

# SARS 與社會輿論反應的研究

中山大學人類學系課題組<sup>1</sup>

突發事件容易引發一系列社會反應。SARS 事件以來，民眾對這一現象的廣泛議論匯集成社會輿論，在原有的社會文化基礎、疫情變化、政府措施、媒體引導四者的綜合影響下，社會輿論經歷了一個複雜的過程。本文在問卷調查和個案訪談的基礎上，結合文獻資料，分析了社會輿論的形成過程、特點和影響，探討社會輿論所反映的集體表像，提出了引導社會輿論的短期對策和長遠建議。

## 一、研究的目的、意義和方法

作為社會文化動物，人類對周圍事物賦予了社會文化意義。突發事件極易打破社會原有的平衡，引起人們在言論、心理和行為上的反應，形成特定的社會輿論和社會心理。SARS（即 Severe Acute Respiratory Syndrome 的簡稱，意為嚴重的急性呼吸系統綜合症，我國稱為非典型性肺炎，在本報告中 SARS 與非典通用）在廣東被發現後，各種與 SARS 相關的消息經過正式和非正式的途徑得到了迅速的傳播，在社會輿論層面出現了「致命病毒」、「米荒糧荒」、「人瘟」等一系列核心的辭彙和因此而導致的核心事件。尤其是北京出現疫情以後，5月3日到5月6日蔓延全國達14個省的「啞巴說話」事件<sup>2</sup>，是民眾的恐慌心理在社會輿論層面上的充分反應，也是集體無意識的彰顯。

社會輿論與搶購風、大學生和民工返鄉、求神拜佛等相輔相成，構成了全國各地類似的「SARS 現象」。諸如此類問題以及北京和部分地區的「SARS(非典)恐懼綜合症」，使 SARS 現象迅速從一個醫學問題上升到社會問題。SARS 現象折射出了轉型時期我國社會存在的一些問題和傳統文化中「集體表像」(collective representation)的殘餘，值得深入研究。

本研究力圖綜合多學科視角，通過對文獻資料、問卷調查和個案訪談資料的解讀，結合個體

在輿論場中的反應模式，綜合分析在原有的社會文化基礎、疫情變化、政府措施、媒體引導等變數影響下社會輿論的幾個階段、特徵和影響，同時指出社會輿論的地區差別。在訊息高度發達的社會，社會輿論的爆發力和影響力比以往更加突出，引導社會輿論的手段方式和力度也空前加強。把握社會輿論的規律，進行全方位的合理引導是現階段的當務之急，而從長遠來看，建立健全的輿論制度，進行全民科學知識的普及與提高，培養民眾的判斷力和心理承受能力，是減少引爆式社會輿論發生的有效途徑。

## 二、SARS 事件中的社會輿論過程、作用

### 1、社會輿論和謠言的界定

關於社會輿論，古今中外有多種定義，有「賢人意見說」、「群眾意見說」、「意見總和說」和「多數意見說」等等，<sup>3</sup>各有優缺點。無論怎樣歸納，社會輿論的核心內涵是一定的，即它是大眾的看法和意見。課題組在綜合多家觀點的基礎上，將社會輿論定義為一定社會群體內相當數量的成員對於社會現象所發表的非官方的並形成一定規模的議論，主要研究政府及媒體以外的民眾輿論。

社會輿論是一種客觀的社會意識現象。它由社會存在決定，並反映社會存在，與其他社會意識形式相比，它更即時、更迅速、更直接、更強烈也更複雜多樣。

社會輿論反映社會有多種形式，以真實性而言，有諍言（忠實之言）、傳言、謠言；以表現而言，有意識輿論、體態輿論；以進步性而言，有正向輿論和負向輿論；以表達方式而言，有敘事類、議論類、歌謠類等等。值得討論的是對於謠言的定義和運用。

謠言是社會輿論的一種表現形式。劉建明認為：「謠言作為輿論出現，是眾人傳播虛假事實的行為。」「謠言是沒有任何根據的事實描述，

無根之言」。<sup>4</sup> 謠言是貶義詞。這無疑也是現代一般人的理解。不可否認，謠言的形成有以下一種情況，即某些人出於惡意，捏造事實，達到不可告人的目的。但是，這是不是謠言的完整定義呢？或者說，是不是我們稱之為謠言的東西都是無根之言、虛假的事實？

我們來看看 SARS 出現以後，廣州媒體所稱的「謠言」：

2002年12月15日，紫金縣的黃可初和郭杜程先後住進了河源市人民醫院……其症狀是咳嗽、發燒，肺部有陰影，懷疑感染不明細菌……不久隨著病情發展，兩名患者分別轉入深圳福田醫院和廣州陸軍總醫院。兩人轉院後，曾經接診過他們的5名醫務人員先後出現與患者相同的症狀。於是，謠言隨之誕生。記者所能搜集到的最早的版本是這樣的：河源受一種不明病毒襲擊，已有1人死於此症，醫護人員亦同時患上此病。

河源市疾病防疫控制中心得悉此事後，於1月3日凌晨1時緊急給《河源報》傳真發表聲明，請市民不要聽信謠言，河源沒發生甚麼流行病毒，希望市民不要恐慌，不要亂服藥，並分析指出，那些天河源天氣較寒冷，可能正是這樣才使一些人產生了類似咳嗽、發燒等症狀。河源恐慌引起廣州市媒體的關注，各家報社都派記者到河源實地採訪。從1月3日起，各家報社都刊登了河源出現謠言的消息。

1月8日，由廣東省衛生廳、廣東省藥監局等部門共同舉辦的「健康送萬家」公益巡迴活動抵達河源，向河源市民贈送了價值10萬元的抗病毒口服液。河源市衛生部門表示，這批抗病毒口服液將免費贈給感冒患者。並再次澄清：此前有關「河源出現未明病毒」的傳言純屬謠傳，只是由於近期

粵北地區天氣寒冷，感冒、肺炎患者有所增加。<sup>5</sup>

當我們今天來回顧這段剛剛過去的歷史時，不得不承認，無論是河源的關謠還是廣州2月12日《南方都市報》的〈謠言調查〉和關謠，所指的謠言都不是空穴來風、毫無根據的虛妄之言。民間傳言中的「不明病毒」和「醫務人員受感染」等內容現在看來高度真實，反倒是官方和媒體的關謠顯得蒼白滑稽。政府想穩定民心、怕社會出現恐慌和騷亂，初衷是好的，但完全可以用實事求是「不說謊」的方式來處理。

法國學者卡普費雷在《謠言》一書中，批駁了以「無根據」和「未經證實」作為謠言的定義，他精闢地指出，謠言之所以令人尷尬就是因為它可能是真實的，並不總是無稽之談。他認為應該這樣表述：「我們稱之為謠言的，是社會中出現並流傳的未經官方公開證實或者已經被官方所關謠的訊息。」因而，「謠言是對當局的一份報告。它揭露秘密，提出假設，迫使當局開口說話。」<sup>6</sup>若以這個定義來審視2月12日媒體所關的「謠言」，可謂十分貼切精闢。

「謠言」一詞原本是一個以民為本位的詞。從詞源學角度來看，謠，本義是不用樂器伴奏的歌唱，即現在所謂清唱也。《詩·魏風·園有桃》：「我歌且謠。」《毛傳》：「曲和樂曰歌，徒歌曰謠。」而「謠言」一詞的本義是指民間流行的歌謠或諺語。後來，謠言的詞義色彩發生了變化，多用於從統治者立場出發對民間傳聞的一種偏見和蔑稱。我們可從史書上見到許多這類對民間傳言的描述，多以「妖言惑眾」來定性。

本文追溯「謠言」的最初含義並非是號召回歸其本義，漢語史上，詞義的演變本來就是歷史發展的必然。筆者的初衷是想引起有關方面的注意，勿輕易給百姓的輿論扣上「謠言」的帽子。本文遵從現代民眾的思維習慣，將虛妄、以訛傳訛、無從證實之言視為謠言或流言，而將民眾之間交流的關於 SARS 的真假攙雜的訊息用中性詞傳聞或傳言來概括。

## 2、SARS 中社會輿論的階段分析

在 SARS 事件中，社會輿論是 SARS 這一突發事件誘發產生的，我們根據 SARS 產生發展的過程以及社會輿論反映的特點，將 SARS 中的社會輿論分為四個階段。

(1) 2002 年 11 月 16 日至 2003 年 2 月 10 日，SARS 初現，如星星點火，官方及大眾傳媒沈默無言，社會輿論以「傳聞」的形式迅速蔓延，並形成一個高潮，進而轉化為搶購行為。<sup>7</sup>

2002 年 11 月 16 日，佛山市第一人民醫院接診了一例特殊肺炎患者。事後推測，這就是廣東首例非典型肺炎病例。而民間傳言的興起是在一個月後的粵北小城河源。12 月 15 日入住河源人民醫院的兩位病人傳染了 5 名醫務人員之後，有關「不明病菌」的傳言開始在當地流動蔓延並產生恐慌，搶購藥品成風。緊接著，中山市出現了更兇險的疫情，中山市中醫院呼吸科先後收治了 12 個「不明原因性肺炎」病人，他們傳染了七八個醫務人員。隨即在當地引起社會傳聞、恐慌和藥品搶購。

很快，隨著 SARS 進入廣州，民間傳聞蔓延達到了高峰。2003 年春節前後，廣東非典型肺炎進入發病高峰，這些病例主要集中在廣州，相當一部分是接診的醫務人員。

由於非典型肺炎是一種新型疾病，要查明病因，弄清楚其危害性尚需要時間，如何引導社會輿論，各方意見不一，因此媒體沒有立即對「非典」展開報導。官方媒體的沈默，客觀上促成非正式傳播渠道活躍：傳聞鋪天蓋地，人心極度恐慌。

所謂「非正式渠道」，在傳播學語境中，指的是官方組織傳播及大眾傳媒以外的訊息渠道，主要是發生在人與人之間的人際傳播。在過去主要通過直接的口耳相傳，速度慢，範圍也有限。而現在，現代傳媒技術使得人際傳播大大突破了「耳語相傳」的局限，SARS 的各種傳言以驚人的速度向越來越大的範圍傳播。在這一過程中，口耳相授、電話、電子郵件、手機短訊息甚至 QQ 聊天——凡是人對人的傳播都不斷傳送、放大、甚至扭曲著病毒事件和恐慌心理。據 2 月 12 日《羊

城晚報》報導，市民有關非典型肺炎的消息八成是從手機訊息和網上獲得的。據廣東移動通訊的短訊息流量資料統計：2 月 8 日，4,000 萬條；9 日，4,100 萬條；10 日，4,500 萬條。廣東發達的訊息系統成為 SARS 事件中最主要的社會輿論工具。

下面是一個 SARS 傳聞沿人際關係網絡散播的個案：

個案 1：Z 大學 T 某，女，碩士生。2 月 10 日下午，我返校後，收到兩條發自我的兩位高中同學的短訊息。這兩位同學分別在佛山和南海工作。一位同學的短訊息說：「近來有一種傳染病，可喝板藍根沖劑預防。」另一位同學的短訊息也是提醒我注意這種傳染病，他提供了一個中藥配方，並強調說：「消息可靠，不可不防。」當天晚上，我收到我弟弟的短訊，他比我早一天到廣州，他提醒我說廣州正流行一種傳染病，不要到人多的地方。第二天，我媽媽打電話給我，說這種病很厲害，提醒我要蒸醋消毒，並說佛山的醋漲到 30 元一瓶，她也買了一瓶這樣的高價醋。

因為沒有可控性，各種訊息魚龍混雜，衍生出多個謠言版本：禽流感或鼠疫引起、遭到生化武器襲擊、廣州有幾千人死亡、某醫院被戒嚴等等，其中病因、病情、死亡人數等越傳越恐怖。

大眾傳播學和社會心理學都有「集群行為」(collective behavior) 這一概念，指的是在某種刺激條件下發生的一種非常態的社會集群現象。多以聚集、流言、恐慌、騷動的形態出現。集群行為發生的一個基本條件就是，正常的社會傳播系統功能減弱，傳聞、流言等非常態的傳播機制活躍化。<sup>8</sup> 可以說，傳聞是大眾傳播和人際傳播不協調的產物。

1953 年，克羅斯對艾爾波特和波茨曼提出的

一個關於傳聞的計算公式加以補充修正，提出以下公式：

$$R = i \times a \times c \quad (c \text{ 成反比})$$

其中，C= 批判能力 (critical ability)

克羅斯指出，群體或個人的批判能力越強，傳聞的流佈量越少。綜合看來，決定傳聞產生及其流佈量的直接要素有三：事實的重要程度，事實的模糊程度和公眾的批判能力。以此來分析，在 SARS 發展的初期（2 月 10 日以前），對 SARS 的無知，政府的無言，使得人們對生存環境產生較高的不確定感，而生死攸關，事件的重要性自不待言。這是 SARS 傳聞風行的客觀條件；就公眾主觀的批判力而言，它其實是個體通過感覺、知覺、表像、概念、判斷、推理等環節達到的認知，是個體對訊息的接受或取捨過程，據社會心理學的研究，一個訊息愈是能引起恐懼，那麼它在改變人的態度和行為方面便愈有力量。這個現象被稱為「恐懼喚醒」<sup>9</sup>。SARS 喚醒的是危及生命的恐懼，人們「寧信其有，不信其無」，因此大多數人理智下降，批判力減低。

不可否認，流言四起、人心惶惶的時候，群眾更重視權威性的訊息來源，最期待的是政府的聲音，渴望廣播電視和報紙上能夠給他們一個權威的說法。但是直到 2 月 10 日早上，才有當地媒體報導廣東省部分地區先後發生「非典」型性肺炎病例。但面對如此性命攸關並早已滿城風雨的重大事件，除《南方都市報》外，各大報紙只發了一條家家都一樣的四、五百字的通稿，廣東市民的心情可想而知。由於消息過於簡單，缺少感染人數、死亡人數等重要訊息，傳言伴隨著恐慌繼續彌散，終於演變為一場絕大多數家庭都捲入了的對板藍根、白醋、口罩的大規模搶購風潮，板藍根、白醋、消炎藥價格節節攀升。現代傳播手段的助動也使傳言和恐慌放大到全國。內地也出現了某些搶購藥品及藥品漲價的現象。我們所調查的河南許昌和重慶的同學都提到她們在寒假期間往廣東寄板藍根，從郵局工作人員口中，她們知道這種情況很普遍。

其實，搶購也是一種輿論形式，劉建明稱之為「體態輿論」或「行為輿論」，因為搶購這種集群行為是輿論支配的結果，也是輿論表達的一種方式。<sup>10</sup> 訴諸行動的表達會帶來實質性的社會震蕩，某些單位或個人趁機哄抬物價，或利用大眾的盲從心理製造謠言促銷。整個城市社會趨於不穩。

(2) 2 月 11 日至 2 月 25 日：SARS 繼續蔓延，官方與媒體介入澄清，但流言依慣性發展；民眾心態稍穩，但對政府的懷疑多於信任。

2 月 11 日，廣州市政府和廣東省衛生廳先後召開新聞發佈會，公佈已發現 305 宗病例，死亡 5 例，病情已得到有效控制。11 日、12 日，廣州各大報紙開始大篇幅報導，一時間，廣州媒體上有關非典型肺炎事件的新聞如洪水決堤，洶湧而來，鋪天蓋地。媒體的大規模介入緩解了已在市民中蔓延多日的恐慌，對藥品、板藍根、白醋、口罩的搶購潮於 11 日至 12 日基本平息。

流動狀態是輿論的重要特徵，一旦形成輿論狂潮，輿論便以巨大的慣性奔騰向前，決不可能說一經政府行文發佈，便會出現「盛極一時的謠言壽終正寢，處於謠言中近兩個月的社會趨向平靜」<sup>11</sup> 的局面。於是我們看到，在政府已經出面之後，鹽荒米荒的謠言又不知從何而起，在惶恐無措的廣東人民中又掀起了第二次搶購潮——搶購大米、油和食鹽！筆者在深圳從親友電話中得知搶購的消息後，前往超市觀看，小區超市裏的米斗中精光見底，貨架上的袋鹽銷售一空。

在社會互動的、近乎臨床醫學中的催眠性質的集體暗示作用下，行為人表現出強烈的情緒性、失去個性、缺乏理智的思考，並且極易接受暗示，盲從盲信，以致形成同質性的集群行為，即群體感染和趨同行為的蔓延。在社會輿論中，也有一個場——「輿論場」，它是使許多人形成共同意見的時空環境，在輿論場中，個人意識漸漸失去獨立性，個體趨向於只是作為發表社會意見的行為主體，而不是發表個人意見的主體。

針對第二次搶購風波，政府及時發佈「廣東備有百日鹽半年糧」的權威訊息，《廣州日報》頭

版被貼在許多商場的門口以穩定民心，加之政府積極組織貨源，規範市場，較好地穩定了市民的情緒，搶購潮很快消退。此輪媒體報導直至 2 月 25 日廣東省政府發表《要求最終戰勝「非典」型肺炎》告一段落。

但是由於此前一時期政府謹慎保守的態度和滯後表現，大多市民的心態是既渴望聽見官方聲音，但又對所聽到的內容多多少少持某種懷疑態度。

個案 2：T 先生，33 歲，深圳某報社編輯。春節沒有回老家，本來打算正月十五前後接岳父岳母前來照顧 2 歲半的兒子。2 月 10 日上班以後從同事口中得知「禽流感」正在流行，陷入無所適從：把兒子送老家吧，心裏捨不得，旅途上又冒風險；可不送回去，又怎忍心要求兩位老人冒險投入「疫區」？他每天一大早就買報紙，打開電視，希望能有讓他寬心的消息，可他不敢相信，他打電話給有醫院關係的朋友，向他們打探消息並徵求他們的意見，幾番躊躇推敲之後，還是決定把兒子送回了內地。誰曾想，僅 2 個月後內地也不保。

所以，儘管此時官方、媒體的報導連篇累牘，但百姓仍將信將疑，他們依舊從其他渠道搜集訊息，與正道消息相對證、相補充，甚至他們更相信其他渠道的消息，並用來作為行動的參考。

下面的個案典型地說明一旦政府失信，它在民眾心中要付出多大的信任成本：

個案 3：某 G，河北石家莊人，廣東某高校博士（課題組 2003 年 5 月 19 日訪談）  
2 月份在家就知道了，傳得那麼厲害，誰都知道，我家人告訴買藥。聽別人說，一般都打電話，發短訊。我

的導師（廣州高校）說，他年三十晚上就聽說了。他同學是醫生，給他打電話，他以為是拜年，他同學告訴他廣東流行一種不知名的病，得了就死。到 2 月 24 日我開學回來時感覺根本沒事，說是控制住了，我們倆兒（她和她先生）天天出去找工作。都以為沒有事了，一直到 4 月份北京開始報。廣東也多起來，從學校出現第一個才開始害怕。天天上網，學校網、新浪、雅虎逛一圈。跟同學朋友經常議論。我對政府懷疑，不信任，現在的數字真實不真實？政府敢保證「我的數字肯定是真實的」？很難說，不信去問，大多數人都這種心理。就因為三月分廣東瞞住不讓報，大家都不信了。我經常聽廣播，亞洲人民廣播電台，專門針對中國、香港、臺灣等亞洲地區的廣播，聽世界衛生組織說「中國政府不明朗」。就跟「狼來了」一樣，以後就不信任你了。

如前所述，流言或謠言屬於社會的集群行為，「它只有在現在的組織不能為人們的行動指引方向和提供途徑時才會發生」。<sup>12</sup>由於官方及媒體慢了半拍，公信力受到質疑，其力量難敵小道消息，甚或人們還會對「闢謠」形成一種「逆反心理」。

(3) 2 月 26 日至 4 月 15 日：SARS 悄悄向全國蔓延，官方及媒體注意力轉向伊拉克戰爭，對 SARS 低調宣傳，意見領袖出現，抗非出現轉機。

接下來的 3 月廣東的疫情穩定發展，治療效果也不錯，絕大部分廣東人都認為，「非典」正在逐漸告別他們。此時香港的疫情日重一日，但大陸並不緊張恐慌。此間，「兩會」的召開及伊拉克戰爭這兩件重要社會事件吸引了人們的注意力，媒體也將主要精力轉移到這些事件上。3 月 20 日開始，一些內地也開始出現「非典」個案，

並有逐步擴散的趨勢。對「非典」的報導開始零星見於報端。

課題組統計了廣州、北京、海南三地主要報紙每天「非典」新聞報導數量(編者按：由於篇幅限制，文中所夾附的大量圖表未能刊登，謹致歉。讀者可以在本中心網頁的電子版《華南研究資料中心通訊》中參閱原文的圖表，網址為 <http://home.ust.hk/~scenter>)。可以看出，媒體關於 SRAS 的報導有一小一大兩個高潮。2月11日廣州市政府和廣東省衛生廳相繼召開新聞發佈會之後，《南方都市報》等廣東媒體上出現一個報導「非典」的小高潮，直至2月25日左右，謠言平息，社會趨向平穩而告一段落。此後2月25日至3月20日左右，《南方都市報》上沒有出現關於「非典」的相關報導。3月底到4月上旬，對於「非典」的報導略有增加，最多時可達到4條。4月15日之後的這段時間，各地報紙對於「非典」的報導逐漸增多，並在「五一」前後達到高潮，日報導量每天30條左右，這一情況一直延續到現在。

民眾方面，在廣東以及中國官方在疫情方面一直輕描淡寫地宣稱「非典」得到有效控制的情形下，國人包括北京人的心態也一點都不緊張，彷彿 SARS 離自己遙不可及，諾大的北京城，即使已經出現了幾個、幾十個「非典」患者算甚麼，雖然官方後來承認由於口徑不一致導致在資料統計上有缺漏，但訊息的不準確在事實上造成了百姓心態的過於放鬆，疏於防範，終於造成病毒的更大規模的迅速擴散和爆發。

導致中華民族從夢魘中驚醒的是一位民間意見領袖、公眾的代言人——72歲的老軍醫蔣彥永。

在4月3日的新聞發佈會上，張文康拿著資料，面對中外記者以非常肯定的語氣介紹北京的疫情：「12個病例，死亡3例」。當晚，北京301醫院軍醫蔣彥永在電視裏看到了張文康的講話，「簡直不敢相信」，一定是那兒出了問題。他隨即給301醫院掛了個電話，聽到的消息令他久久不能平抑心情：僅301醫院，至4月3日就已收治了60例「非典」病人，死亡6人。第二天晚上，蔣彥永坐在電腦前，寫下了那封最終導致兩名高

官下臺、改變中國抗非進程的署名信。信以電子郵件的形式發給了鳳凰衛視和中央電視台。4月8日美國《時代》周刊採訪蔣彥永，老軍醫把自己知道的都說了，「我覺得醫生不講真話，死人要多，國家要吃虧」，外界一片譁然，世衛組織在第二天就明確批評了北京的疫情報告系統，認為北京的非典病例遠遠超過官方公佈的數位。4月11日，北京被世衛重新定為疫區。

此後，政府的表現發生了變化。胡錦濤和溫家寶分別到廣東和北京佑安醫院抗非一線視察，預示著抗非戰役即將打響。

蔣彥永，這位有著51歲黨齡的老軍醫，敏銳地感受到了社會的脈搏，在大家都不說話的時候發出了自己真實的聲音，而這一先知先覺、真誠無畏的「聲音」推動了一個民族面對災難。

鍾南山是另外一位傑出的意見領袖。早在兩會期間，鍾南山就對「衣原體說」堅定地表示了懷疑；而在4月3日新聞發佈會張文康幾次強調「中國局部地區的非典型性肺炎疫情已得到有效控制」之後，鍾南山一直堅持要修改說法，「有效控制」應改為「有效遏制」。一字之差，凸現了一位優秀學者嚴謹的科學態度和不懼權威的凜凜人格。他沒有空洞的豪言壯語，輕輕一句「我只是想把工作做好」，激發了世人對於「敬業」的深思。

這兩位不憚於把真相告訴大眾的老者，發出了社會輿論的最強音。

(4) 4月15日以來，SARS 冲高回落，官方及媒體與意見領袖合作，引導社會輿論，共抗非典。但在農村出現了較為複雜的輿論局面。

以4月15日胡錦濤講話為標誌，中國抗非進入新階段。4月20日，高強在新聞發佈會上真實地報告了中國的疫情數字，接著張文康、孟學農相繼被免職；王岐山任北京代市長；吳儀任衛生部部長；對疫情重點區域實行隔離控制……一個個舉措不斷出臺，政府竭盡全力補救、控制嚴重的「非典」局面；另一方面，坦誠地面對媒體和公眾，吳儀曾坦言：「對前階段政府與傳媒的溝通不夠，應作出道歉」。<sup>13</sup> 現在政府以積極的態

度尋求與媒體的合作，使之傳達政府自己的聲音，「邊做邊說」（王岐山接受中央電視台「面對面」節目採訪時語），每日疫情公佈，每周兩次新聞發佈，在權威媒體上接受採訪，向民眾表明「政府正在做事」（王岐山語），這一切都為了安定民心，引導民眾有效對抗「非典」。

當 4 月 20 日官方突然公佈北京的「非典」患者達 339 人時，北京市民先是經歷了一個極度恐慌的階段。搶購藥品、速食麵、消毒液、日用品，封城的傳言，大學生、外地民工如驚弓之鳥般地逃命……其倉皇窘態和恐慌程度有過當初的廣東而無不及。此外，山西、內蒙古、河北……烽煙四起，恐慌蔓延全國。從內心說，大眾是渴望相信政府的，他們的心隨著政府的聲音而起起落落。突然到來的嚴重局勢著實讓他們難以承受，手忙腳亂。

在經過短暫的驚慌和抱怨之後，絕大部分市民們理性的認可了政府的表白和措施，並且積極配合政府。從上海師範大學一位被隔離的女大學生寫給媽媽的電子郵件裏，我們就能讀出一種成熟和理性：「隔離，是為了我的安全，也是為了所有人的安全。……真的好想出去，可我不能，這不光是紀律問題，更是道德和良心」，「隔離，對我來說，是一種責任，卻也是一筆財富。經歷『非典』，讓我看到更多，更加成熟」。<sup>14</sup>不經歷風雨，怎能見彩虹，對於一個有為的民族來說，災難可以化為財富。從災難中，民眾提高的不只是承受力、成熟度，還有他們的判斷力和凝聚力。

在這個時期，與官方及媒體一起發揮引導社會輿論的，還有許多意見領袖。他們受電台、電視、報紙的邀請，或介紹防非知識、或回答受眾問題、或發表自己看法，務實求真，獲得了群眾的信任。中央人民廣播電台午間的「關注非典殲滅戰」節目中，每天都請專家接受採訪。筆者每日必聽，其中，5 月 21 日曾教授的一番話印象深刻。進入 5 月中下旬，全國的疫情大大減輕，又一輪麻痹大意悄悄來臨。曾教授大聲疾呼要警惕鬆懈情緒：

雖然疫情得到了一定控制，但是各地都還

有，不時出現。就像救火一樣，一星半點明火，晚一點，就成熊熊大火。須知，傳染病的數量是呈幾何數增長的。決戰的時刻，稍一疏忽麻痹，過去的努力都會化為烏有。

拳拳之心溢於言表。正是許許多多這樣的有識之士，不僅為管理層提供建議和對策，而且引導社會輿論向正向發展。

但是，值得注意的是，由於訊息渠道和社會文化基礎的不同，在社會轉型期社會的整合程度不高，部分農村的群眾在心理狀態和認知、意識上，與城市大眾存在明顯差異。首先，農村作為傳統的鄉土社會，同質性強，在主流訊息渠道不通暢或功能不強的情況下，傳言、謠言有愈演愈烈之勢。如 5 月以來迅速泛濫到 14 個省的「啞巴說話」事件就是典型。其次，農村相比於城市，流言更不容易消弭。城市市民文化程度普遍高於農村，訊息渠道通達，流言會止於智者或止於公開。而在農村，經濟條件、設施比較落後，有的貧困地區，一個村也沒有幾台電視，有的人家甚至不通電，他們也沒有讀報聽廣播的習慣，因此，在農村主流媒體聲音相對微弱，訊息主要是口耳相傳，人際傳播更具影響力和控制力，謠言不僅離奇而且影響持久。傳聞、謠言，夾雜著封建迷信，使得農村和農民中的輿論狀況複雜而難以引導。（本文在第三部分將詳細論述）

從上述分析可以看出，社會輿論的流動變化與 SARS 的發展過程相始終。由於官方及媒體、事件清晰度（包括對疾病本身瞭解程度和輿論環境的透明度）、個體判斷力、意見領袖以及社會文化基礎等相關因素的變化和地區差異，社會輿論的流佈和形態呈現出不同的特點。

### 3、大眾傳媒的引導與社會輿論

整個 SARS 事件中尤其是 4 月中旬以後，新聞媒體的報導內容對社會輿論的引導起到了很大的作用。報紙、電台、電視台、網站紛紛推出有力的報導和欄目引導輿論。課題組選取了幾個有代表性的報紙，對報導的內容分為五類進行分析。具體為政府政策和號召、防治、醫護事跡、病情和其他，其他指社會其他領域的反映、個案（某

些不法商人、謠言傳播者等)還有國外對於非典型肺炎的一些舉措。

#### (1)《人民日報》

作為一個全國性的報紙，國家政策和號召反映的窗口，在4月9日以後對於政府政策和號召的報導處於上升的趨勢，並且相對其他的內容佔了很大的比例。當中除了中央方面的舉措，還報導了國內部分省市政府的舉措，但是對於物質調配和物價控制的報導相對於《南方都市報》和《南國都市報》所佔的比例要少很多。在防治方面，斷斷續續出現小高峰，但是在總體上並不是很明顯，醫護事跡的報導顯的更少，在4月13日後每天只是1到2條的報導。大家會發現其他類別在4月9日後起伏性很大，有5個高峰點。《人民日報》的其他類比較多的是國際消息和時事評論類，還有各地的各領域所作出的反應和舉措。

#### (2)《南方都市報》

從2003年2月初到2月18日之間廣東發生了兩次「搶購潮」，政府開始認識到非典型肺炎的嚴重性，民間謠言和揣測頗多，所以2003年2月11日到2月18日之間，報導的重點是政府部門的回應，而重中之重是政府部門對於物價的調控和社會對於非典型肺炎所作出的反應，以正面消息為多，起到穩定民心的作用，兩次「搶購潮」過去後，廣州至此未出現新的「搶購潮」，民眾慢慢開始認識「非典」，緊張的氣氛舒緩了不少。此間對於社會領域的各個反映的報導也是佔據一個比較高的比例，病情和防治方面的報導只是零星的出現，而醫護人員事跡的報導在圖上基本不見。

4月6日世界衛生組織(WHO)派人到廣東調查後，從曲線圖中很明顯可以看出，防治方法和措施的新聞佔據一個新高，當中基本上是防範性的，取消一切可能的大型團體聚集，還有關於「五一」假期期間各個部門的防禦措施。其次是政府部門和領導人相應的一些措施和號召，這些關注和重點是來自中央在4月份以前在這方面的報導是較少，第一次的高峰期政府的政策和號召主要是省內領導，這和北京疫情惡化是密切相關

的。物價調控的新聞雖然有明顯減少的現象，但是基本上每天都有相關的報導，相對持平，「搶購風」在廣州基本平息。不見患者或是康復者的專門報導。原來不定時的疫情報導在張文康事件之後變為每日疫情報導，可以讓人們能瞭解這個疾病的蔓延、治療的情況。社會對於這個疾病的關心度也提升，當中大部分是來自社會不同領域對於共同防治這種疾病的關注，還有不同的集團公司對醫護人員的獎勵和關懷，但也有一些利用此次疾病發財和矇騙群眾的事件也有報導。

#### (3)《北京青年報》

從圖中大家會發現除了「其他」這一線是連續，且在4月8日後不斷地上升，在4月30日上升到了57條，當中報導的以感人的個案為主，圍繞著「非典」發生的關懷、鼓勵、贊助的報導佔據很大的比例，還有國外疫情各方面的報導。在此報對於政府的政策和號召反而比較少，防治類的也比《南方都市報》少許多，形成鮮明的對比。此報在病情報導上也是比較少，在後期其他報紙開始每日一報的時候，此報也沒有，只是在4月23日到4月30日之間出現一到兩條的報導，且主要是北京市的情況。

#### (4)《南國都市報》

海南省是沒有發生病例的地方，4月中旬後，當地政府開始重視。在圖中我們可以看到關於政府政策和號召的報導量佔很大的比例，這裏主要是中央、廣東省和海南本省政府的舉措，除了防範措施外，當中對於物價穩定和物資調控方面的報導數量也是相當多的。此報還有一個現象值得注意，對於疫情報導的關注，從4月21日以後每天都有報導，報導疫情的地區有國內、省內、廣東省還有國際的。醫護事跡和防治方面的內容較少且零散，很難看出走勢，不過醫護事跡是在鄧練賢事件之後才開始出現的。在其他類別中和廣東的情況相似，一些在「非典」中的個案(各地)，有值得讚賞的也有值得批評借鑒的(不法商人、商家的防禦措施、民眾防治「非典」的問題例子、民眾對於政府措施的反應)，特別對

一些小診所的關注，還有其他省市和國家的防治情況的報導。

#### 4、SARS 中社會輿論的作用

在抗擊 SARS 這一突如其來的災難中，正面的社會輿論與負面的社會輿論交織在一起，造成一定程度的社會恐慌。但社會輿論亦起到了一定作用，正面的作用主要有：

##### 1. 影響政治過程，推動對事件的解決

民眾之間傳遞、求證 SARS 傳聞的過程，很大程度上是一種「求真」和「求知」的歷程，雖然有虛妄、有扭曲、也不乏居心叵測的利用，但不可否認，無論是在廣州還是在北京，都是社會輿論迫使官方和媒體直面 SARS 現實，不能迴避隱瞞。尤其在北京，輿論直接扭轉了事件的進程，開啟了新局面。

輿論還影響了法律的制定，新的「傳染病防治法」已經應急出臺，人們還在呼籲有關民眾知情權的立法。孔子曰「天下有道，則庶民不議」；俗話說「人心是稱，民怨是鍾」，社會輿論是社會的一個天然監督系統。

##### 2. 社會預警環境

群眾最貼近於生活的實際，因而對現實有敏感的反映。群眾對某一事件或問題的議論對社會的發展有預測作用。建立社會預警機制，不可忽視考察社會輿論這個環節。

##### 3. 規範個體行為

輿論對社會行為有規範作用，它能從道德的角度來制約、引導人們的行為。例如，有一位已經在北京確診並住院治療的遼陽籍張姓「非典」患者，在住院期間擅自離院，帶著女友乘坐火車和計程車逃回遼寧老家，並在家中躲藏多日。這一嚴重事件披露後，在各地引起強烈反響，人們紛紛譴責該患者這種嚴重不負責任的無德行為，有更多的人則指出：該患者此舉已經觸犯法律，應當受到法律的嚴懲。

##### 4. 社會心理調適

當人們遇到不明事件而原有的常識又無法說明時，人們迫切需要通過與他人互動交流，建立新的參照，以維持心理平衡。當 SARS 在廣東發

端時，有的人看見眾人買藥，自己不知道為甚麼，也不知買甚麼藥，但還是跟風去買，若沒買到，心裏更加恐懼。這些情況說明，面臨突如其來的社會變故，人們會通過社會輿論的各種形式來調節緊張心理。這其中，意見領袖的言行具有較大的引導作用。

##### 5. 喚起美德，豐富民族精神

無論人們對 SARS 如何評價，SARS 及其引起的包括社會輿論在內的社會意識將積澱為我們中華民族的歷史記憶，成為我們民族文化寶庫的一部分。「非典」對我們社會方方面面的衝擊和影響，諸如衛生觀念、健身觀念、親情觀念、道德觀念、誠信公信觀念、民族凝聚力等等，以及「非典」時期的「非典文化」、「非典心態」、「非典生活」和「非典日誌」等等，都為這段歷史經歷繪就獨特的色彩和風景。SARS 的文化影響力決不限於當今，它將伴隨我們民族的成長代代相傳，對後人起到警示或者鼓勵的作用。

### 三、社會輿論背後的深層次問題

SARS 事件所引發的引爆式社會輿論，除了與疫情的發展和人們的恐怖心理有密切關係以外，我們不能忽視社會輿論中反映的深層次文化傳統和中國人的「集體表像」(collective representation)、「集體意識」(collective conscience)。很多事件如「啞巴說話」看似荒唐，但放在特定的社會環境下從歷史的角度分析，又是最正常不過的社會反應。

#### 1、SARS 等突發事件容易激發某些個體的深層無意識，形成社會輿論的基礎

產生廣泛社會輿論的一些議論最初是哪裏出現的，是人們喜歡追問的一個問題。例如各種流言的發源地在哪裏？是通過甚麼途徑傳播的？我們認為議論的最初發源地是多元的，正因為民眾有相似的集體表像，所以很多輿論最後竟殊途同歸。不論輿論的主體是醋還是板藍根，是大米還是食鹽，是啞巴還是嬰兒，是綠豆粥還是艾蒿，其產生和傳播的模式都是共通的：突發事件激發某些個體的深層無意識，經過不斷的傳播和放

大，激發社會的深層次意識和集體表像，到最後形成心理慣性和文化定勢，沉澱成集體表像中新的內容，反過來構成對社會潛在的影響。

人在清醒時，感觀接受外來刺激，引起表層心理活動，這種表層心理是對現實的反映。深層心理的內容是本能的，是世代相傳的集體表像。而中層心理內容是被遺忘的概念和意象。突發事件刺激時，部分神經質的個體和比較敏感的個體，表層心理抑制了，中層深層心理啟動起來，釋放出來，從而獲得「啟示」、「靈感」和「特異才能」。這些「啟示」、「靈感」和「特異才能」，是人的潛能的充分釋放（發揮），而所獲「啟示」的內容取決於他的深層和中層心理結構中所儲存的訊息。故在「非典」事件中，某些個體如廣東增城一個老太太就稱是日本鬼子打來了（這是她深層心理中戰爭恐慌的遺痕），米荒鹽荒則是某些個體對曾經存在過社會震蕩首先帶來饑荒的反應。社會記憶和放大機制，使放鞭炮、點香、插艾蒿迅速成為廣大民眾應付「瘟疫」的有效手段。

## 2、社會輿論反映了根深蒂固的民間信仰

很多社會輿論的形成與民間信仰有很密切的關係。民間信仰是國人集體表像的重要組成部分。法國人類學家列維·布留爾在《原始思維》<sup>15</sup>中認為集體表像在集體中的每個成員身上留下深刻烙印，同時根據不同情況，引起該集體每個成員對有關客體產生尊敬、恐懼、崇拜等感情。在國人的心目中，面臨災難和瘟疫等不可控制的事件，燒香拜佛是最普遍的「應對」方式之一。各種包治百病的靈丹妙藥都可以通過神降和神媒、特異人士從神靈中得到啟示。這次 SARS 事件激發了各地相似的集體表像，「平時不燒香，急時抱佛腳」，湖南益陽「求神拜佛」防非典，山西某縣祭拜「神漢」防「非典」，5月中下旬，陝西一些鄉鎮又出現焚燒「萬人傘」防「非典」的做法。而「啞巴說話」的例子最能夠說明國人的集體無意識。

據《南方周末》報導，「多年啞巴開口說話，放鞭炮驅非典」、「一嬰兒出生即能言」，最初

約在5月3日左右大規模出現，較早集中在兩湖地區，5月4日開始，此流言在湘鄂兩省全境傳播。5月5日開始，流言越過省界，通過電話向周邊省市傳播。5月6日此流言達到頂峰：當日，安徽宣城、阜陽、亳州、六安、廣東汕尾和梅州地區、江蘇高淳縣、貴州六盤水、山西朔州大同、陝西西安、福建省、江西省、雲南省境內部分地方出現流言，部分鄉鎮大放鞭炮。5月7日凌晨，四川成都部分鄉鎮出現流言，「必須在7日凌晨兩點前喝綠豆稀飯才防非典」。5月7日，廣西南寧、武鳴、憑祥等地出現流言，流言被更改為「天等縣一婦女懷孕兩年生子說話，說完就死」。5月8日晚，浙江縉雲、東陽、永康等地出現流言，部分地區鞭炮脫銷。從5月6日開始，各地政府開始公開闢謠，並試圖尋找和處理流言傳播者。從5月9日開始，流言傳播衰減。此流言至少傳經中國的14個省份，其間只用了4天時間。

從下面的個案也能夠看出「啞巴說話」的流傳速度和影響面。

個案4：L某1，女，47歲。湖南N縣H村村民（H村位於省道旁，距離省府120公里，縣城70多公里）。資料來源：課題組5月5日做的個案訪談。這幾天我從電視裏面看到廣東的情況有好轉，但是鄉下的形勢似乎越來越嚴峻。政府非常重視，每個村設了一個點，負責收集全村的消息上報鄉政府，鄉政府也派人給村民傳達防治非典的注意事項。有人說NX縣城已經有了「非典」的患者。村上的某某從廣州回來，說是看到在火車上就倒了一個。5月3日凌晨3點，我的弟弟給我打來電話，說到處傳言某某地方一個啞了30多年的啞巴突然開口說話，告訴人們預防「非典」的「妙方」——點三根香、采三根艾蒿、三株石菖蒲插在門上（這不就是傳統避邪的通常做法嗎？），放一封鞭炮。差不多同

一時間段，村裏的鄰居們不知從那裏得到了這一相同的消息，主要是親戚打電話告訴的吧，紛紛準備，打著手電筒采艾蒿和石菖蒲，我忙到5點多才完成這個事，心裏一下子舒服了很多。村民一直斷斷續續放鞭炮，鞭炮聲響至第二天上午10點。後來才知道，方圓幾十公里內，到處是鞭炮聲。該消息是從20公里以外的L鎮傳來的。

個案5：L某2，男，42歲。湖南N縣S村村民（S村位於省道旁，距離H村2公里，L某2系L某1的弟弟）。5月2日的晚上10點，我姨妹從20多公里外的外鄉給我打來電話，說是縣城一個30多年的啞巴突然說話，告訴人們預防「非典」的「妙方」——點三根香、采三根艾蒿、三株石菖蒲插在門上，再放一封鞭炮，叫做送瘟神。我剛開始不信。5月3日早上一大早我到長沙辦事，早上還沒有甚麼異常的事情，下午回來時，看到沿公路的幾個鎮到處在賣艾蒿和石菖蒲，放鞭炮，我想不可全信，也不可不信，回來就照著大家的做法做了。我當天晚上很晚給我姐姐打了電話告訴她這件事，沒有跟鄰居說。但是第二天全村很多人都知道了，都是從親戚朋友處聽來的。

其實，我們沒有必要驚歎於這一流言的產生傳播速度，也沒有必要追究是哪裏最初產生的，最重要的是這一事件背後反映的因素。訊息高度發達的社會，由網絡、電話、短訊和人們之間的口語相傳構成了一個在速度和廣度、普及面上都空前的民間訊息傳輸系統，只要這一訊息有市場，能夠滿足人類的某種需要，都可以在很快的時間內傳遍大江南北。何況集體表像具有社會強

制性，「社會置身於輿論氛圍裏，所有輿論都是一種集體形式，都是集體產生的結果」，「在小城鎮裏，任何人要想脫離已經得到普遍認可的習俗，有時便會遇到非常大的阻力。」<sup>16</sup>

「啞巴說話」之所以能夠受到普遍歡迎，成為當時社會輿論的主要組成部分，從它的核心內容就可以看出來。它與中國人的集體表像找到了最好的契合點。一是在人們普遍焦慮和緊張的時候，「找到了治療和預防非典的特效藥」這一訊息給了人很大的振奮，二是這些「神方」的訊息來源有神異的色彩，加深人們對訊息的信任。啞巴也好、嬰兒也好，其正身都是「比較異常」的人，在人們的潛意識裏，充當了神媒的作用。使人們對之深信不疑。三是特效藥本身也符合國人的一貫傳統——點香增加了神聖性，放鞭炮本身就是傳統的驅邪方式，艾蒿、石菖蒲都是中草藥，而綠豆粥也有清熱解毒的作用，所以「啞巴說話」在南方的版本流傳艾蒿、石菖蒲，在不出產這些草藥的地方它們就被綠豆粥代替了。所有的版本中，「抗非典」的物資都很廉價，「儀式」很容易做到，所以很容易被接受。

### 3、社會輿論背後的疾病解釋方式

不同文化背景導致不同群體在疾病解釋、保健行為及至體系建構上都體現出差異性，我國農村地區以「人瘟」這一辭彙指代烈性傳染病，就反映了民眾的疾病解釋方式。而針對「SARS」進行的消毒行為則是基於病毒的觀念。如果說放鞭炮是迎合了農村的疾病解釋方式出現的群眾自發演出，板藍根啤酒、板藍根肥皂則是個別奸商充分利用了城市的疾病解釋方式上演的一出鬧劇。

從民族語義學的角度看，「人瘟」、「瘟神」這些辭彙所包含的恐怖、可怕和豐富的感情色彩，使人對SARS頓時增添三分畏懼。SARS是一個新事物，短時間內不能為人類所瞭解、征服，由於受到科學知識的局限，一般農村村民不會去考慮SARS的病因，而是從原有的一套病因觀中尋找合理的解釋方式，既然是人瘟，那就可能是瘟神引起的，所以送瘟神當然就能驅除這一傳染性疾病了。

一般而言集體意識以形成病因觀的方式來對各種生理表徵異常進行解釋，以社會常識的方式對疾病的性狀進行規範，以社會輿論的形式來對疾病進行控制，除了傳染病以外，民間的其他疾病解釋方式也值得進行高度關注。

#### 4、社會輿論反映了不同地區的醫療保健差別

從預防和控制 SARS 的角度看，其實在城市流行的薰醋和買板藍根與農村的掛艾蒿、石菖蒲、喝綠豆湯實質是相同的，不過起安慰作用而已。城市的人相信醋的特效而農村的人相信艾蒿，折射了兩者在醫療保健體系上的差別。

醫療保健可包括下列三種形式：普及性一自我形式、民間部門形式和專業部門形式。普及性一自我醫療保健是社會上一種非職業性、非專家性的方式。它無需請教醫生，而主要是親戚、朋友、鄰居、同事的幫助和治療，它包括自我治療和自我用藥，醫療保健的場所主要是家庭，當這種方式不能解決其疾病的痛苦時，求助於其他兩種保健形式。民間部門保健是一種以非官方醫療系統的醫生，而以江湖郎中和巫醫為主的一種方式。民間醫者的風格和觀點各不相同，他們有自己的文化價值觀和對疾病、健康的看法，其地位介於普及方式和專業方式之間。專業部門的保健包括組織的、法律認可的醫療專業組織。它不僅包括專業的醫師、藥師，而且包括助產士、護士、理療員等輔助性的醫療職業者。專業方式主要表現為醫院。

保健模式的選擇及保健制度的形成總與特定需求相適應，人們一般依據疾病的自我或社會判斷尋求相應的處理模式，恢復生理或心理正常狀態。在農村和城市，由於醫療體制和物質水平的不同，在個人的保健體系上有很大差別。城市主要依賴於普及性一自我形式和專業部門，而農村則三者共同依賴，小病往往依賴自我保健形式，大病依賴專業部門，而疑難絕症則依賴民間部門形式。在普及性一自我形式方面，城市更傾向於從科普宣傳中獲取知識，農村更容易從民間傳統中汲取智慧。SARS 對農村是新傳染病，所以農村在面臨人瘟時就選擇江湖郎中和巫醫式的送瘟

神；城市依賴於專業部門，醫生說要薰醋要服板藍根，普及性一自我形式也有這樣的概念，大家就照辦。

#### 四、結論和建議

社會是一個統一的整體。「牽一髮而動全身」，不論是傳統哲語還是現代學術的宏論，包括社會學、人類學的許多學派<sup>17</sup>，都把社會和文化看作是各個部分有機聯繫的整體，只有堅持整體論的方法，才能更好地解釋社會、文化現象。突發性的 SARS 打破了社會原有的平衡，勢必引起人們在言論、心理和行為上的反應，而各種集體反應的強度、發展勢態則由原有的社會文化基礎和即時的 SARS 情況、政府的措施等決定。SARS 已經超越了對個體影響，引起了集體的反應，變成了一種社會文化現象。社會輿論作為社會反應的一部分，只有放在整個社會環境中才能更好地理解和引導。

從社會輿論的外部背景看，目前政府的各類措施已經相當得力。包括一系列措施和法律的出臺，正式訊息流通渠道的暢通和高效，這裏不再贅述。尤其值得關注的是，國務院 6 日下午在北京召開全國農村非典型肺炎防治工作電視電話會議，部署了做好農村防治非典型肺炎工作的 9 項措施。這些措施為確保農村不發生大規模疫情和社會輿論的平穩提供了堅實的保障。<sup>18</sup>

通過調查，我們發現在社會輿論層面，大眾傳媒在引導城市的輿論導向方面起到了很重要的作用；而在農村，由於人口多居住不集中，正式的宣傳手段和途徑仍不足以完全覆蓋所有的村民，所以加強對廣大村民的輿論引導很有必要。但是我們不應該以簡單的科學和迷信的二元對立來看待 SARS 事件中的種種傳言現象，充分考慮傳言的社會土壤。基於此，我們提出以下的短期建議。

一是政府要確保訊息的準確度。作為新的傳染病，不同背景的群體會有不同的解釋，容易導致 SARS 的各類訊息特別龐雜，群眾最關心的 SARS 預防方法也比較多，但存在魚龍混雜的現象。政府要建立起責任、理性、可信的形象，主

動發佈與大眾攸關的公共訊息。要保證這個渠道的公開、暢通和可信，使政府真正成為抵制消解流言的權威機構。各級政府和防疫部門要對各類訊息進行監測，讓老百姓知道哪些是虛假訊息。

二是對於短期存在的謠言，採取疏導而不是堵塞的方式。政府要用寬容的心態看待這些謠言，相信群眾，只有政府的各項決策和實際行動得力，切斷「非典」傳染源，宣傳落實衛生措施，謠言馬上就會自動消失。對一些不致危害社會的民間迷信活動、謠言（如萬人傘、掛艾蒿、放鞭炮、喝綠豆湯之類）不宜強制取締，應借助媒體向民眾解釋說明，待事態平息後，人們自會漸漸明白是一場鬧劇，在 SARS 期間，營造寬鬆的社會氛圍有益無害。

三是注意新聞媒體的用詞。從我們的分析可以看出，一定的社會輿論反映一定的集體表像和一系列制度文化心理背景，不應在報紙、電台和電視上用封建迷信、愚昧落後渲染發生在農村的一些現象，大眾傳媒儘量用一些中性詞會更好，更適合。

四是在城市要發揮各種心理諮詢機構和作用，開通心理諮詢熱線，幫助人們舒緩緊張情緒，以積極平和的心態應對「非典」。在 SARS 過後，仍然要注意加強心理諮詢工作，以提高大眾的心理承受能力，減少引爆式社會輿論的發生頻率。

五是在鄉村傳播正式訊息要採取多種形式。在鄉村發佈標準訊息不是通過電視和報紙可以完全覆蓋和奏效的，要考慮與農村社會原有的社會文化基礎相適應，充分發動民間精英，通過口頭傳播，將正面的訊息傳達開去，消除謠言和各種小道訊息。

六是注意引導城市裏的外來工。城市裏的外來工尤其是外來散工，缺乏有效的組織保障，在目前不宜流動的情況下，輸入地政府要做好外來工的服務工作，在外來工聚居地建立起 SARS 監測體系，進行各種類型的宣傳，為他們排憂解難，消除外來工的恐慌，使他們和家人安心，有利於社會輿論的引導。

從長遠來看，要從社會制度和集體表像的層

面解決傳言、謠言等負面的社會輿論。就突發事件而言，不管是傳染性疾病還是其他天災，從政府和社會層面上講，一是可以設立類似「突發事件預防和監測中心」的常設機構，利用「突發事件預防和監測中心」網站，建立面向大眾的訊息平臺和內部訊息交流的安全通道。對外的訊息平臺採用網上專家解答，介紹突發事件，向公眾解答疑難問題，網上新聞發佈會等方式。這樣，就會有反應高速暢通的正式訊息公佈渠道，不容易滋生謠言。二是就傳染性疾病而言，要建立合理有效農村醫療衛生體系。SARS 對農村的威脅讓舉國上下憂心忡忡的原因除了農村幅員遼闊、勞動力流動頻繁而造成防範困難外，還有一個重要的原因是農村醫療體系不健全，農民還不富裕，手頭缺錢。有了強有力的醫療保障體系作後盾，農民就不會相信各類「啞巴」說出的療法。三是就社會輿論而言，在人民代表大會制度和政協的基礎上，建立起一整套合理有效的輿論制度，尤其要健全基層的人大，使之真正代表民眾的呼聲。民眾有了自己的代言人，輿論就有了正常的上通下達途徑。

從集體表像的層面看，一是要看到民間信仰和輿論引導的長期性和艱巨性。鄉村社會由於其發展上的相對封閉性和滯後性，它不僅要受本地區的政治、經濟因素的影響，而且因為傳統文化所受外界衝擊相對較小以及其本身的慣性，傳統文化和非正式制度對鄉村社會影響是巨大的。只有標本兼治，才能有一個和諧文明繁榮的鄉村，引導鄉村的輿論也就迎刃而解。

二是要把握民間信仰的規律，採取有效的引導方式。民間信仰有很多負面的功能，與現代社會不相適應，但它在社會和心理層面對農村社區和農民起到了一定的作用，完全摧毀民間信仰而沒有別的手段彌補民眾的相關需要，就不能真正改變民眾的民間信仰。可以考慮民間信仰「舊瓶裝新酒」，適應時代需要進行改革。

三是要推廣科普，提高民眾的科學意識。不論城鄉，科普的任務仍然很重，科盲不少。除了大眾傳媒的廣泛宣傳和政府的推廣外，可以由大學生成立志願者科普隊，利用下鄉和社區共建，

以活潑多樣的形式推廣科普。

四是提高民眾的教育水平，培養公民的獨立思考能力。公民有了判斷力，就不會輕易相信各

種傳言，就不會輕易隨波逐流，從眾隨大流，社會負面輿論的傳播就沒有了推波助瀾者。

註釋：

<sup>1</sup> 本課題由周大鳴教授負責。課題組成員有梅方權、王琛、朱嫦巧、譚麗華、陸建新、周維、段苒、張銀鋒等。本文完成與5月22日，課題組將繼續跟蹤這一課題。

<sup>2</sup> 詳見《南方周末》，2003年5月15日〈流言：4天飛傳14省〉報導。我們把這一系列流言統稱為「啞巴說話」事件。

<sup>3</sup> 李良棟：《誤區與超越：當代中國的社會輿論》（北京：中央黨校出版社，1995）。

<sup>4</sup> 劉建明：《社會輿論原理》（北京：華夏出版社，2002），頁211。

<sup>5</sup> 見《南方都市報》，2003年2月12日。

<sup>6</sup> 卡普費雷、鄭若麟、邊芹譯，《謠言》（上海：上海人民出版社，1991），頁18-19。

<sup>7</sup> 這裏的事實內容主要參考《南方都市報》，2003年2月12日和2003年5月21日報導。

<sup>8</sup> 國務院學位委員會辦公室，《新聞傳播學》（北

京：高等教育出版社，1999），頁77-78。

<sup>9</sup> 孫非、李振文，《社會心理導論》（武昌：華中工學院出版社，1987），頁262。

<sup>10</sup> 劉建明：《社會輿論原理》，頁70。

<sup>11</sup> 《南方都市報》，2003年2月12日。

<sup>12</sup> 轉引自周曉虹，《現代社會心理學》（上海：上海人民出版社，1997），頁400。

<sup>13</sup> 《南方都市報》，2003年5月21日。

<sup>14</sup> 深圳《晶報》，2003年4月29日。

<sup>15</sup> 列維·布留爾、丁由譯，《原始思維》（北京：商務印書館，1986）。

<sup>16</sup> 涂爾幹著、渠東譯，《社會分工論》（北京：三聯出版社，2000），頁17和頁255。

<sup>17</sup> 見布朗，《社會人類學方法》（北京：華夏出版社，2000）。

<sup>18</sup> 見《溫家寶：千方百計確保農村不發生大規模疫情》，國務院網站5月6日新聞。

## 書訊

由中山大學歷史人類學研究中心和香港科技大學華南研究中心合辦的《歷史人類學學刊》第一卷第一期已於四月出版。該學刊為半年刊，每年4月和10月在香港出版。該學刊主要刊登具有人類學視角的歷史研究和注重歷史深度的人類學研究論文，並實行匿名評審制度。凡有意訂閱該學刊者，請與香港科技大學華南研究中心聯絡（電話：(852)23587778、傳真：(852)23587774、電郵：schina@ust.hk）。下為該學刊第一卷第一期各篇論文的題目：

歷史的人類學化和人類學的歷史化——兼論被史學「搶註」的歷史人類學（張小軍）

從「異民」到「懷遠」——以「懷遠文獻」為重心考察雍正二年寧州移民要求入籍和土著罷考事件（梁洪生）

胡田寶與清中葉同性戀話語（宋怡明）

利益與秩序——嘉慶二十四年湖南省湘潭縣的土客仇殺事件（邵鴻）

傳統的循環再生——小欖菊花會的文化、歷史與政治經濟（蕭鳳霞）

光緒年間雲南鼠疫流行模式——以市鎮與村莊為基礎的研究（曹樹基）

道德、權力與晉水水利系統（沈艾娣）