通报病例不包括外地人”谣言中的“外地人”群体、“留法学生戴口罩被罚150欧元”谣言中的“留学生”群体等。⑤其他。

表3 疫情谣言的焦点对象及比例

话语焦点	普通公众	组织机构	社会名人	特定群体	其他	总计
数量/条	64	49	15	32	14	174
占比/%	36.8	28.1	8.6	18.4	8.1	100



图1 疫情谣言词云

从表3可知,在话语焦点方面,数量最多的是聚焦普通公众的谣言;其次为聚焦组织结构的谣言;再次是聚焦特定群体的谣言;聚焦社会名人的谣言和聚焦其他方面的谣言数量相对不多。

2.3 疫情谣言的佐证手段:以多媒体和权威加持为主,多数采用一到两种佐证手段

综合黄毅峰、罗文伶和邱铭心等人的研究,结合现实样本,将疫情谣言的佐证方式分为多媒体资料、现身说法、权威加持和具体信息4类。通过对资料的梳理发现,有的谣言同时使用多种佐证方式,要知悉所有文本的佐证总次数,需要计算每种佐证方式在每例谣言中的出现次数。结果显示,174条谣言一共使用了281次不同的佐证方法。其中,使用最频繁的佐证方

式是图片、视频和音频等多媒体佐证方式;其次是由专家、学者和重要机构的权威观点作为佐证方式;再次是利用细节、数据等具体信息作为佐证方式;以自己、熟人、朋友等个人亲身经验作为佐证方式的最少。由此可知,疫情谣言的佐证方式是以“多媒体资料”和“权威加持”为主(见表4)。

从单条谣言看,仅有6条没有提供明显的相关证据。其中,提供两种证据的谣言数量最多,例如,在“武汉市政府不再对新冠肺炎病人免费治疗”谣言中,不仅有权威来源“市委通知”,还提及“隔离、检查、治疗、生活费用”等具体信息;其次为提供一种证据的谣言,提供三到四种证据的谣言数量相对不多(见表5)。大部分疫情谣言都能采用一种到两种佐证方法,很少同时借助多种证实手段。

表4 疫情谣言不同佐证方式的出现次数及比例

佐证方式	多媒体资料	现身说法	权威加持	具体信息	总计
出现次数/次	111	11	94	65	281
占比/%	39.5	3.9	33.5	23.1	100

表5 每则谣言使用的证实方法种类及比例

佐证种类	一种佐证方式	两种佐证方式	三种佐证方式	四种佐证方式	总计
数量/条	72	81	13	2	168
占比/%	42.9	48.2	7.7	1.2	100

2.4 疫情谣言的主张诉求:以安全和新知为主,大多表达出一种到两种诉求

综合罗文伶、邱铭心、刘锐和雷霞的研究,结合样本实情,将疫情谣言的主张诉求分为5类:安全诉求、新知诉求、行动诉求、抗议诉求和救助诉求。梳理每种主张诉求在每条谣言中的出现次数,可以发现,174条谣言对

上述5类主张诉求的表达次数累计为258次。按照诉求数量的多少依次为:提醒民众警惕风险的安全诉求,旨在分享新知的新知诉求,建议民众赶紧行动的行动诉求,倡导民众反对某种强势力量的抗议诉求,向民众表达出求救、援助的救助诉求(见表6)。显然,疫情谣言以“安全”和“新知”为主要的诉求。

表6 疫情谣言不同主张诉求的出现次数及比例

主张诉求	安全诉求	新知诉求	行动诉求	抗议诉求	救助诉求	总计
出现次数/次	95	82	43	31	7	258
占比/%	36.8	31.8	16.7	12	2.7	100

从单条谣言看,数量最多的是提供一种主张诉求的谣言,其次为提供两种主张诉求的谣言;提供三种主张诉求的谣言数量相对

不多(见表7)。大部分疫情谣言都表达出一种到两种主张诉求,很少同时传递多种主张诉求。

表7 每条谣言出现的主张诉求次数及比例

主张种类	一种主张诉求	两种主张诉求	三种主张诉求	总计
数量/条	102	60	12	174
占比/%	58.6	34.5	6.9	100

2.5 疫情谣言的陈述方式：多为叙述式，其次为公告式和报道式

根据罗文伶、邱铭心的研究，结合样本文

本，将谣言的陈述方式分为5类：叙事式、报道式、公告式、科普式和其他。通过资料梳理，疫情谣言的陈述类型归纳见表8。

表8 疫情谣言的表现形式及比例

表现形式	叙述式	科普式	报道式	公告式	其他	总计
数量/条	67	17	42	46	2	174
占比/%	38.5	9.8	24.1	26.4	1.2	100

就疫情谣言的陈述形式而言，叙事式的谣言数量最多，它们或是记述了“某地有无症状病人倒地”，或是陈述“女毒王是如何坐遍14条地铁”，从而使受众了解到某个事件、某种情况可能正在或者已经发生。公告式和报道式也是常见的疫情谣言陈述形式，公告式的谣言宣告某个重要的事项或者行动，例如，“大学英语四六级考试取消”“武汉公共交通全部暂停”；报道式的谣言通常披上“新闻”的外衣，以一种比较正式的形式传达某条消息，例如，“意大利全国封闭动用坦克”“蒙古国赠华的三万只羊赶往二连浩特”。科普式谣言的数量相对不多，它们主要向受众推广、普及某类所谓的“科学知识”，例如，谣言“花岗岩能预防新冠肺炎感染”指出，“花岗岩可产生放射线，用花岗岩泡澡能起到杀死新冠病毒的作用”。

2.6 疫情谣言的情绪类型：多为恐惧情绪，其次

表9 疫情谣言的情绪类型及比例

情绪类型	愿望型	恐惧型	善意型	敌意型	中立型	总计
数量/条	18	87	23	31	15	174
占比/%	10.4	50	13.2	17.8	8.6	100

3 疫情谣言的内容策略分析

3.1 利用疫情痛点衍生话题，建构威胁的集体意义

疫情暴发期间，与病毒传染相关的议题最容易催发民众恐慌，往往成为疫情谣言的一类议题。本文调查数据表示，“传染”主题

为敌意情绪

根据阮璋琼和尹良润的研究，将谣言的情绪类型分为5种：愿望型谣言（表达美好的期许），例如，“健康人可注射特免血浆预防COVID-19”；恐惧型谣言（传递“威胁”或者“危险”问题），例如，“温州490例有40%是全新变异病毒”；善意型谣言（提醒人们远离麻烦或者呼吁人们救助某类弱势者），例如，“乘坐北京地铁需要身份证”“北京小庄公交旁有人发病求助”；敌意型谣言（造成社会对立情绪），例如，“湖北省慈善总会领取防护服自用”；中立性谣言（没有特别显著的情绪偏向），例如，“太原本学期不做开学准备”。对相关疫情谣言的情绪类型进行归纳可以发现，数量最多的是恐惧型谣言，这折射出了网民在疫情威胁面前的严重焦虑心理；其次为敌意型谣言，在一定程度上显示了疫情期间社会矛盾的激化；相对而言，善意型谣言与愿望型谣言的数量并不多（见表9）。

的疫情谣言数量最多，它们关涉病例、病症、病毒扩散及由此带来的公共卫生事件恶化状况。这些信息触及民众的本体性安全，传递了一种社会性恐慌，而这种恐慌大多源自民众因病毒不断发展所导致的认知失调。因为

疫情问题，人们很多时候需要居家隔离，例行化的生活秩序被打断，他们的内心充满困惑与焦虑：什么时候可以复工？什么时候能够出行正常化……与“民生”“新规”有关的不确定信息涌现，填补了一些意义空白，成为疫情谣言的二类议题。从这几种最常见的谣言主题来看，它们利用了疫情时代的社会痛点，捕捉到受众的认知空白，挖掘出其心灵深处对于疫情风险的恐慌。

而且，这些疫情谣言善于建构威胁的集体意义。在样本库中，聚焦普通公众的谣言数量最多（36.8%），它们总是叙述着新近发生的“事情”，而事件的相关人员就可能在我们的身边，如小区邻居、公司同事或者班车同乘者等，由此搭建起一种威胁的集体意义。现实中，疫情不断反复，人们行为的选择取舍要受到种种不确定因素的干扰，这使得他们对各类新信息尤其是身边的新鲜事保持高度关注，以便从中获取某种确定性的答案。造谣者在将谣言信息时事化的同时，试图以“近距离揭秘”的手段赢得更多的注意力，并借助所建构的“威胁的集体意义”的推力，最终达成其传播意图。“威胁的集体意义”赋予了疫情谣言一定的传播价值，成为受众分享谣言的一个重要基点。

3.2 披上真相外衣迷惑受众，诉求点清晰且集中

本文研究数据显示，174条疫情谣言一共使用了281次不同的佐证方法，其中，使用次数最多的是多媒体资料（39.6%），其次是权威加持（33.4%）。与封闭的纯文字表述相比，图片、视频等多媒体可直接开启受众的视觉模态，进而强化谣言的主体信息。作为所有感觉的首领，视觉传递的意义直接且具体，容易让受众陷入传播者所营造的幻境中，然后接受其设定的内容。同样，来自专家、学者和机构的权威说法也颇受民众关注，因为在信息传播中，“谁告诉我们”中的“谁”

在很大程度上决定“我们”对相关信息的态度。疫情谣言打着权威说法的幌子，提高了消息的传播价值，导致受众被其假定的图景所迷惑。在这些佐证手段的介入下，谣言的言说空间与受众的想象空间搭起了一层张力网，在某些特殊的时刻，这种张力会激发受众异化出更多扭曲的图景。

除了注意提升信息的可信度，疫情谣言的主张诉求也比较明确集中。从前文数据来看，在174条谣言中，提出一种主张诉求的谣言数量最多（58.6%）。通常，诉求点过多会增加受众处理信息的难度；反之，则有利于突出事件的重点与凝聚受众的情感。因此，明晰的谣言诉求点对其传播具有正向推动作用。目前，所有的疫情谣言主张中，以“安全诉求”最为常见。在疫情期间，诉诸安全的信息能够给民众提供一种解释性的控制感，在一定程度上舒缓其不安的情绪。于是，很多谣言打着“风险事实充分”“疫情后果严重”的幌子横空而出，它们表达且满足了人们对于“安全问题”的想象，得以在社交媒体平台病毒式传播。

3.3 偏好夸张、极化的话语风格，擅长运用情绪化的句式

较多的疫情谣言（38.5%）通过叙述的方式呈现，有着强烈的事实判断意蕴。在这些信息中，有一部分本身就是离奇、罕见的事情，例如，“湖北孝感一病患挖洞逃出医院”“武穴闲逛人员被抓住要考黄冈密卷”等谣言，它们令受众感到夸张、惊讶，以至于急切记住并传播，以待有人与他共享这种荒诞的感受；另一部分信息则通过惊人的数据、极端化的用词等方式博取公众关注，例如，“黄冈某厨师感染新冠肺炎波及3万多人”“未来一周11万欧洲人来京”等谣言中的数据“3万”“11万”，“患新冠肺炎的武大女博士留遗书”谣言中的“扯心挂肚”“死不瞑目”等用

语。在公告式(26.4%)和报道式(24.1%)等其他常见的疫情谣言文本中,也可见“禁止”“全部”“一切”“都要”等强化的词语。显然,疫情谣言已经找到适合目标受众的话语套路,使其关注并接受谣言。

疫情谣言的另一大特点是情绪色彩比较鲜明,既有焦灼、忧虑,也有对立、抗议,其中,以恐惧不安的信息情绪占比最高(50%)。恐惧型谣言采用情节渲染、代价预警等方式组织情绪化的句式,制造出骇人听闻的效果。受众会不自觉地产生代入感,筑起警惕、防备之心,许多原子化的个人也因这种负面情绪而组成临时群体。同样,敌意型疫情谣言也具有明显的情绪化特征,它们常常利用强弱对比、黑白对照等句法,触及医疗资源分配不公、疫情溯源阴谋论等问题。这些谣言充斥着隐蔽而强烈的偏见,很容易发展出一种社会性的盲从心理,致使受众深陷情绪漩涡之中,最终完全相信谣言就是“事实”。总之,情绪化的谣言句式拥有较强的召唤能力,能够刺激受众更高的传播意愿。

4 疫情谣言的消解路径

4.1 应急管理部门应主动设置科普议程,积极培育公众健康观念

造谣者利用疫情社会的痛点炮制了大量的谣言,人们由于认知屡遭冲击,变得无所适从,对“传染”“新规”等传言的接收阈限也一降再降,这会影响到合理的病毒防护信息的接收,引致更严重的社会风险问题。

议程设置理论认为,通过有意图、有技巧地提供信息、安排议题,可在一定程度上影响公众的认知^[12]。基于上述情况,应急管理部门应主动设置疫情科普议程,利用信息的首因效应培育其健康观念,为疫情应对工作营造有利的舆论环境。在疫情科普议程的设置上,需要重视3方面的问题。其一,如

何选择并设定议题,就本次疫情谣言传播的主题,可考虑把重点放在“传染”这个信息领域,向公众传递与病毒传染相关的健康信息,开展应急科普健康教育,保证正确的科学信息能够成为公众的精神支撑。其二,如何合理设计并传播议题,这就需要考量议题的角度与时宜性,尤其要注意议题的时宜性,在重要的节点上做到“先发制人”,尽早引导公众形成科学的防疫观点,这样既可消除无端的心理恐慌,也可降低往后信息纠偏的难度。其三,如何提高议题传播的有效性,《全民科学素质行动规划纲要(2021—2035年)》指出,提升科普工作效应,要增强全媒体传播能力,健全宣教联动机制^[13],在实践中,要推动议程信息的多渠道覆盖和全息媒体传播,使其走进社区、学校乃至农村边远地区;联动各科普机构、科研力量和影响力媒体推进议题的宣传,通过协同机制增强疾控健康话题的影响力,提升公众的健康信息素养,从而对谣言传播起到一定的干预作用。

4.2 科协、卫健委等专业机构应发挥专业作用,精准回应诉求,丰富辟谣证据的呈现形式

疫情谣言披上“事实”的外衣,通过迎合大众的心理需求招致大量的围观。受谣言的误导,人们可能会错判疫情形势,采取不当的防范措施。要破解疫情谣言的伪装术,需提供高质量的辟谣信息与之抗衡。

学者提出,有效的辟谣要具备高信度,重点在于消除不确定性,要与谣言内容针锋相对^[14]。对于疫情谣言,辟谣工作可从以下3个方面推进。首先,要体现专业性,用专业的知识撕破谣言伪装的面纱。相比“自我辟谣”“替代辟谣”等辟谣形式,“专业辟谣”能够更好地对冲谣言信源^[15]。各地科协、卫健委等专业机构应加强合作,通过专业知识将民众带出谣言的误区。例如,广西卫健委组织科普“战疫”团队,推出上千篇科普文

章, 浏览量高达 1.5 亿次^[16]。另外, 辟谣信息中的专业知识要尽量深入浅出, 使公众通晓关键信息点。其次, 跟进民众关切, 精准回应诉求, 消除其疑惑。过去, 很多辟谣信息是指令式的简单通告, 不但没有平息质疑, 还可能造成误读损耗。国务院联防联控机制〔2021〕9号文件指出, 疫情防控要回应社会关切、解答公众疑惑^[17]。本文数据显示, “安全问题”是疫情谣言最突出的诉求。在高度恐慌的疫情世界, 人们对到底多安全才够安全感到困惑, 面对焦虑的谣言传播者, 专业机构应做实、做细对“安全问题”的解读, 在相关问题的界定、原因及对策等方面赋予确定性, 深化其对疫情风险的理解。最后, 要以多元化的证据抗击谣言, 提高信息反驳的力度。正如造谣者会采用一两种佐证方法提高信度, 辟谣信息也可加强证据的呈现以争取更多的支持。专业机构可在文本中陈列多个确凿的科学证据, 其中, 图片、视频、Flash等“视觉元素”可作为关键的反击武器出现在辟谣信息中, 强力击破谣言中的不实内容。

4.3 辟谣平台应增强谣言情感属性的辨识, 实施辟谣分类工作, 推动科学与公众对话

疫情谣言通过“叙述”“公告”“报道”的形式捕获受众注意力, 以强烈的情绪化信息形塑他们的感受。在情绪的推动下, 人们出现“抢购”“抗议”等行为。疫情谣言的治理也需考虑情绪视角, 提升公众的情绪调试力和信息纠偏力。

鉴于疫情谣言具有显性的负面情感特征, 辟谣平台可以从情感分析的基点出发, 提取副词、否定词和名词等语料特征, 建立疫情

谣言情感词典。在此基础上, 构建信息抓取模块, 设置科学的情感计算规则, 对疑似谣言的文本进行正负向情感均值差、强烈值分歧度等数值计算, 实现疫情谣言的自动抓取。由于疫情谣言存在几类较大的情绪受众群体, 在辟谣工作中也应重视受众的细分。针对恐惧型谣言群体, 可直指传言的漏洞并告知相应的套路攻破之道, 同时要加强对卫生救治、物资储备等科学应急信息的宣传, 避免其对不确定的破坏性后果的高估。对于敌意型谣言群体, 为防逆火效应, 辟谣工作应摒弃强制式的纠错方式, 采用柔性的匡正式风格, 在商议的核实过程中, 提高其对伪阴谋论的思辨力。由于新冠肺炎疫情风险有长期存在的可能, 要在更大的范围、更稳定的层面上控制情绪性疫情谣言的不良影响, 应推动科学与公众对话, 重建网络公共理性。在很多时候, 公众虽然能接触到科学信息, 但这种信息更多的是一种单向输出, 导致科普效果欠佳。学者认为, “对话”是建构认同、克服现代性危机的重要手段^[18]。2020年, 中国科协主办的应急科普研讨会也提出, 要打造“枢纽性”的应急科普平台, 鼓励科学家与大众对话^[19]。因此, 科学与公众不仅要面对面, 两者之间还要建立平等对话的关系, 在对话中达成信息的“解码共通性”。辟谣平台可联合各专业领域开辟科学互动频道, 设置“问答”“探究”“在线”“求证”等服务功能, 使公众随时找到可咨询、可对话的通道。平台还应不断新增有效的内容供给, 保证对话贯穿风险存续的全程, 最大限度地统一公众对风险的认知, 压缩谣言的生存空间。

参考文献

[1] 世卫总干事谭德塞: 此时需要理性, 而非谣言 [EB/OL]. (2020-02-19) [2021-08-19]. <http://language.chinadaily.com.cn/a/202002/19/WS5e4cca4ea310128217278b1c.html>.

- [10] 黄楠, 张增一. 公众对人工智能的认知和态度——以知乎平台的讨论为例 [C]// 中国科学院. 2020 高技术发展报告. 北京: 科学出版社, 2021: 434-436.
- [11] 李鸿浩, 段伟文, 陈蕾, 等. 医疗人工智能技术研发与应用的伦理挑战和对策——以我国大型公立医院为例的思考 [J]. 人工智能, 2019(4): 70-78.
- [12] Artificial Intelligence: Public Perception, Attitude and Trust [EB/OL]. (2019-09-27) [2020-10-07]. <https://d1pvkxkakgv4jo.cloudfront.net/app/uploads/2019/06/11090555/Artificial-Intelligence-Public-Perception-Attitude-and-Trust.pdf>.

(编辑 张英姿)

(上接第 22 页)

- [2] 张瑞. 瘟疫与谣言——以嘉道大疫为中心的探讨 [J]. 河北师范大学学报 (哲学社会科学版), 2011(6): 125-130.
- [3] 杨祥银. 1894 年香港鼠疫谣言与政府应对措施 [J]. 浙江社会科学, 2017(6): 102-107.
- [4] 周晓虹. 传播的畸变——对“SARS”传言的一种社会心理学分析 [J]. 社会学研究, 2003(6): 43-54.
- [5] 江苏佳. 信息疫情: 新冠肺炎疫情谣言传播及应对研究 [J]. 科普研究, 2020, 15(1): 70-78.
- [6] 陈登航, 汤书昆. 突发公共卫生事件中微博谣言的流播特征分析——以新冠肺炎疫情为例 [J]. 科普研究, 2021, 16(1): 47-55.
- [7] 罗文伶, 邱铭心. 网路健康谣言内容分析研究 [J]. 教育资料与图书馆学, 2015(1): 3-31.
- [8] 阮璋琼, 尹良润. 微博谣言的类型与话语焦点——基于 307 条微博谣言的内容分析 [J]. 当代传播, 2014(4): 77-78, 84.
- [9] 黄毅峰. 谣言“证实”的内在逻辑与方法透析——基于 60 则微信谣言传播过程的实证研究 [J]. 中共天津市委党校学报, 2018(5): 76-82.
- [10] 刘锐. 微信谣言元文本的召唤结构、受众期待视野与辟谣策略 [J]. 情报杂志, 2016(12): 34-34.
- [11] 雷霞. 新媒体时代抗议性谣言传播及其善治策略研究 [D]. 北京: 中国社会科学院研究生院, 2014.
- [12] Cohen Bernard. The Press and Foreign Policy [M]. Princeton: Princeton University Press, 1963: 13.
- [13] 全民科学素质行动规划纲要 (2021—2035 年) [M]. 北京: 人民出版社, 2021.
- [14] 吴闻莺. 事件重要性、信息不确定性和辟谣机制——谣言诱发的微博围观与治理策略分析 [J]. 社会科学家, 2013(7): 42-45.
- [15] 童文胜, 易柏慧. 网络辟谣: 国内研究进展与理论分析框架 [J]. 情报杂志, 2020(6): 128-134.
- [16] 罗思文. “网红医生”传递科普之声 [EB/OL]. (2021-08-21) [2021-08-29]. https://m.thepaper.cn/baijiahao_14149045.
- [17] 关于新冠肺炎疫情防控常态化下进一步加强健康教育工作的指导意见 [EB/OL]. (2021-01-18) [2021-10-04]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1689191451878450718&wfr=spider&for=pc>.
- [18] 胡百精. 说服与认同 [M]. 北京: 中国传媒大学出版社, 2014: 258.
- [19] 中国科协研讨国家应急科普体制建设 [EB/OL]. (2020-03-31) [2021-10-04]. <http://news.sciencenet.cn/htmlnews/2020/3/437728.shtm>.

(编辑 颜燕)