

文化前沿问题探讨

# 论网络谣言的媒介化再生产： 三种“真实”的偏差\*

刘力锐

【提要】谣言和互联网的“联姻”并未改变谣言的社会本质，却使网络谣言具有自我生产性、社会扩张性和危机突发性等特征。网络谣言是对社会现实的一种映射，它的本质是客观真实、媒介真实、主观真实的递延偏差。在互联网传播生态下，某些事件经由离场再现机制、媒介框架机制、受众解码机制被赋予了特定的社会意义，在此过程中真相隐退、谣言生成。提供权威可信的政府框架、瓦解广泛传播的谣言框架、培育理性健全的受众框架，可以有效地减少网络谣言的泛滥。由于三种“真实”偏差的客观存在，网络谣言的治理是有限度的，它很难被彻底清除。

【关键词】网络谣言 客观真实 媒介真实 主观真实 谣言治理

〔中图分类号〕G206 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1000-2952(2017)04-0108-10

埃瑟·戴森曾指出：“互联网是一片崭新的疆土，可以释放出难以形容的生产量。但它可能成为恐怖主义和江湖巨骗的工具，或是弥天大谎和恶意中伤的大本营。”<sup>①</sup> 谣言和互联网的“联姻”，使我们进入一个谣言泛滥的时代，尤其体现在社会危机期或政治敏感期。打个比方，网络谣言就是这样一种情景：现实中冒出一头骡子，互联网上被说成一头驴，人们却把它想成一匹马。骡子是驴和马的后代，自然会有驴和馬的影子，但驴和馬又不同于骡子。谣言有客观真实的影子，但与客观真实存在不同程度的偏差。网络谣言是客观世界、媒体世界和主观世界交互作用的产物，它的生成和传播有着必然的社会、媒介和认知基础。谣言与真相是一对孪生物，谣言的生成和真相的退隐是谣言研究的“一个问题的两个方面”。

108

## 一、网络谣言：谣言与互联网的“黑色联姻”

谣言是一种复杂的社会现象。目前被学界普遍接受的谣言定义是“一些未经证实却被广为传播的信息，在传播的过程中包含不确定性，同时暗示环境中可能存在潜在的威胁，能够提高

\* 本文系国家社会科学基金项目“提高‘网络反腐’有效性的机制与路径研究”(13CZZ059)、浙江省社会科学重点研究基地“浙江省科学发展观与浙江发展研究中心”项目“互联网时代的社会问责”(12JDZL03)的阶段性成果。

① [美]埃瑟·戴森：《2.0版：数字化时代的生活设计》，胡泳、范海燕译，海南出版社1998年版，第76页。

人们对环境的警觉和管理危险”。<sup>①</sup> 消极性谣言一直占据谣言的主体地位，大多数谣言总是预告坏事、灾难、死亡、背叛，尤其是蓄意制造的负面谣言。因此在谣言中占主要地位的颜色就是黑色。厘清谣言的内涵尤为重要：

首先，谣言是一种未经官方证实的信息传播行为，真假不是谣言的核心问题。谣言是客观事件的一种反映，其内容的真假并不重要，关键是有人认为它是“真的”。一则谣言的内容越具有象征性，细节的真伪越不重要。其中一个细节不真实，并不能证实整个叙述是假的，只要换上一个更加“真实的”细节就可以了。谣言的真假是靠事后的证据证实的。第一，证实谣言的真伪，要靠对证据的选择和所选择的证据；第二，谣言的证实具有时间效应，在一段时间内被证实是“假”的，很可能后来又被证实是“真”的；第三，谣言被证实之后，未必能改变人们对之真假的看法；第四，有些谣言是任何事实都永远无法证实其真假的。卡普费雷明确指出：“将真实与虚假的概念引入谣言的科学定义，只是引入了一个无用的，甚至更为含糊不清的参数。”<sup>②</sup>

其次，谣言是一种广为流传并使人相信的信息传播行为，蓄意与否存在争议。制造、传播谣言的动机是否构成谣言内涵的要素，一直是个颇富争议的话题。不考虑动机成分的学者将谣言视为“一群人议论过程中产生的即兴新闻”；<sup>③</sup> 也有学者将动机作为谣言的关键性要素，直接把谣言等同于“用心不良的传闻”或“带有欺诈、诽谤或攻击性的负面舆论”。<sup>④</sup> 较为中立的观点隐晦地暗示谣言中处处有动机的影子，谣言是“旨在使人相信的宣言”。从谣言源头看，确实存在动机的差异。对事件的臆想、误解、见证者的说法、操纵信息、无心插柳发布的信息等都可能成为谣言的源头。不同的动机对推动谣言形成危害事实的作用差异很大，在当前“谣言入罪”的形势下，对造谣动机的强调在增加，动机成为谣言惩戒的重要依据之一。

再次，谣言是一种集体参与建构的信息传

播行为。谣言传播是“造谣”、“信谣”、“传谣”的一体化，对造谣者的干预并不能瓦解谣言的力量。谣言是集体的声音，由公众制造又代表着公众，它的主体不是个人或机构，而是一定的社会群体甚至整个社会。谣言是从如码头、车站、茶馆、网络社区等兼具公开与隐秘的信息集散地生成和扩散的，所有参与谣言传递的人都卷入了编织谣言的社会构造。“有人说”指的是“非个人”的创造者和阐释者，对“有人说”产生共鸣的人组成谣言的社会链。谣言借助了个人力量，但却具有大于所有携带、传播谣言的个人力量之和的力量，这才是谣言的神奇之处。

谣言和互联网的“联姻”并未改变谣言的社会本质，而是赋予了谣言新的特征。网络谣言的内核在于谣言，网络只是媒介。有学者认为与其对网络谣言进行定义，不如具体阐明其特征。<sup>⑤</sup> 现实谣言的网络化、网络谣言的现实化是谣言和互联网“联姻”的两种基本形式，在更多的情况下是二者的混合，网络谣言的本质是社会谣言在网络空间的映射和重塑。互联网具有赋予旧事物新特征的强大潜能，扎根于互联网的网络谣言具有突出的特征：

(一) 互联网的聚合效应使得网络谣言更具自我生长性

保尔·韦伯有幅名曰“谣言”的画：由无数的头和面孔组成的一条龙型怪物正飘浮于某大城市高楼林立的街道中间，越来越多的人影从数不清的窗户里向它涌来，成为它庞大身体的一部分，汇聚成一个巨大的怪兽。<sup>⑥</sup> 这幅漫画

① Difonzo N, Bordia P. *Rumor, gossip and urban legends*. Diogenes, 2007, vol 54, pp. 19-35.

② [法] 卡普费雷：《谣言：世界最古老的传媒》，郑若麟译，上海人民出版社 2008 年版，第 14 页。

③ 《谣言：世界最古老的传媒》，第 8 页。

④ 刘建明、纪忠慧、王莉丽：《舆论学概论》，中国传媒大学出版社 2009 年版，第 103 页。

⑤ 周裕琼：《当代中国社会的网络谣言研究》，商务印书馆 2012 年版，第 25 页。

⑥ [德] 汉斯—约阿希姆·诺伊鲍尔：《谣言女神》，顾牧译，中信出版社 2004 年版，第 30 页。

被誉为“达·芬奇之后最好的漫画”，它的寓意在网络空间更有生命力，网络谣言的自生能力就源自互联网的聚合效应。在信息时代，个人或机构支离破碎的信息痕迹成为被时刻传录的信息微粒，互联网可以将它们聚合成一张脉络清晰的“谣言地图”。网络信息具有相互连通、异质混合、自我繁殖、断裂再生等特征。人人都可以既是信息生产者，也是信息接受者。更多的人加入到与谣言有关的信息挖掘中，使得围绕谣言事件的信息深度聚合，并进一步形成信息流瀑，推动着谣言的持续自我生长。

(二) 互联网的倍增效应使得网络谣言更具社会扩张性

在前互联网时代，谣言一般借助听传式的人际传播进行，并且有一个从缓慢积累达到高潮、再逐渐衰减、最后走向衰亡的过程。传统社会的谣言传播速度较慢，社会影响范围有限，一般局限于某一个地理区域。网络谣言的媒介特性使之可以轻易突破时空限制，在极短时间内形成幂数级的裂变与扩散。据《人民日报》统计，在2015年天津港爆炸事件发生后的5天内，就出现了27个谣言。<sup>①</sup>在网络社会里，谣言人际传播依然有效，人际传播和网络传播的相互交织、媒介融合信息的聚变共振，使得网络谣言瞬间演化成规模庞大、跨越国界的谣言。

(三) 互联网的肥尾效应使得网络谣言更具危机突发性

肥尾效应是指发生了概率比较低、但后果比较严重的事件。按照统计学的风险正态分布图，多数情况下风险曲线极值两端的风险分布几率相当低，但是两个极端值的分布亦有可能出现肥尾风险。那些造成严重后果的网络谣言，在大部分人看来，它们的发生虽不可思议，但却实实在在地发生了。2012年4月16日，《人民日报》盘点近年来十大网络谣言的典型案列，<sup>②</sup>这些网络谣言的初始文本看起来和网络空间其他的信息没有什么区别，但它们在特定的时刻引发了人们的某种情绪或焦虑，成为网络谣言风暴的触发点。在某一时刻，谣言不过是

平静水面的一波涟漪；换成另外一个时刻，它却能卷起惊天狂涛。网络空间充斥着巨量的信息或征兆，在某一时刻或场景下它们被赋予了特定的含义，引发人们的关注或焦虑，从而成为一场谣言风暴或社会危机的导火索。

## 二、网络谣言的生成机制： 三种“真实”的偏差

人们是在客观世界、媒介世界和受众世界这三个交互的世界中生存的，客观世界的客观事件，经由媒介世界的生产加工成为新闻事件，最终在受众世界中形成主观事件。台湾传播学学者钟蔚文指出现代人是在三种不同的真实情景间穿梭的：第一种“真实”是社会真实，即指事件的原本真相。第二种“真实”是媒介真实，即媒介所呈现的事件情景。第三种“真实”是主观真实，即指个人对事件的主观认知。<sup>③</sup>由此可见，“真实”具有三个不同层次的范畴：首先，有一个客观的事实存在，即客观世界发生的真实事件。其次，有一个媒介构建的事实，即媒介报道传播的事实。再次，有一个主观的事实，即受众在自己头脑中形成的事实。媒介真实、主观真实都是对客观事实的一种再现，而这种再现与客观事实之间必然存在某种程度的偏差。客观真实、媒介真实、主观真实的递延偏差，自然而然地成为谣言得以形成、传播的基础（如图1所示）。从这个意义上说，谣言就是人们在主客观世界作用过程中一种广为流传的信息与认知偏差。传播学先驱者李普曼洞见了这种偏差的形成与本质，“偶然的事实，创造性的想象，情不自禁地信以为真，这三种因素便会产生一种虚假的真实，导致人们作出激

① 参见靳博、余建斌：《天津港爆炸进入第5天，27个谣言全汇总》，<http://www.chinanews.com/gn/2015/08-16/7470523>，2016年8月5日。

② 参见《人民日报盘点十大网络谣言》，<http://news.sina.com.cn/c/2012-04-18/005924287380.shtml>，2016年8月5日。

③ 钟蔚文：《从媒介真实到主观真实 看新闻，怎么看？看到什么？》，（台）正中书局1992年版，第1页。

烈的本能反应”。<sup>①</sup>

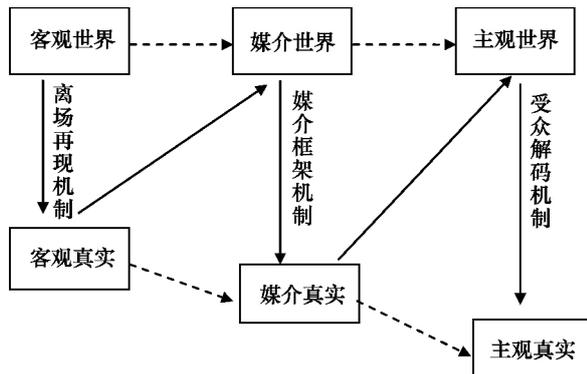


图1 网络谣言生成中的三种“真实”演化图

### （一）离场再现机制：客观真实的社会意义加载

在网络社会里，外部世界在加速扩大，人们感兴趣的事件在加速增多，而个体所直接接触的世界和稳定的社会圈子却是相对有限的，对于一个影响广泛的公共事件，人们亲身经历与所见所闻终究有限。于是人们不得不借助媒介来把握外部世界，依靠那些看不见、通常也不甚了解的他人，来获得关于这个世界的多数信息。充斥在人们身边的新闻报道、网络舆论、社交信息等，涵盖了比我们能直接接触到的更大的时空和更多的细节，正如麦克卢汉的经典论断“媒介是人的延伸”。到达公众的信息从来都是来自他人或媒介的信息。这些信息经由离场再现机制，促使公众形成了对无法直接体验到的复杂事件的认知和理解。

“再现”（representation）是一个符号学的术语，可以理解为“再次呈现”，它代表了一个表述的世界而非现实的世界，它是对现实世界客观事物的一种映象、类似物或复制品。“再现”是一种对真实的制造和宣称，它通过将不同的符号组合起来，聚集成可被人认知的视听文本，从而为离场的人们了解和理解那个已经发生的事件提供凭据。新闻是对客观世界的一种叙述，谣言也是对客观世界的一种叙述，但二者叙述的内容并不是现实世界本身。媒介再现理论存在一个基本假设，即媒介世界并非如

同镜子般地反映真实世界，而是在建构真实世界。当论及客观事物的意义时，媒介再现理论认为事物的意义不是事物固有的和内生的，而是人们通过言语和符号构建的、外赋的。再现理论意在揭示，尽管人们可以凭借广播、电视、互联网等了解到已经或正在发生的事实，但是媒体所提供的影像不能代表全部真实，它只不过是建构的“真实”而已。

客观世界本身是没有意义的，事件的意义是通过语音、文字、图片等符号所生产和建构的。通过各种中介的再现，不在场的人们把发生的事件和头脑概念图像联系起来，从而对事件有了主观的认识和判断。再现过程本质上是一种社会意义的建构和共享过程，它不可避免地具有解读性或阐释性。符号学的再现理论认为，对客观世界的再现依托于相关符号的建构，而揭露这些符号内涵的知识活动必须通过诠释来进行。谣言本身也是一个解释系统，它将零碎的事实紧密地统一起来，赋予了一大堆事实以某个含义。任何一个关于事件的再现都不是只有一个决定性的含义，再现者本身也不是只有一个含义。经由媒体向外界所传达的内容，总是有很多貌似有理或者难以置信的解释，作为对不确定事实的解释，谣言又会引发进一步的解释，致使不断出现新的猜测和变异的版本。在不断涌现的解释中，群体的想法和幻想驱动着事件的主题和细节不断更新，信息变成了故事，故事变成了谣言。谣言传播的一系列的故事是社会群体在相应时空中集体创作的产物，追根究底谣言不过是特定象征意义系统在某些事件上的赋形与反映。

事实和基于事实解读出的意义之间存在本质性的差别，大众传播技术的每一次变革都会引发事实与信仰之间的矛盾。<sup>②</sup> 互联网时代，人

<sup>①</sup> [美] 沃尔特·李普曼：《公众舆论》，闫克文、江红译，上海人民出版社2006年版，第11页。

<sup>②</sup> [美] 比尔·科瓦奇、[美] 汤姆·罗森斯蒂尔：《真相：信息超载时代如何知道该相信什么》，陆佳怡、孙志刚译，中国人民大学出版社2014年版，第14页。

人都可能生产并传播信息，记者、新闻制造者和传统阅读大众之间的边界正在模糊，新闻来源的渠道日益多元化，新闻与信息呈现出各种体裁，人们发出和接受信息的门槛日益降低。缺少专业规范和去责任化的媒介生产，使得倾向性的观点日益泛滥，谣言在互联网时代更容易肆虐。同一客观事件被传播和解读的可能性、多样性、不确定性大大提高了，客观事实被加载的社会意义日趋纷杂。不仅这些信息源之间相互冲突，而且同一信息内部事实和意见又相互混杂，客观事件很容易被片面解读、习惯解读、过度解读甚至无端解读，而这正是网络谣言的前奏和导火索。

(二) 媒介框架机制：媒介真实与客观真实的偏离

谣言同时包含传播消息的媒介和媒介传播的消息。谣言首先是一个广为传播的新闻。如果一条信息不能构成新闻，它是不会引发谣言的。新闻是一个以事实为基础的信息，构成了新闻基础的事件也同样构成了谣言的基础。谣言最初的传播媒介是由口入耳、由耳入心的听传，随着传播媒介的发展，谣言也搭上了报纸、广播、电话和互联网的便车。谣言往往以“据说”、“有人说”、“有传闻”或者“网上说”、“网络流传的”、“微信疯传”等引用语指出信息的来源和传播媒介，表明它是出自不在场的叙述人。诺伊鲍尔指出：“谣言是不完整的引言，谁引的不得而知，也没有知道是谁在说。”<sup>①</sup>只有说话人在传播信息时隐去自我，引言的技巧才真正发挥作用。周裕琼关于“抵制家乐福的新媒体”的实证研究显示：在相关的517篇媒体报道中，70%的报道至少提到了1则谣言；在提到谣言的时候，56%的报道仅使用了澄清框架，23%仅使用了报道框架，21%使用报道兼澄清的框架。这些谣言报道中，有154篇指出谣言消息源泛指互联网或短信，54篇指出其特指某贴或记者。<sup>②</sup>

在媒介融合的信息生产生态和“拿来主义”的信息生产机制的双重作用下，虽然不能说大

众媒体是谣言的始作俑者，但大众传媒确是大量谣言的重要中转者、放大者和加工者。实证研究表明网络舆论呈现出喇叭口式的扩散态势：先是某媒体最先发掘信息源，随之各媒体分头跟进转载传播，进而多媒体形成共鸣印证，最终推动事件成为社会热点。<sup>③</sup>《中国社会舆情年度报告（2014）》显示舆情事件的首发媒体形成三个序列：第一序列是微博和都市报，是社会信息最主要的源头；第二序列是通讯社、综合性论坛；第三序列是中央报刊、广播电视台和地方论坛。<sup>④</sup>谣言传播主要是以内容为导向的，信息源或文体形式是相对次要的。新闻是“事件的信号化过程”，机构化的大众传媒可以承担这一过程，私人性的自媒体、普通人也可以扮演这一角色。就新闻生产和专业分析而言，将大众传媒和其他信息传播者区别开来是有意义的，但对于谣言到达的受众而言，这种信息源的区分是泛化的、不自觉的、模糊的、被忽略的。既然谣言是“非官方来源”的信息，对于被信息海洋淹没的受众而言，他们的注意力聚焦在信息传递了什么内容上。只要他们能够相信或者愿意相信这些信息，这对谣言的形成和扩散而言就足够了。

“真相是相对于现有证据来说的一种最具可能性的陈述。”<sup>⑤</sup>在一个不确定的情势下，新闻媒体不仅为受众提供关于事件行动者和事实的描述性叙事，还从专业化和受众兴趣出发，按照一定的意义对获取的信息进行整理。心理学家奥尔波特和波斯特曼研究发现，谣言是信息传播过程中“简化”、“强化”和“同化”三种并存过程共同作用的结果，简单而未修饰过的

① 《谣言女神》，“引言”，第X页。

② 《当代中国社会的网络谣言研究》，第178页。

③ 钟瑛、余秀才：《1998~2009重大网络舆论事件及其传播特征探析》，《新闻与传播研究》2010年第4期。

④ 喻国明：《中国社会舆情年度报告（2014）》，人民日报出版社2014年版，第40页。

⑤ 《真相：信息超载时代如何知道该相信什么》，第34页。

事实真相从未被提到过。<sup>①</sup>“简化”是指信息被系统地、有选择性地省略了许多有助于了解事实真相的细节。“强化”是说当一些细节被忽略掉之后，那些剩下来的信息自然就会显得更加突出。“同化”是指人们会根据自己熟知的各种情况和经验来进行认同判断、发展。这种谣言社会认知研究路径的核心概念是“图式”，即围绕着一个核心概念、价值观、观念来组织以前的信息和经验的认知结构，以及用来指导新信息和经验的解释。1974年戈夫曼提出框架（frame）概念，为贯通认知心理学和传播学提供了一个适当的分析工具。框架是“一个通过选择性地突出人们过去和现在所处的环境中的某些客体、情景、事件、体现和一系列的行动并对其加以编码，从而对人们面前的那个世界进行简化或压缩的解释图式”。<sup>②</sup>

框架理论认为框架是创制新闻的骨架，它依据一定的线索和意义来组织新闻素材和设置议题。框架是组织新闻中心思想的范式，普遍存在于媒介传播活动中，它具有选择性、凸显性和建构性三大特征。<sup>③</sup>谣言的“简化”、“强化”和“同化”机制，更准确地说是传播框架的一种形式，使用传播框架考察谣言的媒介化生产，能够借助传播学和社会学的经典理论对媒介真实和客观真实的偏离作出更好的解释。第一，谣言生产的选择性。框架是对事件的属性、细节等因素的取舍，并通过传播增强其显著性来影响人们“怎么想”。网络舆论中的谣言从来不会是重要事件及其发展的全面记录，而是经过某种既定观念精心筛选过的信息。第二，谣言生产的凸显性。框架就是把事件中需要的部分挑选出来，在网络传播中加以特殊处理，以体现意义解释、归因推论、道德评估及行动建议。网络舆论中的谣言很少可以看作是对事件场景的直接而全面的反映，它们是一种充满倾向性的简单化、道德式的叙事，只强调了特定情境中正在发生的某些事情。第三，谣言生产的建构性。框架是一个能动性的意义生产过程。框架是有组织的中心观点或线索故事，为

一系列的事件建构意义，以此为人们理解事件提供基本的参照。网络舆论中的谣言通过选择和取舍某些能够支持“自身真实”的因素来进行处理，潜移默化地促使人们按照给定的线索、暗示来理解这些事件或形成关于事件的集体幻象。

嵌入在信息传播中的框架机制造成了媒介真实和客观真实的偏差，这一偏差正是谣言生成和传播的重要基础。框架机制渗透并实现于媒介信息的生产过程，新闻中所报道的事件或现象只是事实的表象，但这并不是新闻媒体故意为之，而是它们从官方环境中得到了暗示。舒德森指出：“处于边缘的观点只能得到很少的报道，这不是因为缺少有效与趣味性，而只是它们缺少官方的支持。”<sup>④</sup> 兰斯·班尼特指出当前有四种不容忽视的信息倾向性掩盖了日常事件发生的真实背景：个人化、戏剧化、片段化和权力—无序模式。<sup>⑤</sup> 在这四种新闻生产趋势下，媒体为特定事件赋予时间框架和叙事框架。在媒介化社会中，信息架构是一种有效的权力武器，掌权者和挑战者都在利用信息制造合法性、占据制高点，从而发起社会动员，汲取资源或力量。科瓦奇等学者根据内容模式把网络时代的新闻划分为四种类型：即确证式新闻，强调准确和语境的传统模式，这种模式强调正确的事实而不是观点。断言式新闻，强调即时获取或传播，放松对事实的核实，成为信息源的传话筒。肯定式新闻，通过肯定受众的信念来构筑忠诚度，并为此而刻意挑选信息，这种新闻有很强的煽动性，甚至由媒体操纵。利益集团式新闻，受利益集团资助，设计得像新闻，

① [美] 奥尔波特等：《谣言心理学》，刘水平等译，辽宁教育出版社 2003 年版，第 94~96 页。

② [美] 艾尔东·莫里斯等主编：《社会运动理论的前沿领域》，刘能译，北京大学出版社 2002 年版，第 156 页。

③ 刘力锐：《网络抗议风暴中的政府框架引导机制探讨》，《广州大学学报（社会科学版）》2013 年第 6 期。

④ [美] 迈克尔·舒德森：《新闻的力量》，刘艺娉译，华夏出版社 2011 年版，第 6 页。

⑤ [美] W·兰斯·班尼特：《新闻：政治的幻象》，杨晓红、王家全译，当代中国出版社 2004 年版，第 53~56 页。

其主要目的是劝说。<sup>①</sup>就媒介事实与客观事实一致性而言，只有确证式新闻才符合新闻的客观而中立原则。其他三种内容的新闻观点和倾向性与客观证据存在不同程度的失衡，无疑会加剧或造成媒介事实对客观事实的偏离，使新闻滑向谣言地带的风险和可能性增大。

(三) 受众解码机制：主观真实与媒介真实的偏离

作为一种解释图式，媒介框架的编码与受众框架的解码是达成社会意义共鸣的“矛盾的两端”。媒介框架的生命力取决于它和受众生活世界的相关性，即媒介解释倾向和受众解释倾向的一致性程度。媒介框架必须在受众所具备的认知和评价的范围内进行操作，而不是创造一个新的世界。受众在解读外部信息时，也有自己的框架。所谓的“谣言”其实是认知者以自己特有的图式对信息进行选择和加工而得出的结论。<sup>②</sup>谣言是传受双方集体互动的产物，在特定社会意义的传播过程中，受众才是最终的定义者。在谣言的传播过程中，媒介信息不是万能的，它所表征的意义同样需要经历接受、确认、抵抗、颠覆的过程。

作为谣言母体的同一信息在不同受众群体中会产生多重含义，最终引发截然不同的反应。桑斯坦根据谣言与受众既有观点的相符程度，将谣言的接受者区分为“愿意接受者”、“中立者”和“怀疑主义者”。<sup>③</sup>卷入谣言的受众具有主动性和选择性，受众在对媒介呈现的信息进行解码的过程中具有积极的能动作用。在这重新赋予意义的过程中，受众的解码和传播者的编码之间的潜在差异是始终存在的。依据霍尔解码立场的假想，我们可以合理引申出谣言的三种解读模式：

#### 1. “主导”模式——“反正我信了”

在主导式的解码模式内，受众对信息的解读和传播者最初设定的意图一致。这些受众直接从传播者的阐释模式和基调中获取事件的意义内涵，认同了网络信息中折射的立场或价值观，并支持传播者对事件所作出的注解和号召。

霍尔将这种在传播者主导符码范围内进行的信息解码称之为“优先解读”。<sup>④</sup>这种主导的意识形态或价值观念已经在受众的头脑中根深蒂固，受众会习惯性地从这个立场来思考信息承载的意义。一旦主导模式在头脑中占据了优势地位，这类受众对网络谣言就会出现“不管别人信不信，反正我信了”的情景。钱云会谋杀谣言流传一周左右，作家韩寒在新浪博客《需要真相，还是需要符合需要的真相》一文中写道：“虽然心存疑虑，但是我偏向钱村长是被谋杀……这只是我需要的真相而已，这可能并不是真相。”<sup>⑤</sup>诸多案例表明：谣言是一个与我们内心信念协调一致的信息，谣言使我们深信不疑的力量就在于它提供一个证实了我们隐约察觉或期待听到的信息。

#### 2. “协商”模式——“半信半疑”

在协商式的解码模式内，受众的解读和传播者的预设意图既有相一致的因素，也有相冲突的因素。一方面，受众承认占主导地位的定义进行宏观表述的合法性，另一方面，在更为严格、具体的层面又作出了自己的判断，霍尔将之称为“协商解读”。<sup>⑥</sup>这类群体使自己的理解与传播者对事件的主导界定相一致，同时保留权利主动协调外来的主导界定，使之更适应本群体的地位和需要。在网络谣言风暴中，往往会出现很多半信半疑的摇摆群体。受众对网络上设定的某种基调和解读路线，作出了自己的解读，或补充，或调整，他们认同网络传播的部分内容，却对另一部分内容持反对意见。

① 《真相：信息超载时代如何知道该相信什么》，第36页。

② 高抗：《“周克华猜想”是谣言吗？——基于社会认知视角的案例研究》，《浙江社会科学》2014年第5期。

③ [美] 桑斯坦：《谣言》，张楠迪杨译，中信出版社2010年版，第30页。

④ 陈龙：《媒介文化通论》，江苏教育出版社2011年版，第30页。

⑤ 韩寒：《需要真相，还是需要符合需要的真相》，新浪博客2011年1月3日，[http://blog.sina.com.cn/s/blog\\_4701280b010176yw.html](http://blog.sina.com.cn/s/blog_4701280b010176yw.html)，2015年8月1日。

⑥ [英] 麦克奈尔：《政治传播学引论：第2版》，殷祺译，新华出版社2005年版，第32页。

### 3. “对抗”模式——“打死我也不信”

在对抗性的解码模式内，受众以一种全然相反的方式去解读网络话语赋予的字面和内涵意义。在对抗模式中，传播者的倾向、价值观与受众的社会经验之间存在持续不断的冲突和矛盾。围绕谣言的反复争论，成为传受双方立场冲突的交汇点。最近发生的多起官员坠楼身亡事件，官方通报多称涉事者因抑郁症跳楼身亡，网民纷纷表示“打死我也不信”，而关于官员涉腐畏罪自杀的传言则屡屡在网络上疯传。对抗解码模式在重大政治谣言中更为常见。在克林顿性丑闻事件中，对于互联网的爆料、报道和谣言以及反对派的鼓动，美国公众的认知和评价是自主性的，公众始终认为要将丑闻事件和他的政治能力区分开来。

## 三、网络谣言的多维度治理

谣言治理是一门“棘手的艺术”，约翰·扎勒的经典研究表明，每个意见都是信息和既有倾向相结合的产物：信息使给定的议题在头脑中形成图像，既有倾向促使得出对该议题的某些结论。<sup>①</sup> 谣言治理要根据谣言的内在特性和意见市场的竞争属性来设计，这是一门“棘手的艺术”。第一，谣言风暴中存在着框架的冲突。各种社会行动者对同一客观事件有着不同的诠释角度，并且争夺对社会意义建构的主导权。第二，从传播要素的角度看，网络谣言就是传播框架和受众框架之间的信息互动过程，政府框架的介入或缺席会产生不同的结果。第三，谣言总是“非官方的”、活跃于非正式话语空间的“影子信息”。官方信息渠道的缺失或失灵是谣言泛滥的一个重要因素。由此可见，传播者框架、受众框架、政府框架贯穿于一场谣言风暴的全程，合乎逻辑的谣言治理路径就要围绕这三种框架展开。

### （一）提供权威可信的政府框架

网络谣言是一场争夺舆论制高点的较量，国家肩负着新闻内容“首要定义者”的角色。谣言是“非官方的”，它是在社会中出现并流传的、未经官方公开证实的或者已经被官方所辟

谣的信息。在官方公开证实或官方辟谣的过程中，政府需要在冲突的舆论氛围中积极引导并切实主导对事件的定性。在当前网络谣言应对实践中，政府基本能够自觉发起抢夺话语权的行动，问题的关键在于政府框架能否获得信任。谣言在本质上是一种“反权力”，是官方权威的竞争者。官方失语，谣言则替代官方话语、迫使官方开口；权威发声，谣言则进行质疑。在钱云会事件中，温州警方在事态尚未失控之前，就根据掌握的事实做出了普通的“交通肇事”的定性，但不为网民所信服。即便在来自钱云会手表拍录的视频公布后，仍有网民怀疑这个证据被人做了手脚。

既然谣言来自对官方声音的不信任，那么反谣言的关键就是维护政府信息的真实性、权威性和可信性。第一，政府框架的生命力植根于政府公信力的一贯良好表现。第二次世界大战中伦敦遭受德国狂轰滥炸，但是关于英国损失的谣言几近绝迹，这得益于丘吉尔一直如实地向国民报告英国在战争中的损失或失败。第二，政府框架的说服力需要政府通过科学与艺术的方式，利用足够的细节和事实进行合乎逻辑的论证。谣言在传播过程中，并非赤裸裸的结论和枯燥的说教，相反，它常有一系列的证据相伴左右。政府框架的组织和论据的选择，需要严谨的逻辑和足够的信息，才能在舆论争夺中取得优势。第三，政府需要搭建一个长期稳定的网络辟谣平台，并在反复辟谣实践中赢得社会信任，成为人们识别谣言的首选参照。

### （二）瓦解广泛传播的谣言框架

网络空间呈现出的谣言框架是造谣者和传谣者共同构筑的，他们自觉或不自觉地充当着“社会真实的定义者”的角色。谣言的一个识辨特征在于它必须是“广为传播的”，谣言的传播程度决定着谣言的影响力。在非正式的空间中，每天充斥着大量的“非官方”的“未经证实的

<sup>①</sup> [美] 约翰·R·扎勒：《公共舆论》，陈心想等译，中国人民大学出版社2013年版，第7页。

信息”，但是只有少数的一部分由于各种各样的原因而被关注并在社会上广为传播，最终形成谣言。谣言从最初的口头、人际传播扩散到互联网传播是一个关键的转折点。借助互联网，谣言传播的层次发生跃升、能量发生倍增，社会影响力和破坏力进一步膨胀。因此要对广为传播的谣言框架进行有力的瓦解：

首先，搜索传播者的来源，瓦解造谣者的可信性。大量案例表明，谣言来源的可信度与人们对谣言的态度呈正相关关系，谣言来源的可信度比较高、比较权威、比较正当时，人们更容易相信谣言。根据传播的信息来源，引导人们合理判断造谣者的可信度以及增加接触到具体细节和核心证据的可能性，从而破解人们对造谣者的盲从。

其次，揭露传播者的动机，瓦解造谣者的合法性。谣言通常是由一些有着清醒的自我意识的传播者故意制造的。谣言的传播者会受各种动机驱使：谋求私利、哗众取宠、恶意中伤、维权伸冤、公共预警、追求政治目的等。2013年打击谣言专项行动以来，多起网络水军、微博大V蓄意制造网络谣言、意图敲诈受害人的细节被揭露，人们得以识破他们的真面目。明确传播者的动机，可以帮助人们识破传播者的真实意图，识破传播者塑造的各种形象，削弱传播者的社会认同。

再次，界定传播者的行为，减少造谣者的号召力。造谣者通常不惜歪曲事实来唤起人们的某种情感和共鸣，意图劝说或诱导人们做出某种行为。政府要明确涉谣传播行为的底线，明确造谣者的行为性质，揭露造谣者对价值尺度和法律制度的背离，宣传警示这些行为的责任后果。对待那些侵犯隐私权、构成诽谤罪、危害公共安全、分裂国家等不同程度违法犯罪的谣言行径，要严格依法打击，警醒人们要遵守基本的价值原则和法律尺度。

### （三）培育理性健全的受众框架

谣言在很大程度上是社会参与的产物，受众在其中并不是完全被动的。谣言是某些人愿

意相信的信息，它表达或证实了那些早已存在于他们头脑中的事情。传播者框架和政府框架，都只不过是对受众框架的某种激活。传播学的接受效果研究显示，受众对外来信息框架的理解很大程度取决于受众的认知能力、生活体验、社会地位和价值观。受众不仅能够强烈地偏好于某种传播的“事实”，将其纳入到个人的解释和关系框架中来处理，而且总是热衷于按照自己已有的框架，来建构和发展自己对于“事实”事件的认知和评价。正如李普曼指出的那样，“我们不妨假定，每个人的行为依据都不是直接而确凿的知识，而是他们自己制作的或者别人给他的图像”。<sup>①</sup>人们不是对“外部世界”作出反应，而是对“头脑中的景象”作出反应，这种对世界的想象方式决定着人们的行为。

谣言研究中存在一个有趣的现象：有些人相信某个谣言，有些人却不相信它。也就是说每个谣言都有它自己的市场。对同一个谣言框架编码，受众的框架解码却是不同的。有三方面因素影响谣言传播的受众框架：第一，不同的受众认知能力存在差异，几乎每个人都根据自己的认知能力和自身经验相信那些在他自己看来合乎情理的谣言。第二，对同一谣言指涉的事件，不同的受众会有不同的情感体验，如愤怒、困惑、恐惧、希望、厌恶等，这些情感差异会影响人们对谣言的接受、排斥程度。第三，人们的身份和立场存在差异，面对互联网巨量、即时、矛盾的信息，人们对所接触信息的选择和吸收的差异影响其对谣言的后续反应。

提高对谣言的免疫能力，要持续地培养受众的媒介素养。一方面，在谣言风暴中要及时加大对谣言背景知识的全方位投放，提高人们对相关事件的认知水平和判断能力。另一方面，要引导人们注意情感和立场对事件判断的影响，形成全面理性理解和评判外部世界的能力。人们在网络空间自由发表言论时极易形成意见市场的“群体

<sup>①</sup> 《公众舆论》，第18页。

极化”现象，“如果互联网上的人们主要是同自己志趣相投的人进行讨论，他们的观点就会仅仅得到加强，因而朝着更为极端的方向转移”。<sup>①</sup>全面而理性的现代公民的养成是一个漫长、必经的社会过程，一旦全社会公民的网络素养发展成熟，网络谣言的社会根基就会逐渐萎缩。

#### 四、结语

弗朗索瓦丝·勒莫曾说过：“人们可以说像不存在没有神祇的社会一样，也不存在没有谣言的社会。”<sup>②</sup>在网络社会里，政府依然有足够的体系力和特别的控制力可以使特定事件引发的网络谣言夭折、破产，但是很难根除网络谣言。在媒介基础和社会基础客观存在的现实中，谣言治理道术相济，治理效果可期，但我们也要清醒地认识到这是一个有限度的治理。网络谣言的顽强生命力根植于现实社会的土壤，它是现实不确定性、媒介建构性和公众选择性相互作用的产物。没有哪一个媒介或个体天生偏爱谣言，但媒介和公众对真相却有着天生的好奇

与执着。在官方信息渠道呈现真相失灵的情况下，谣言自然而然地成为人们减少不确定性的自我救赎。亚里士多德曾说：“真实和正义的事物在本质上胜过与它们对立的事物。”<sup>③</sup>真相立，谣言破。如何使曾经隐匿的真相再度清晰可信地呈现，并获得人们心灵的认同，这才是谣言治理的核心命题。

本文作者：管理学博士，浙江行政学院公共管理教研部副教授，中国社会科学院马克思主义学院 2015 级博士研究生  
责任编辑：左杨

① [美] 凯斯·R. 桑斯坦：《极端的人群：群体行为的心理学》，尹宏毅、郭彬彬译，新华出版社 2010 年版，第 103 页。

② [法] 弗朗索瓦丝·勒莫：《黑寡妇：谣言的示意及传播》，唐家龙译，商务印书馆 1999 年版，第 14 页。

③ 亚里士多德：《修辞学》，苗力田主编：《亚里士多德全集》第 9 卷，颜一译，中国人民大学出版社 1990 年版，第 336 页。

### The Media Reproduction of Internet Rumors: the Deviation of Three Realities

Liu Lirui

**Abstract:** The combination of rumors and Internet, which does not change the social essence of the rumors, has given such characteristics to internet rumors as self-productivity, social expansion and critical situation. Internet rumor is the projection of social realities; it essentially is deferred deviation from objective realities, media realities and subjective realities. In the Internet communication context, a specific social event is given significance by off-site representation mechanism, media framing mechanism and audience decoding mechanism and gives rise to internet rumors. Such ways as providing an authoritative and credible government framework, breaking down the framework of the spread of rumors and cultivating a sound and sane audience framework can effectively reduce the spread of Internet rumors. Due to the existence of the deviation from the above-mentioned three realities, the governance of rumors has its limits, and it is hardly possible to eliminate them.

**Keywords:** internet rumors; objective realities; media realities; subjective realities; the governance of rumor