

24小时,从“谣盐”到“诺盐”

小小一包食盐折射社会管理大课题

在这个“不差盐”的年代,突然出现了疯狂的“抢盐潮”——有网友评价:盐没疯,人疯了。

或许说得有点过,却多少刺中了要害,面对传言甚至明知是谣

言,我们还是那么不“淡定”:超市的货架一扫而空,网上的秒杀志在必得,逢人就唠叨:今天你买盐了吗?

这一幕,久违却又熟悉。2003

年的非典,口罩和板蓝根一度被“抢”到脱销,至今很多人家中的抽屉甚至还能翻出当年的囤货。

谣言往往都是公共事件的衍生物,然而,毕竟8年过去了,可以看到的变化,应属政府及社会管理体系的应对效率,总体上有了明显的提高。没变的,是面对谣言,我们的焦灼瞬间就被点燃。

——仍不淡定。面对“买盐”风,北大的张颐武教授昨晚织了一条“围脖”,由此联想到自己的儿时,“中国人二十世纪饱受匮乏短缺之苦……我还记得自己十一二岁时每周日为买两块豆腐,上午在一家小店排三个多小时队。一有风吹草动就会有过激的反应。可笑……”

张教授儿时排队是因为豆腐难买,如今人们排队却并非因为食盐短缺,恰是围脖里说的“风吹草动下的过激反应”。先是有人害怕海水受辐射,今后食盐不安全所以

去抢购,接着是有人害怕盐被抢光了,今后日子太“平淡”,所以跟风也去抢,再加上本来家中盐罐就快见底的,三拨人一叠加,市场很快就变“盐光光”。

——双刃微博。和非典时期不同,网络对“谣盐”的传播,因为微博这一新渠道的加入,产生了裂变式的效应。一则骇人听闻的微博,通常会在短时间内得以疯狂转发,很快就“地球人皆知”。

同时,微博辟谣的速度也是惊人的。昨天的新浪就多了一个官方微博——中国盐业总公司专门为此开博,从13:49到17:05,短短3个多小时,连发50条微博宣传食盐足量供应、价格不涨等官方信息;南京市盐务局调配市场供应量的消息,也在昨天上午就被媒体转发到微博上,转发量并不低于谣言的传播量。

——应对提速。每一次抢购风,都是对政府应急体系、社会管

理能力的一次考量,同时也是权威声音与谣言的一次赛跑。相比以往,人们明显感觉到了前者的提速。前晚“谣盐”发酵,昨天上午盐务部门就开始网络发布,到下午1点钟南京市政府的发布会,到下午3点多省政府新闻发言人的书面发布……不到24小时的时间,权威信息不断丰富,网络杂音渐渐减弱。

——有待破题。“这不是第一次,也更不会是最后一次。”不止一位专家提及,谣言以及公众的从众心态,在很长一段时间内不可能消失。遗憾的是,忙于应对的同时,谣言的源起常常仍是未知。同时,政府部门也应着重从事后应对,转变为提前预警并化解种种可能催生谣言的土壤。

就上述而言,一包小小的食盐,折射出的,是社会管理这个庞大的课题。 快报记者 郑春平



昨日,南京白云亭市场,商家堆放着成箱的食用盐 快报记者 辛一 摄

»对话

■张颐武:北京大学文化资源研究中心执行主任、教授

■邱鹭凤:著名民法专家、南京大学教授

■田伯平:江苏省社科院世界经济研究所所长、研究员

■乔新生:中南财经政法大学廉政研究院院长、教授

“谣盐”风波给我们上了堂社会管理课

[谣盐之感]

我们越来越爱“怀疑”了

现代快报:这次的“谣盐”之所以能够在很短时间内,在全国广泛传播,最主要是基于人们的什么心理?暴露了在灾难的威胁面前,我们的哪些问题?

张颐武:从直接原因上看,仍然是从众心理。不明白的人,把明白的人带过去了,于是明白的人也“从众”了,因为怕不明白的人把盐给买光了,干脆也跟着“备两包”。一旦“备两包”的人多了,对市场的影响就超乎想象了。类似这样的从众心理,也不全是中国独有的,例如美国最近在炒作碘片,价格也出现飞涨,说明这种恐慌心理在重大事件面前往往各国都有。特别是关系具体生存问题的,老百姓的反应都极其敏感,抢购风以中老年人居多,经历了物质匮乏期,留下的心理冲击印迹很深。也有一些年轻人,害怕真的没有卖了,我

岂不就被动了。从这一点上来说,咱们这食盐抢得又有点离谱了。

邱鹭凤:很多人抢购的原因,还是由于对信息的不完全了解。例如我自己昨天就想着是不是要去买一点新鲜的海鱼、海虾,免得今后买得不放心。那么,到底这种污染的可能性有多大,目前听到的信息并不够确定。大多数的判断仍然是来自大气方面的监测,对海洋方面的监测相对要少。

田伯平:很显然,人们的“不信任感”加强了。常常是谁说的都不信,越来越爱“怀疑”了。这与一段时期以来,我们在部分领域粗放式的管理方式有关,处理和应对问题总喜欢“一刀切”,一个政策执行到底,但在执行中,变动性有常常太大。一旦遇到了公共突发事件,加上谣言四起,就很容易扩大这种不信任感。

辩证看待网络传播效应

现代快报:我们发现,在谣言的传播中,网络的作用越来越大,尤其是这次关于食盐防辐射,经过网络论坛、微博等渠道,传播效应几乎是呈几何效应在增加。应该如何看待这一问题?

乔新生:在学术界有种错误观点,如果放任自流,谣言会自动过滤,会自我清洁。我的结论是:绝对不会。有句话叫“劣币驱逐良币”,互联网时代,信息也存在这种特点,耸人听闻的消息往往特别容易被关注,澄清这些传闻的信息反而容易被人们忽略。因为目前我们的互联网络管理仍存在缺陷,我们只存在市场准入管理,而没有做到信息的管理,信息管理的责任人是谁?是互联网络的提供者、运营商,而目前我们并没有加重他们的责任,更没有进行立法管理。建议制订互联网络管理法明确责任。

目前我们有三个法来管这个

事:侵权责任法、治安管理处罚法,还有一个刑法,但往往造谣者被迫追究刑事责任了,却“忘记”了提供谣言传播渠道的互联网络提供者。

田伯平:网络也是社会管理一个重要渠道。确实有些人把网络当成一个宣泄的地方,这并非不可以,但有个度的问题,不能不负责任的乱说一气。一方面,为了防止网络负面作用,需要加强管理。另一方面,也不能管得太死,既要让人家能够讲话,又要有一定的责任意识。允许大家讲话,又要让人家知道你所说的可能会引起的后果,以及可能要承担的责任。

张颐武:微博是谣言的传播平台,也是辟谣的平台。其实从博友转发的内容看,有不少都是嘲笑性质的,可能很多人在关心和转发相关的微博,却未必都去超市排队买盐了。相比之下,短信这个平台应该更受到重视,它的传播效应在不上网的人群里更加重要。

[诺盐之道]

缓解“谣盐”,社会管理如何破题

现代快报:这次的谣言发生后,从上到下各级政府部门在第一时间积极应对,承诺有“盐”,并在第一时间积极调配,保障市场供应,对谣言的消除起到了至关重要的作用。这也再次凸显出“社会管理”是一门大学问。在谣言面前,我们的公众、政府、企业、专家、媒体(包括网络等新媒体),各自应该怎么做?

田伯平:社会管理首先应树立一个“权威”,也就是给公众以“信心”,让大家都能够相信它,行动上有所规范和依据。这一“权威”,不一定是一个人,也可以是一个制度,乃至是一种规则,要让大家都能认可。

一个社会的有效管理,最好能形成一个法律的预期,比如,大家都靠右走,这个没问题,形成一个习惯以后就不需要再多做约束,但是公共政策如果不断变化,使得百姓的预期也得经常随之调整,那么公众的不信任感就会增加,“权威”就会逐渐缺失。就像这次的谣言,之所以大家都去抢购食盐,很重要的原因就是缺乏合理的、大家都认可的规则,能抢

的都去抢,将自己的利益最大化。

社会规则的养成、社会管理的完善,要比发展经济难度大得多。遇到了问题,如何风雨同舟,合力应对,值得社会各个层面去思考。

对公众而言,应该更多意识到公民的责任和公民的义务概念。我们都不是一个自然人,而是一个社会人,要使得自己的行为与他人协调,服从社会管理,遵守社会规则,尊重社会的管理。

以这次事件为例,如果每人都是一袋盐,两袋盐,可能小事情会引发社会动荡,这就是所谓的蝴蝶现象,给整个社会带来巨大的成本,对每个人来讲都是个损失,少数商人得利,整个社会是个负效益。

邱鹭凤:美国人抢购碘片,美国政府及时出来澄清,不能过度补充碘元素。那么这次大家抢购食用盐,基于不了解海水到底是否会受到污染,因为目前公布的大多数是海盐的监测。所以,不妨完善现行的核污染监测体系,让大家都能了解到更加全面的信息。

再举个最简单的例子,其实我们现在吃的很多都是井盐,而不是海盐,那么政府部门此前就

应该主动发布信息,明确告知不同盐品的种类,甚至包括现在我们是否增加了井盐的生产比例,降低了海盐的比例等,这样一来,对于似懂非懂的公众而言,猜测反而减少了。

与此同时,在准备工作上,应该作最坏的打算,最坏的打算也往往是最充足的打算,为百姓消除后顾之忧,这是政府不可推卸的义务。

关于专家,凡是面对公众作解说的,好的要说,坏的也要说。同时要请多学科的专家来解说,告知公众多方面的监控和防护措施,这有什么不好呢?

张颐武:大家为什么会抢购?这提出了一个问题,就是社会管理和社会应急防范应该更加有效,不应该全部从制度上加以约束。例如,世界各国的民众在公共事件面前都有从众心理,这也是人的基本特性之一,所以在制度约束的同时,还应该从引导上多做工作,消除公众的顾虑。很简单,抢盐风看似厉害,其实也没什么可怕,第二天早上超市货架一满,再把相关的常识解释清楚,很快风波就平息了。

“谣盐”过后我们能留下点什么

现代快报:经历了非典,我们学习了公共卫生事件的应对经验,那么这次日本核泄漏事件过后,我们是不是也应该学会点东西,留下点什么?

田伯平:社会建设是经济发展后迫切要面临的问题。不光是走上现代化就行了,社会建设要同步,同时应该进行相应的完善,经济社会生态共同健康发展。当然,要具体到切实解决一些民生问题,提高政府的公信力。

其次,是要建立公共信息渠道。例如动用各种有效渠道公布信息、传播权威的声音,例如手机短信、电视台、电台、网络、街头电子

显示屏等。遗憾的是,现在一些政府公共部门的网站,通常都变成了一个宣传网站,更强调宣传功能、教育功能,忽视了信息传递和传播功能。而其他的手段,往往下级部门要等上级部门的指示,如果没有指示,往往多做了一步,反而会引来一顿责骂:“谁让你多事的。”

第三,社会管理应该是日常的、常态的,这样的危机出现了,顶上去的应该是常态的预防,而不是全社会紧急动员,这样成本巨大,最终仍需要全体百姓来承担。

乔新生:政府部门也好,专家也好,在公共事件面前,及时发布信息当然重要,尽可能实现信息平

衡。对于公共事件中的商业主体,不能刻意强求,但应该有效调控。另外,我也有四句话,放慢我们的脚步;简单我们的生活;有自知自明的态度;量力而行的计划。

邱鹭凤:上次我们补的是公共卫生的课,这次要补科学技术的课。我的建议是,在公共事件和危机面前,大家要沉着应对,也要有最坏的准备。往往有了最坏的准备,心里反而不会恐慌。这就是我们所说的忧患意识,例如非典的时候,人们一开始也很慌,后来准备充足、应对充分,慢慢的也就不就平静下来了?

快报记者 郑春平