

# 论网络谣言的协同防控

黄建

(国家税务总局党校, 江苏扬州, 225007)

**摘要:** 网络技术的迅猛发展为信息交流提供便捷的同时, 也客观上为谣言的传播奠定了基础。基于深刻、复杂的成因, 网络谣言具有扰乱社会秩序、影响社会稳定、危及社会诚信、伤害大众心理等巨大的危害性。对此, 全社会必须采取“零容忍”之态度, 群防群治、坚决根除。包括政府、互联网行业组织和公众在内的治理主体应当各尽其责、各守其位、协同配合, 提升全社会的媒介素养, 构建网络谣言综合治理的长效机制, 最终达到净化和优化网络环境之目标。

**关键词:** 网络谣言; 社会秩序; 公共安全; 网络环境

**中图分类号:** G206; TP393.07

**文献标识码:** A

**文章编号:** 1672-3104(2013)03-0105-04

提升媒体领导力, 加强对网络社交平台的有效管理, 是新时期政府加强与创新社会管理的重中之重。近一段时间以来, 诸如“北京夜里响枪声”“军车进京”“艾滋女”“大地震”“灰霾天气源于氯气泄漏”“铁道部改革成立三大集团”等谣言甚嚣网上, 作为侵害健康社会“肌体”的“毒瘤”, 其蛊惑人心、欺骗公众、破坏稳定、危及诚信、激化矛盾的社会危害性甚巨。分析网络谣言生成的根源、分析其传播的规律, 研究怎样在政府的主导下, 统筹多方力量共同进行防控, 已成为当务之急。

## 一、网络谣言的界定和特征

通常而言, 网络谣言是指通过网络介质(如邮箱、网站、微博、聊天软件等)加以传播的一种没有事实根据的话语。内容既有对公共事件、突发事件等的夸大、编造, 也有对公民个人尤其是名人要员行为的诽谤和诋毁。由于借助了现代发达的网络技术, 网络谣言在传播中则呈现出如下特征: 首先, 谣言传播的速度极快, 受众数量极大、方式极广。相较传统的媒介而言, 网络具有实时性、数字化、超时空全球性的传播特点<sup>[1]</sup>。谣言一旦和网络平台相交织, 就如同“插上了翅膀”, 其传播速度和影响力成几何级数增长, 其渗透力和影响力超乎想象。并且, 其传播的渠道异常广泛, 除网络社区、聊天室和即时通讯工具以外, 还

包括电子邮件、手机短信和网络新闻等等, 一旦虚假信息产生瞬间便呈现出“核裂变式”的传播能量而大肆传扬, 进而严重破坏着社会的稳定秩序和公众的正常生活<sup>①</sup>。其次, 网络谣言多与当前受瞩目的公共事件和公共人物相关, 具有一定的时效性<sup>[2]</sup>。纵观近年来流传的网络谣言, 其中尤以针对公共事件和公众人物的捏造和诽谤为典型, 这些谣言制造者和推手往往抓住转型期的社会问题大做文章、兴风作浪, 捕捉公众猎奇、不安的心理弱点, 为牟取经济利益和吸引眼球不惜扭曲事实真相和突破道德底线, 导致社会整体利益受到侵害, 每个人成为谣言的受害者。基于炒作性、攻击性、诱惑性、宣泄性等特点, 网络谣言成为一种特殊的“精神毒品”, 其既严重威胁社会的稳定、危及公共安全、破坏政府的公信力; 同时也极大地损害了公众的人身安全和财产安全, 造成社会秩序的紊乱。在谣言的滋生和蛊惑中, 舆论环境被污染, 社会心态日趋失常, 人心惶惶、以讹传讹, 从而造成极度的思想混乱<sup>[3,4]</sup>。

## 二、网络谣言的成因

### (一) 社会利益格局的深刻调整是其生发的首要根源

目前, 我国正处在社会发展的重要转型期, 社会结构的变革导致社会诉求日益多元, 不同的群体都希

冀在新的利益格局重塑中找到有利的位次,但改革却无法令所有利益需求都能如愿以偿。为此,那些在博弈中失利的群体为了表达自身的不满,便不惜在网络上采取造谣、中伤等恶意手段加以报复和宣泄。同时,转型期利益关系的调整也使得社会矛盾和治理风险的大量产生,诸如贪污腐败、分配不公、公权滥用、贫富差距等问题高发,客观上造成社会隔阂扩大、社会焦虑增加、社会行为失范以及社会心理失衡,网络谣言编造者则往往抓住上述社会心态“大做文章”,刻意进行捏造、夸大、扭曲社会事实,误导公众,从而推动矛盾升级,达到其不可告人的目的。除此之外,政府社会管理能力的不足和公民表达途径“梗阻”也是谣言传播的重要原因。经济、社会的高速发展向政府的社会管理和创新水平提出了更高的要求,但作为社会权威的信息发布源,一些地方的政府却仍然固守垄断这一传统思维,对于信息“封捂堵压瞒”管理态度未能与时俱进的发生改变,忽视主流网站建设和公共信息的提供,导致信息严重的不对称和来源单一。并且,一些地方政府在公共管理中还缺乏对长效化的信息沟通机制的建设意识,致使现实中民众表达权和知情权难以有效行使,正常的参与渠道缺失,理性的利益输送受阻,为此人们便只能借助网络这一虚拟空间批评权力、表达不满,而其间愤懑、怨恨的情绪便会影响到他们正确的判断和理智的表达,这也客观上为谣言的生成培育了“土壤”。再加之一些网络推手的恶意炒作、混淆视听与怂恿煽动,最终使得谣言有恃无恐、肆意泛滥。

## (二) 公众责任感和判断力的不足,客观上助推了网络谣言的传播

经济、社会的发展,公民的权利意识觉醒,言论自由权的行使变得更加充分,但一些公众却片面的认为网络谣言便是言论自由的体现,遂在网络平台中肆无忌惮的制造和传播各种凭空捏造的信息,企图迎合转型期内公众的猎奇、求新和不稳定的心态,这一错误的举动不仅误导了大量的公众,还严重破坏了社会秩序和政府的公信力。其个人自由权利的行使事实上已高度侵害了社会的公共利益和他人的合法权益,是公民社会责任感和道德缺失的典型表现。为此,上述问题必须通过制度规制和教育培养等手段共同攻克。此外,网络谣言的肆意传播还与公众判断力不足密切相关,一些网民对于虚假信息缺乏基本的分析和判断能力,从众心理严重、偏听偏信;即使对于一些毫无逻辑、漏洞百出的信息也不假思索、不去求证、一味相信,并且以讹传讹、向外扩散,帮助谣言造谣惑众、胡作非为。这便迫切要求相关部门加大引导和教育的

力度,增强网民对网络信息的鉴别力和判断力<sup>②</sup>。

## (三) 现有法制的规则缺失和监控过软使网络谣言有生存发展的空间

尽管网络是虚拟空间,但却对社会产生着实实在在的影响。一旦谣言在网上“兴风作浪”,必然导致社会秩序混乱、社会诚信丧失、社会心态惶恐,从而严重危及公共利益。为此,要防范和惩戒网络“黑手”,消除“网络暴力”就必须制定刚性的法律规则,加以严格的制度防范和控制。但目前我国在诸如微博实名制、行业自律制度、网站内部审核制度、信息监管制度、筛选评估制度、调查处理制度以及公民网络行为法律规范制度等方面都普遍存在着规则缺失、监控过软等客观缺陷,从而难以有效抵御和抗击谣言的“入侵”。此外,网络谣言的攻破和清理也需要民众的防谣、抗谣的能力和责任担当意识的提升予以配合,而现时网络教育制度的不健全,也相应地造成公众不辨是非、相机而动。

## (四) 截控谣言的网络技术创新能力不足,致使网络谣言得以“登堂入室”

互联网的扩散性和虚拟性向网络技术管理形成了严峻的挑战。网络的应用使社会进入了人人都有“麦克风”的时代,但其“双刃剑”之效应也日趋凸显。无论正面、还是负面的信息其传播速度和放大能力都是传统媒介无法比拟的。轻点鼠标便可使得一则小小的谣言瞬间进入千家万户的视线之中,进而迅速放大、发酵变为破坏社会稳定甚至危及公共安全的催化力量,这必然极大地增加了网络技术上的预防和管控难度。同时,网络的虚拟性、匿名性使得网民在表达时很大程度上逃脱了社会责任感和羞耻感的约束,也为网络的管理造成了超乎寻常的压力。然而,但就目前我国互联网管理技术水平而言,在截谣、控谣、治谣等方面仍为“短板”,其识别、管理、惩戒网络谣言的技术开发和创新能力远远滞后于网络发展的速度。

## 三、网络谣言的协同防控

鉴于网络谣言复杂多样的成因,故要“歼灭”之就必须采取全民合围之策略、综合治理。其中,不同社会主体应当各司其职、协调合作,切实形成攻防“合力”。

### (一) 政府是网络谣言攻防战中的“统帅”

各级政府在谣言防治中处于主导的角色。在社会转型改革的“攻坚战”中,各级政府应当恪尽职责,创新社会管理的方式,大力推动公共服务的均等化与

社会的公平正义，最大限度的保障与改善民生，让社会公众充分享受改革的成果，科学重构利益分配格局，拓宽民众诉求表达的渠道，充分保障民众的参与权和知情权。具体而言，在信息化高速发展时代中，各级政府首先应当积极转变观念，主动“置身”于网络世界之中，模范的做好“网民”。通过网络问政和问计于民，获取公众的核心利益需求，并以此修正公共政策、沟通管理主张，使双向联系得以常态化、制度化，不断深化政治参与度和拓展参与的渠道，将网民的诉求导入理性的表达框架之中，确立网民的责任意识、权利意识和主人意识，消除由于权力部门信息垄断而导致的社会误解，让所有人分享公共信息，拆除谣言滋生的“温床”。其次，在科学的协调机制和通畅的表达机制建立的同时，各级政府还应当切实加强自身应对网络谣言的能力。其中，包括深刻理解网络谣言传播的特点，并能够对社会舆论现状加以科学判断；培养对网络谣言的敏锐性，善于发现谣言产生的苗头，能够对谣言背后的深层次问题和可能带来的后果加以分析；完善各类对于谣言的预防措施，收集社会矛盾信息、关注民生热点难点、规范自身的行为，最大限度的减少网络谣言产生的机会<sup>[5](133)</sup>。作为最大的信息源和集散地，政府是社会真相的掌握者，也理应是谣言的终结者。谣言始于封锁而止于公开，为此政府必须在谣言散布后第一时间公布事件真相，学会与谣言“赛跑”。建立起完善信息公开机制，牢牢抓住信息发布的主导权，做大做强官方主流网站，及时、权威地澄清社会焦点与热点的事实真相，清晰地表达官方的态度和意见，满足公众的知情权，彻底消除谣言炒作的空间。在网络信息发布中要做到全面分析、口径统一，对发布可能产生的社会反响信息科学评估，并学会与在必要时与民间意见领袖通力合作。再次，政府应当对于网上造谣、传谣的行为予以重拳打击。谣言危害猛于虎，对其不应有一丝一毫的纵容和姑息，应通过各种制度的设计，防范和制裁网络制谣、传谣的行为。政府应当完善现有的网络信息处理和监管制度，将其纳入法治的轨道之中，严格依据法律规定防控网络谣言并给予相关责任方以法律惩处。一方面，要切实执行现有法律，科学把握网络谣言的内涵和特点，切实遵循相应认定标准和程序进行监管；另一方面，要在执行中持续完善和细化现有的法律规定，使互联网信息管理的相应规定与《治安管理处罚法》《刑法》《全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的决定》等得以有效衔接，特别是对网络谣言违法行为的举报、取证、认定、惩处等程序加以完善、补充，堵塞现有的法律漏洞，搭建网络谣言追责的法

律框架，明确网络服务提供者和非法信息传播者的法律责任，强化对互联网监管的行政处罚权，最终确保恶意者不能造谣、不敢传谣。

## （二）互联网行业组织和企业是网络谣言攻防战的“先锋”

加强行业自律和技术创新是防止网络谣言蔓延的关键所在。互联网行业和企业应当恪守职业道德、践行社会责任，切勿见利忘义、迷信眼球经济，对谣言做到真防、真控。相关互联网行业组织应当积极引导、教育和倡议行业企业做好“截谣”的第一责任人，强化“谁办网、谁负责”的行业准则，制度化的完善自律、自查、自管的各项机制，及时将一些道听途说的传言和蓄意编造的谎言“拦于”网外，营造健康、有序的网络环境。同时，互联网行业组织还应强化与政府的信息交互和整合，实现网络信息的无障碍清查和求证，即一旦发现疑似的网络谣言，可以立即直通相关主管部门进行查实和验证，主管部门即时将真实的信息加以反馈、或将查证的信息予以公布，最终实现信息共享与核对的长效机制<sup>[6]</sup>。针对网络虚拟性导致谣言防控难度增大的现状，互联网行业企业应当大力推进网站的技术革新，建立、健全网络谣言监测的形成、筛选、审核、评估和查处等制度，完善网络谣言预防、应对和消解机制，对网络谣言的内容正本清源，对网络谣言的发布者和传播者予以公布和处置。支持、保障主流文化对网络空间的占领，有效清除网络世界中的各种文化“垃圾”。

## （三）网民是网络谣言攻防战的最终“决胜者”

首先，网民应当自觉增强社会责任感。作为“自由”的话语空间，网民的匿名使得其责任意识和从众心理大大削弱，一些行为由于缺乏限制而往往“越界”。为此，虚拟世界社会责任感的重塑便显得异常重要。应当通过教育使网民认识到网络虚拟性并不能改变其作为“社会人”的角色责任，个人“自由”的权利行使并非没有边界，其应当在既有的法律和制度框架中实现，应当遵守道德底线、法治底线和事实底线，即符合国情、有益于经济社会的良性发展，而不能以侵害他人和社会利益为代价。网络谣言绝不是言论自由的表现，其混淆视听、祸害网络、侵害公益的后果更不能要求社会整体来“买单”，而应当是行为人责任自负、权责对等<sup>[7]</sup>。为此，就必须大力开展责任和道德教育活动，加强法治宣传力度，提高网民和公民的素质，强化其权责意识、担当意识和自律意识，令其牢记其自身的社会责任和法律义务，达成“网络无边、自由有界”的社会共识。同时，通过教育让网民真正理解谣言的巨大危害，营造全社会“造谣可耻、信谣

可悲”的大环境,使每个人在信息发布之前都能够理性反思,自己的行为是否守住了基本的法律和道德底线,自觉防止为吸引眼球而信口开河、无中生有;为发泄情绪而恣意胡言、造谣惑众,重塑社会诚信的道德标准,淳朴民风,进而从根本上抵制和防控谣言泛滥。其次,公众还应加强“锻炼”,主动提高自身抵御谣言的“免疫力”。所谓“锻炼”主要是通过学习基本的科学文化和国情知识,提高自身的思考能力和辨识能力。谣言止于智者。对于那些光怪陆离、噱头十足的谣言切勿随意轻信、随意转发、人云亦云,而应当相信常识,寻找破绽、大胆破除;而对于那些涉及政治事件和社会生活的谣言,则能够理性反思、多方求证、勇于抵制。不为谣言所惑,更不为谣言所动<sup>[8]</sup>。此外,为了增强对谣言的攻破力度和识别能力,网络志愿者组织的组建是一个有效途径。类似于“辟谣联盟”等网络自律组织的出现,在谣言大面积传播之际,能够整合成员力量,主动调查取证,及时发布辟谣信息,或成为网民在遇到疑似谣言时求证的渠道和信息平台,在为净化网络舆论的生态做出了突出贡献的同时,也极大地提升了网民的媒体素质和辨别能力<sup>[5]</sup>。最后,提高公众对网络谣言的集体“清理”能力。网络谣言是公众网络精神“社区”的重大“污染源”,其传播必然导致集体利益受损,从而引发网络悲剧。因此,对待网络谣言,网民应当群起共治、同仇敌忾,达成“零容忍”的共识,从自身做起、主动行动、相互监督,切实做到不造谣、不信谣与不传谣,建设一个良好的网络舆论传播环境,不给谣言生成、传播和发酵以任何机会;同时对于网络谣言传播造成的伤害行为予以积极的斗争和回应,即公众应当勇敢的拿起法律和道德的“武器”,捍卫自身的权力,谴

责惑众的举动,对其主动清理、有力反击,真正当好网络健康环境的“维护者”,最终去除乌烟瘴气,还网络世界以蓝天、白云。

#### 注释:

- ① 我国目前网民的数量超过 4.85 亿,在各网站上注册的微博账号约 8 亿个,微博用户每天发布的信息量约为 2 亿条。详见:本网讯.网络谣言危及我国互联网健康发展 应依法严厉惩处[DB/OL].新华网,2012-04-15.
- ② 诸如“抢盐风波”“皮鞋变酸奶”“艾滋女”等谣言只要仔细分析,稍作求证便可发现其漏洞百出。详见:范传贵.网络谣言伤害了谁[N].法制日报,2012-04-13;任冰.网络谣言是毒品 请自觉抵制和远离[N].人民日报,2011-11-28.

#### 参考文献:

- [1] 高兵武.浅谈网络谣言控制中的政府职能[J].新闻天地(下半月刊),2010(6):47-48.
- [2] 陈鹏.针对网络谣言的政府义务[J].浙江社会科学,2012(2):55-27.
- [3] 张贺.认清网络谣言的社会危害[J].人民日报,2012-04-16(4).
- [4] 任冰.网络谣言是毒品 请自觉抵制和远离[DB/OL].人民网,2011-11-28.
- [5] 洪向华.媒体领导力——领导干部如何与媒体打交道[M].北京:中共党史出版社,2009.
- [6] 刘荣,刘艳.网络谣言的善治途径[J].新闻世界,2012(2):67-68.
- [7] 白龙,张洋.整治网络网络谣言是人心所向、法治要求——专家学者谈网络谣言的危害及其治理[N].人民日报,2012-04-18(1).
- [8] 杨谷.紧握鼠标 终结谣言[N].光明日报,2012-04-11,(2).

## On prevention and control of Internet rumors

HUANG Jian

(Party School of State Administration of Taxation, Yangzhou 225007, China)

**Abstract:** The rapid development of network technology for the exchange of information provides great convenience, which at the same time, lays the foundation for spread of rumors objectively. Based on profound, complex formation, Internet rumors can disturb social order, influence society stability, endanger social integrity and hurt the mass psychology as well. The whole society must take a “zero tolerance” attitude, struggle together to get rid of them resolutely. Both the government, the Internet industry and the public, administrative main bodies should do their duties, coordinate jointly to enhance the whole society’s media literacy and construct network rumor comprehensive management mechanism, ultimately to achieve the goal of purification and optimization of network environment.

**Key Words:** internet rumors; order of society; public safety; network environment

[编辑: 颜关明]