

共情传播的量度：重大公共卫生事件报道的共振与纠偏

刘海明 宋婷

摘要 在网络传播视野下，公众的情感表达更为显性，在社交媒体平台的活跃度和议题参与度明显增强。情感作为新闻舆论的重要元素，对社会议题、网络舆论的生成和演变以及延展出的社会问题有着较大影响。共情传播始终贯穿于新闻舆论的传播过程，涉及国内外政治、社会和文化建构等方面的共情应用与量度把控。共情传播的量度失衡在“新冠”肺炎疫情引发的重大公共卫生事件中表现得非常突出，媒体、公众与社会治理部门有关疫情的情感传播互为影响。媒体与社会治理部门在新闻舆论引导中的共情善用是缓和舆论冲突之道。要达到重大公共卫生事件报道的情感共振，需要熟悉特殊环境下普遍的社会心态和公共诉求，本着积极协调原则在新闻舆论的碰撞中不断纠偏，调适重大公共卫生事件报道共情的量度。

关键词 重大公共卫生事件；情感共振；共情传播；网络舆论；社会心态

中图分类号 G212 **文献标识码** A

作者 刘海明，重庆大学新闻学院教授，重庆 401331；宋婷，重庆大学新闻学院硕士研究生，重庆 401331

DOI:10.15897/j.cnki.cn51-1046/g2.2020.10.002

重大公共卫生事件报道具有塑造公众情感的功能。重大新闻事件是网络舆论的起点，在由新闻向舆论转换的过程中，舆论演变以公众的情感为中介。网络环境下公众从单纯的“消极公众”逐步转变成既接受信息又生产信息的“积极公众”^[1]，积极公众使潜舆论趋于显性化。舆论是公众各种影响或关心社会事务的意见的总和^[2]，网络舆论是公众在网络空间对社会议题表明的态度和观点。新闻语言的情感导向影响公众在网络舆论场的态度，包括他们对报道情感的把握。共情是情感的子集，是人类与生俱来的一种能力。^[3]共情现象伴随新闻实践的始终，共情传播研究旨在揭示传播与共情的内在联系，使共情传播具有指导新闻实践的理论价值。新闻报道的共情传播在共情量度方面存在哪些问题？如何实现共情的策略善用？这是有待思考的实践型理论问题。本文从新闻、情感与舆论关系角度审视“新冠”肺炎疫情报道共情传播的量度问题。

一、内涵与外延：共情的画像及询唤能力

“共情”原本是心理学的术语，新闻传播学语境下的共情不单是由个体的情感表达和心理体验而形成情感共同体的概念，而是社会、政治和文化建构的产物。研究共情的媒体效应和舆论叙事化倾向以及在情感共同体形成中的作用和影响，需要探讨新闻报道“共情”的内涵与外延。

1) 基金项目：国家社科基金重点项目“重大公共事件的社会伦理心态研究”(AZD006)。

（一）概念的辨析与分类

1873年，德国哲学家罗伯特·维舍（Robert Vischer）建议用“Einfühlung”来表达将自身真实心灵感受主动投射到所见事物的现象。1890年，爱德华·泰坦纳（Edward Titchener）在《关于思维过程的实验心理学讲稿》中提出用英文单词“empathy”替代“Einfühlung”，将“empathy”定义为“这是一个把客体人性化的过程，感觉我们自己进入别的东西内部的过程”^[4]。在中国，“empathy”被译为“共情”“同感”“同理心”和“移情”等。截至目前，这个概念仍存在争议，界定“共情”主要从属性、本质和结构三个角度切入。

围绕共情的属性，学界普遍认为共情是一种自然情感或能力。在埃弗雷·特卡林（Efrat Kerem）等学者看来，“共情”是一种直接在情感上去感受他人心理状态的能力，是一种微妙的、普遍存在的、促使人理解他人的情绪和心理。^[5]属性研究重视共情的起源，认同人类心智发育中所形成的情感和能力可以直接感受他人的境况。针对共情的本质，研究者认为共情是一种认知结果或情感状态。共情本质论者将共情看做是对他者感情瞬间体验的情感现象。^[6]或是认为共情是指设身处地理解他人的想法，在智力上理解他人的情感状态，且仅指建构他人心理状态的活动，所建构的结果未必相似。^[7]此类定义注重共情的状态和结果，缺乏对形成共情具体过程的探究。从共情的结构看，共情在结构上具有多维度、多成分或过程性的特点。有学者认为共情包括个人与情境因素、发生在共情者身上的过程和共情的情感性结果及非情感性结果三种必要成分。^[8]爱德华·泰坦纳（Edward Titchener）认为共情是通过内在模拟形成心理意象的过程，通过想象的感觉来模拟他人的境遇体验。^[9]共情结构研究重视共情的过程，根据对成分、结构和过程的剖析，判断共情发生的完整过程中的影响因子，有利于深入分析“新冠”疫情下的公众情感与社会心态。

现阶段，共情通常被视作“一种人际互动的心理现象，不仅是一种状态或能力，更是一种具有动态性、方向性的社会心理过程。”^[10]综合以上的研究考察在新闻实践中概念的可操作性，“共

情”被视作“个体面对（或想象）一个或多个个体的情绪情景时，首先产生与他人情绪情感的共享，而后在认知到自我与他人有区别的前提下对总体状况进行认知评估，从而产生一种伴有相应行为（外显或内隐行为）的情绪情感反应，且主体将这种情绪、情感和行为指向客体的心理过程。”^[11]本文将“共情传播”界定为个体在面对群体的情绪情景时参与信息接收、感染和表达以及传递分享的行为过程。公众在“新冠”疫情构建出的各类情绪场景中积极地参与共情传播。

（二）共情的组件与分阶

新闻传播场域的“共情”是个需要从多系统性和时间动态性等角度完整展现的动态过程。共情由四个阶段的组件构成：感染接触、情绪认知、评估采择和表达行为。在“新冠”疫情相关报道中，公众通过亲临现场或网络信息接触到新闻当事人的处境，建立起与当事人的情感共享，情感系统由此被唤醒，认知到自身与当事人处境的差别并受到当事人同形情绪的感化。随后公众想象、推测和理解当事人的态度与感受，对他的实际处境进行认知评估，结合自身的价值观、道德准则来考察“我”共情当事人的理由成立与否。若成立，公众会产生帮助当事人的心理动机和独立情绪，将认知和情绪外投指向他，若理由未成立或中途发生变动，则共情过程终止。

共情是理解和分享他人感情的能力^[12]，多是无意识萌生。关于共情，马丁·霍夫曼（Martin Hoffman）认为是“当一个人感受到另一个人的痛苦时，这一过程往往不是有意识选择的结果。”^[13]共情组件的发生机制以时间进程为参照，由知到情再到行，构成一个完整的共情过程。通过“新冠”肺炎疫情报道，群体的公共卫生意识被唤醒，在网络舆论场形成的共情呈现出易感染性、对象集中性和评估复杂性以及共情表达强烈性等特点。笼罩在对疫情恐惧中的人们对疫情报道更为敏感，他们属于集中关注疫情的“中心相关者”。形成共情的过程并非一成不变，个体辨析过程掺杂的因素增多，情绪易于波动且急于表达，其间难免发生偏移。共情组件发挥作用的时间短暂，公众很难将自我情绪同他人同形情绪作出区分，需警惕

媒体对个体情绪“借题发挥”，导致群体的无意识共情偏离。

（三）共情的激活与唤醒

共情是高级认知与情绪反应的心理过程，共情能增强公众理解他人、预测他人的能力。^[4]共情的激活与唤醒在于由外到内的产生与由内到外的表达，发挥个体的社会关系作用。从新闻到普遍关注再到网络舆论，共情的唤醒力功不可没。

共情从个体内部激活人的情感和行为。由于重大公共卫生事件报道对象与公众情感存在差异，公众在共情过程中被激活的情感影响着群体的行为反应。疫情期间，公众对疫情信息的敏感度和关注度上升，在有争议的新闻事件中表现得更加活跃，他们被共情激活的情感与行为也体现在网络舆论中。多数人流露出对疫情实时更新数据的恐惧和忧虑，对“抗疫一线人员英勇牺牲”的惋惜和痛心，对“义无反顾驰援武汉的医务工作者”的敬仰和担忧，对“发国难财”行为的嗤之以鼻，对“质疑武汉红十字会物资分配合理性”言论愤懑不平，对“黄冈市卫健委主任一问三不知”的寒心，公众的个体情感在事件中被激活，自发表达他们朴素的道德情感。

共情从个体外部唤醒人的社会属性和身份。内心感受和言语表达一脉相承，公众对疫情报道的共情反馈并非情感表达的全部，还包括被唤醒的社会人身份与属性。社会是关系的总和，个体与疫情紧密相连而本能地做出反应。共情塑造公众的自我认同以及自我与国家的关系，被共情对象与个体的关系越密切，个体的共情越强烈。共情唤醒个体的自然身份与社会身份，有助于公众更好地体会当事人的处境，增加他们对当事人的生活状况和社会公平正义以及对社会处境中未知风险的担忧与共感。公众对疫情的共情、关注和响应是网络舆论演化的前提。

（四）舆论的形塑与演化

与传统的社会舆论相比，网络舆论在内容生成与呈现方式、传播媒介和内在动因以及传播频率与效率等方面呈现出新的特点。公众以舆论传播主体和客体的双重身份存在于网络场域中，通过信息的接收、转换和传递加速他们的情感共识

向外部传播。共情的力量不仅体现在对个体的唤醒力，也体现在对网络舆论的形塑与演化的助导作用。“新冠”疫情报道在转为网络舆论议题的过程中伴随情感的共鸣与碰撞，部分参与舆论讨论者拥有立场相同、诉求相近、情感相通以及数量庞大等特点。网络舆论的形塑与演化是事实、意见、情感和行动等要素互动与相促的结果，共情心理在其中发挥重要作用。

在时间与通讯不受限制的移动互联时代，公众可全天候地参与舆论讨论和共情传播，从舆论的形塑到演变，公众的共情心理具有助导作用。“公众”不再是通过讨论而产生的，而是通过与原舆论主导角色冲突的传播系统来构建的，传统媒体试图保留对信息传播的控制权。^[5]新媒体环境和跨文化传播语境下的舆论主体多元，营造舆论的信息多渠道，以往由传统媒体和意见领袖担当的主导角色逐渐式微，这个群体在网络舆论场反而处于消极应对甚至被动失言的状态。在民间舆论场中，公众的共情作用于重大公共卫生事件报道，有助于追溯真相与惩恶扬善。个别医务工作者因“不当发言”受到“训诫”，此事件在公众共情影响下最终被“披露真相”。公众共情还在舆论演化过程中助导道德资源的善用。他们自主参与或在媒体倡导下支援疫区，公众的个人道德与社会道德在对事件的关注、讨论和参与中得到升华。公众共情引发的舆论亦可敦促涉事方的回应。疫情报道刺激公众的敏感神经，涉事方在媒体曝光后处于被动位置。武汉红十字会在舆论质疑下公开物资清单，用事实澄清回应舆论关切，竭力挽回该组织的社会声誉。

二、变化与倾向：网络时代的舆论情感

网络舆论的活跃度有助于公众展现情感、意见和行为，情感共同体反过来强化了网络舆论的影响力。舆论与情感的表达在社交媒体语境下呈现出多维发展的新特点，对公众情绪和舆论事件的发展产生影响。

（一）舆论表达的新特点与非理性因素

大卫·贝洛（David Berlo）提出“互动的目标是自我和他人的合并”^[6]。传统媒体承载的社会舆

论表达活跃度较低,公众因缺乏意见互动平台使社会舆论呈现分散状态,零散的公众意见由传统媒体筛选并汇集,媒体无形中主导并干预社会舆论的生成与发展。互联网时代,社会话语权的再分配和舆论格局以及社会互动形式发生改变,公众在网络舆论场的意见表达呈现出新的特点:公众表达意见的欲望被调动起来,没有门槛的意见表达造成理性与非理性的声音交织在一起。“粉丝”群体对“意见领袖”的推崇以及理性辩论思维的缺乏,使得网络舆论场充斥戾气且不具备自身净化功能。^[17]新闻报道传递的信息与情感由个体认知逐渐向个人意见转化,再由个体情感倾向形成若干情绪共同体。“新冠”疫情话题的舆论表达基本囊括了以上几个特点。“新冠”疫情占据媒体的新闻“头版”,相关议题讨论热烈、跟帖数量多,改写娱乐新闻占据网络平台热搜的惯例。关乎疫情的网络舆论在理性与非理性间浮动,专家或名人的言行备受推崇。受相互矛盾信息的左右,网络舆论的非理性讨论导致部分公众抢购药品或粮油,这是网络舆论环境和公众辨识力共同作用的结果。

在网络舆论中,公众的信息完整度、个体情绪以及媒介素养都可能变成助推非理性舆论的导火索。社会发展使情感加剧,使情感表达的场合增多。^[18]情感在舆论的理性与非理性之间起黏合作用。就非理性的结构而言,网络舆论的非理性因素主要包括:个体情绪、社会情感、集体意志。^[19]公众在合法范围内拥有愈发强烈的“发言”欲望,他们在社交网络受到的关注和追捧便于体验“主宰话题”的快感,受到推崇的“意见领袖”更具影响力。个体或群体的情绪与情感随之产生正常与反常之分,“新冠”疫情相关报道在利用情感来感染公众的同时也面临反馈相左的风险。

(二) 媒体效应显化与舆论的叙事倾向

此次重大公共卫生事件有争议的疫情报道在公众心理和行为上产生媒体效应,所谓“媒体效应”(Media Effect),是指各种媒体信息对个人的心理和行为的影响。^[20]沉浸在疫情报道中的公众受媒体议程设置与情感的影响,逐渐产生情绪、态度以及行为的改变。“新冠”疫情报道所呈现的

“灾难现场”对公众情绪造成冲击,他们的心理和表露使“媒体效应”得以显性化表达。受疫情期间逐渐上升的被感染人数和死亡人数、衣食住行受到巨大影响和抗疫一线英勇牺牲的医务人员以及借着疫情满足私利的违法行为等报道的影响,公众容易产生焦虑、恐慌和愤怒等交织的复杂情绪。对于存在争议的问题,从个体情感正面反应看,公众在网络上积极关注和参与议题并通过评论、曝光相关事实和支持“受害者”等方式参与推动事件的调查和处理,直至事件逐渐平息。从个体情感负面反应看,可能出现公众追责到无辜方或仅将目光聚集于局部事实,在多种压制情绪下失去理性判断且盲目从众,过激的言论造成消极的社会影响。

网络舆论具有明显的身份叙事倾向,叙事身份是个体内在化和进化的生活故事,为生活提供某种程度的统一性和目的性。^[21]网络舆论参与者的言论及行为带有源于个体社会身份与思维建树的情感,同类意见倾向的情感共同体的讨论将叙事由事件本身转向当事人的社会身份与处境,使重大公共卫生事件报道逐渐演变成网络舆论事件。公众的积极参与源于他们以拟态的方式感受当事人的社会身份和处境。当事人所涉及的事件与公众在社会身份、法治监督和个体权益等方面联系密切,公众强烈的社会责任感产生对应的“事件情感”吸引他们参与讨论。情感和事件是身份叙事的基础,网络舆论是身份叙事倾向的具体体现。新闻报道通过符号叙事传递重大公共卫生事件信息,由公众情感表达形成的网络舆论通过身份叙事剖析事件实质。

(三) “情感”的传播特性与共情表达

共情使社会生活成为可能^[22],网络舆论的情感表达具有聚集性、对抗性和议题性的传播特性。“聚集性”指情感有助于公众之间的链接和共同体的形成;“对抗性”指情感可能对现有的社会秩序、行政权力构成挑战;“议题性”指情感使围绕议题的公众形成情感社群。情感传播的聚集性体现在共情表达的规模上。“新冠”疫情报道的情感传播聚集个体形成若干类庞大的情感共同体,公众的情感在新闻报道的调动下形成情感共振,

集体情感对个体情感的吸引与同化使个体情感得到表达并找到宿主。“情感”的公共传播有助于情感共同体的形成，公众的情感几乎无障碍地进入公共空间，传递个体对疫情新闻的复杂情感。这些情感与现实社会产生有效的情感共振，使得个体疫情事件成为重大公共卫生事件，引发网络舆论并影响公共卫生事件的走向。

情感传播的对抗性体现在共情表达的风险上。疫情期间充满许多不确定性，公众的共情促进非理性对抗型舆论的产生，这样的舆论诉诸公众的怨愤、悲恸和失望等情绪的极端化表达。在某些情况下，不确定感可能会导致人们走向极端，会导致人们接受无所不包的排他性意识形态，认同刻板的、不宽容的社会群体，并参与激进、极端甚至暴力的群体行为。^[24]“新冠”疫情的发生、扩散和防控并不完全符合公众对公共卫生治理部门的期待，相反经常伴有质疑的声音。疫情报道的共情传播在涉及对抗性情感时，面临情绪疏导和公众安抚方面的挑战。情感传播的议题性体现在共情表达的生命力上。公众因情感产生围绕议题的互动关系，在社交媒体上的情感共鸣使他们在一定时间内保持“亲密联系”，情感性的舆论社群在讨论达到顶峰后，社群随之逐渐解体。以“情感”为纽带的情感社群虽具有批判性力量但缺乏稳定性。连续的“新冠”疫情报道无法同时集中关注多个议题，公众在此类公共讨论中不断转场。

（四）“情绪共同体”与“案事件化”

“情感”是个体间的纽带和社会的粘合剂，促进“公众”的形成。由共情传播衍生出两个子概念：“情绪共同体”与“案事件化”，两者在“新冠”疫情期间多有产生。“情绪共同体”所表现的集体情感，在许多人共同体验情感的情况下，宏观层面的情感过程是从多人的互动中产生的，这种情感过程似乎有助于由消极情绪（如集体行动、冲突和集体哀悼）和积极情绪（如趋势、炒作和集体庆祝）驱动的各种集体过程的展开。^[25]古斯塔夫·勒庞（Gustave Le Bon）认为，群体情绪的相互感染，决定着群体行为的选择，本能性的情绪特别容易感染，而理智的、冷静的情绪在群体中丝毫不起作用。^[26]情绪共同体并不排除理智思维

者，但这个群体在数量上毕竟有限，要改变“情绪共同体”已有的认知结果和行为选择相当困难。“情绪共同体”无法在最快时间内囊括事件的全面信息甚至出现极端和偏颇的言论，公众的情绪由此受到影响。

“案事件化”指经过新闻传播的情感动员，激发公众的愤怒和同情，形成“情绪共同体”，推动事件从“地方”走向全国乃至全球，从“事件”迅速演变成“现象”。^[26]实验表明：只有当群体受到不公平的待遇和群体共识性高时，基于群体的愤怒沟通才会增加群体同情。^[27]媒体的情感动员以最快速度将公众聚集在一起，被聚光“事件”在新闻舆论助推下成为公众关注的重点。大理“截胡”重庆医疗物资、下属为官员取走成箱的稀缺N95口罩等事件引发公众愤怒，通过“案事件化”来伸张公平正义和抵抗特权滥用是群体的期许。“案事件化”亦是一把“双刃剑”，媒体的情感动员能达到群体期许，亦能导致舆论偏移。对于社会治理部门而言，需审视在动员公众共情传播和情感表达的过程中，“事件”变为“现象”背后的舆论偏向是否适度、事件是否得到有效解决以及聚光背后的模糊视线中隐藏着深层次的“危机”。

三、辨识与局限：共情传播中的量度失衡

在媒体与舆论的互激过程中，如果媒体不能将共情传播控制在适度的范围内，将会导致量度失衡。量度失衡是共情的局限性所致，有待媒体加以辨识并纠偏。

（一）共情聚光差异的危机

社交媒体时代，在碎片化时间内个体接收并浏览信息的数量反而受限，公众对信息的群体过滤的需求和机制在网络空间一直存在^[28]，公众通过浏览习惯和个人偏好形成各自的信息筛选习惯，他们参与“刷屏”事件讨论的可能性更大。重大公共卫生事件发生后，媒体的密集报道使事件受到广泛关注，个体或群体共情的聚光灯效应作用于事件之上。情感共同体将视线聚焦于某一事件时，需要警惕共情聚光效应差异的危机。同理心的产生基于“可辨识受害者效应”——对少数而

容易辨识的受害者的共情力强烈,对多数而不易辨识的受害者共情力弱。^[29]

第一种聚光的强弱差异在于事件的表与里。在事件初始阶段,疫情报道缺乏对事件“里”的剖析。事件报道的主角可能被赋予标签化称谓,公众的情感或态度根据事件的性质“捧”或“踩”。公众在共情传播过程中通常满足于聚光事件的表面,对于“受害者”的共情力最为强烈。在“护士张静静”事件中,公众悲于“英雄人物”的生命消逝,母亲援鄂、父亲援非,追问年幼的孩子如何得到社会保障?质疑家庭情况特殊的张静静是否有必要一定援鄂?这些背后值得深究的“里”,在聚光之外通常容易被忽略。重大公共卫生事件报道的“里”主要涉及的责任方、原因和措施均不可忽略。第二种聚光的强弱差异在于事件的内与外。事件报道的“内”涉及事件的始末、过程以及相关延展的宏观问题,事件报道的“外”是缺乏相关性的其他事件。事件“内”的聚光由事件“外”进行衬托。当“内”备受关注时,“外”的非典型事件暂时无法形成更为显著的舆论效应,导致事件“外”的“受害者”因不易辨识失去被关注的机会。共情力的聚光可善于舆论中心的内外转移,却无法让情感共同体辨识所有“受害者”。

(二) 寻助诉求的关注失焦

作为事件的“局外人”——为“情感”所吸引的公众和媒体,对“情感”本身投入更多的热情。“情感”使公众的认知停留在表层的事实并固化他们的思维,但被共情对象“寻助”的是得到对其实际诉求的关注和推动问题的解决。因武汉“封城”无法归家和缺乏物资的人们需要媒体和舆论的关注,这是解决寻助人自身无力型问题的关键。但寻助者有可能被媒体固化在带有悲情色彩的弱势地位(因为这种“弱势地位”及其附带的道德资源是获取公众、媒体注意力的重要因素)。与此同时,寻助者的诉求可能被模糊化,被媒体和公众的“情感”转换。在疫情暴发阶段,武汉市民的诉求被漠视,地域的隔阂和排斥反而增加。通过新闻报道的聚光,“公交运送疫区患者”有效引起公众的共情关注并生成网络舆论,

疫区居民的真实境况为公众所了解。当共情集中于“情感”时,事实本身的权责过错与正义维护则显得黯然失色。在“情感狂欢”之下,事件反映的问题未必得到根本解决,寻助者的实际诉求表达受阻而进退两难。

东方哲学对自我和他人的关系进行如下解释:如果A和B彼此对立,这两个存在是完全不同的实体,那么A几乎不可能体贴、同情并考虑B;如果二者与某个字符串相联系,尽管A和B仍然对立,他们却不再是两个完全不同的实体,不是分开的个人,而是以我们看不到的方式永远联系在一起。^[30]公众与“弱势者”就存在这样的联系。但在“弱势地位”被固化的个人或群体在复杂的社会关系中,需要面对被“标签化”的生活,公众无法即刻改变这种刻板印象。困境中的“受害者”本能地对情感的集聚万分感激。“角色固化”则并非好事,处于弱势地位的个体或群体的诉求可能被曲解,他们应有的权利与自由遭受非议。网络舆论中的弱势感可以催生相对剥夺感和无力感以及怨恨感等,不善的“弱势者”反而利用公众与媒体的共情以利己,甚至在网络舆论中扮演激进型角色。

(三) 新闻归因的极化效应

归因属于自然的人类心理机制,是新闻情感唤醒的关键机制之一。新闻编辑室在报道中为追求传播效果会采取相应的归因策略。媒体在报道中强调某些问题,把它们放在更多或更显著的的新闻版面上,这种对媒体问题的强调反过来又影响这些问题在公众视野中的突出性^[31],对事件的结果和影响的评价都将产生较大的差别。共情也会影响公众关于他人和归因的决策。^[32]疫情报道通过事实选择进行归因暗示,与叙事符号化的人物标签并用,将具体的偶然因素转化为宏观抽象因素来弱化当事人的处境,“案件型事件”的个人问题转为“现象型事件”的社会问题。新闻归因通过塑造受访者对事件的特定理解,聚集和影响公众情感。反过来,公众的情感反应也会对后续报道产生作用,并会对事件的进展产生影响。正如加布里埃尔·塔尔德(Gabriel Tarde)所说:“公众反过来影响起初煽动他们、现在却不能控制他们

的人。”^[33]

群体情绪冲动易变,控制不当可能会使群体决策偏离常识,造成负面的网络舆论,影响社会矛盾的化解与社会资源的整合。互联网的跟帖互动因观念的撕裂导致群体的情绪感染,网络媒体的道德批判迅疾转变为现实的道德仇恨与群体的情绪宣泄。古斯塔夫·勒庞(Gustave Le Bon)揭示出个体如何在一个非理性、易激动、少判断的群体里走向极端的心理机制。^[34]公众因“武汉嫂子微信群正义开骂”事件或愤怒、或失望、或同情,负面社会情感最易引导公众绕过对于真相的追问而寻求外向归因和宏观归因,即向制度、结构和社会等方向寻找归因与进行归责,这种情感指向易形成“极化效果”^[35],催化网络舆情危机、吞没异质性意见甚至可能使负面信息失控。

(四) 集体沉溺与情感疲劳

麦克·格拉斯(Mc Grath)认为在讨论群体互动时应考虑四个方面的因素:群体成员的特点、群体的结构、任务的性质以及讨论环境的特点。^[36]群体互动中的意见统一与互相支持,为参与讨论的群体成员带来表达的成就感,同时更加确信群体意见立场和集体情感倾向,公众可能沉溺于“集体情感”的互动满足之中。群体为媒体的重大公共卫生事件报道拟定情感倾向,这种情感在讨论过程中逐渐得到强化,即便不是所有共同体成员都认同因这种情感倾向产出的群体意见,但“无力反驳”和暂时沉默的倾向也促使“集体情感”居于上风。共同抗疫时期的集体情感是社会凝聚力的重要资源,在表达过程中却常常缺乏客观性和理智思维,出现对疫情过于悲观或乐观、对社会治理工作过于肯定或否定的结果,从而导致沉溺于集体情感的公众和媒体可能成为居心叵测者煽动社会极端情绪的牺牲品。

在避免“集体情感”沉溺的同时,亦应警惕沉溺之外的“情感疲劳”。任何事件性报道都蕴含着一种或多种情感因素,媒体和公众对“集体情感”的沉溺使事件“受害者”面临媒体和公众“情感疲劳”的风险。“新冠”疫情期间的一类“受害者”第一次被报道时可以受到更多的社会关注,公众对此类事件的共情力首次集中发挥。

“众志成城”的口号在疫情初中期效果明显,到后期公众逐渐适应“防疫”生活,重复类似的报道不再具备“吸引力”。“受害者”或“寻助者”需要采取更为剧烈的“情感”策略来满足媒体和公众的“情感”需求,不断提供“情感”消费的佐料。“情感”的抗争使平等“对话”趋于困难,加剧“受害者”对抗的剧烈程度。公众对同类问题的疫情报道热情难以持续,响应寻助者诉求的意愿逐渐被消磨,这种情感疲劳造成公众态度的麻木与援助行为的迟缓。究其原因,在于个体差异因素和其他社会因素的影响,媒体需要思考如何在报道中适度“规划”情感因素的问题,而不是满足于仅仅为公众提供“情感”消费的素材。媒体报道的共情善用可以赋予普通事件以特定的“新闻情感”,这种情感应当作为一种有益的工具应用于新闻传播当中,而非逾越新闻伦理的边界错用或滥用。当“情感泛滥”之时,共情传播或将得不偿失。

四、践行与调适:媒体与舆论的共情善用

网络是共情传播的载体,网络舆论管理归根结底是对人的管理,为避免共情传播的失衡之过,需要新闻报道通过共情善用引导网络舆论趋于理性,这需要媒体从业者、社会治理者与公众的协作调适。

(一) 立足积极动机与精当内容

媒体的职责在于通过新闻报道满足公众的信息需求,引领舆论。过去,新闻媒体被认为有权设定人们思考的议题议程,提供有助于识别公共话语的框架,并为该话语中的发言者提供与公众接触的机会,传统新闻机构的把关权力现在受到一定质疑。^[37]新闻生产被嵌入情感,这既是报道策略的需要,也是媒体权力的象征,媒体的这种权力也需善用。“新冠”疫情的暴发危及公共卫生安全,科学、准确、及时报道疫情对新闻的时效性、专业性、客观性提出要求,需要媒体善用共情策略集中社会道德资源,营造良好的社会风气,避免报道的越权行为以及媒体职业权力的异化。

合理地运用共情传播,做好重大公共卫生事件报道,新闻机构应将疫情报道的动机置于伦理

的考量之下。媒体从业者不能违背职业道德,将共情作为吸引眼球或转移视线的工具,煽动公众并妨碍他们了解疫情实况,误导情感共同体的意见表达。疫情报道除了需要媒体报道的积极动机之外,还需新闻编辑室重视对新闻内容的精当选择。公众的共情力在国家面对危难时能起到助力社会帮扶、协同攻克难关的作用。优质和适当的新闻内容更贴合社会的需要,在矛盾集中的特殊时期亟待通过疫情报道的共情传播暂缓公众的不安情绪。此外,报道的话语方式也应斟酌,疫情报道应当采用温和、陈述事实以及论证观点的话语方式。影响广泛的“新冠”疫情对我国社会生活造成巨大冲击,公众主要通过新闻报道了解疫情。为此,需要用平实的语言客观报道事实,避免因语义复杂和情感过度造成负面影响。

(二) 秉承专业主义与理性共情

媒介融合对媒体从业者的专业采编能力提出更高要求,媒体从业者需具备较强的新闻价值判断力、信息整合能力以及信息资源发掘能力。在“新冠”肺炎肆虐期间,媒体工作的强度和压力增加,加上网络舆论对相关报道的关注,媒体从业者难免带着“情感”做报道。在关系到公共卫生安全的特殊环境下,新闻采编工作不可避免地含有媒体从业者的情感因素。疫情报道建立在新闻专业主义的基础之上,这需要媒体从业者将专业主义规范付诸新闻实践,生产作为再现的新闻以形成公共话语中直接体现理性伦理的构成元素。^[8]媒体从业者的自我认同由共同的规范、价值观和对专业团体的归属感构成,^[9]他们推崇的新闻专业主义的目标是服务于社会。忠于理性和客观的媒体从业者在畅言式社交媒体中承担澄清事实和论证说理的职责,在报道中做到不偏不倚,强烈情感的必要表达应通过专业化新闻采编将适度情感涵化于理性的报道中。

新闻媒体服务于社会的功能之一是激发共情。^[10]疫情中的典型报道具有重要历史意义,既能够广泛而深刻地揭示社会问题与时代特征,又能无意识间启动公众的共情,不由自主的移情在道德情感主义中起着重要作用。^[11]媒体从业者对报道的对象和事件的态度应秉承新闻专业主义和个人

理性,摆脱固有思维的禁锢,真实、客观地阐述事实,应避免对主观诉求的过度表达,避免不经深入调查就草率定性事件,避免在新闻中过分贬低或赞美报道对象。媒体从业者的理性共情应忠实于“新冠”疫情事件的原貌,使共情传播发挥积极的社会效用。

(三) 把握共情阶段与策略应用

重大公共卫生事件具有突发性、信息泛滥和危害放大以及控制难度大等特征。^[12]斯蒂芬·芬克(Steven Fink)在1986年提出危机传播阶段分析理论^[13],提供一个综合性的循环往复的危机分析全过程。依照这个理论,不同阶段公众的情绪波动各有特点,疫情报道的共情传播也应采取相应的阶段性“情感”策略,把握疫情的阶段特征和公众的群体讨论、情绪反应等特点,引导并调动公众的情感。伴随事件的突发、蔓延以及缓和,媒体和公众对“新冠”疫情的关注度并未明显减弱。疫情前期具有疑难性与未知性,对事件了解度不同的公众主要有无知乐观型、焦急紧迫型等不同情绪反应类型,舆论呈现出分散性、无序性和浮动性。疫情中期转向事态严重性和危险性,公众通过前期进展了解事态的基本情况,主要表现出恐惧、郁闷和担忧等情绪,舆论在该阶段表现出聚集性和扩散性的特点。到疫情后期,疫情逐渐得到控制,疫情态势呈现出平缓性和不确定性,但威胁仍不容小觑。公众对“新冠”肺炎的恐惧情绪得到减缓甚至放松警惕,舆论体现出细节剖析性和议题衍生性。疫情的突发性出现具有许多未知疑点,需要新闻编辑室分别制定媒体前期、中期和后期应用共情传播的阶段性任务,明确目标追求以及明晰注意事项。

以疫情各阶段的突出特点和公众的情感表达特征为主要考量因素,使共情传播契合社会的阶段性需要。疫情前期的疑难与未知表露出新近的语言环境造成的危险在于,善于思考的人要逃避混乱和执着越来越难。^[14]疫情前期共情传播的阶段性任务以稳定公众情绪与心态为主,疫情报道以既有效地追求传达事件信息与管控措施,又合理地“安置”公众情感指向为目标,避免公众的无端猜测引发舆论混乱和信息不全滋生网络谣言。

问题与矛盾在疫情中期的事态高潮集中化显露,此时共情传播的阶段性任务以调和公众情绪、解决意见矛盾为主,助力社会治理部门的抗疫工作。避免公众产生和传递极端情绪,影响疫情之中公众的独立思考与心理健康。疫情后期,共情传播的阶段性任务以稳定民心和提醒警觉为主,疫情报道需引导公众响应防疫措施的社会共识,适当增加公众的危机感,避免因盲目、过度乐观影响疫情防控。

(四) 重视公众理性与情绪疏导

新媒体已改变公众思考和消费新闻的方式,互联网不仅使公众成为被动的消费者,而且他们参与和创造新闻也成为可能。^[45]公众在共情量度失衡的纠偏中扮演重要角色。提高公众理性认知能力与疏导公众极端情绪,在一定程度上减少共情传播把控不当的负面影响。疫情报道传播极端情绪和偏颇倾向容易造成不良的社会影响,这些情绪和倾向的产生在根本上源于本体的元认知,元认知在共情过程中起重要作用。^[46]这些情绪和倾向参与并调控整个共情过程、影响共情的结果,主体的理性与非理性情感反馈源于主体的认知水平。公众需提升自我理性,在网络讨论中应该加强自身的网络素质与道德素质,对于认同度较高的观点也要判断其是否合理与偏颇。公众的独立思考是理性思维的产物,这种思考是避免盲目共情的前提,免受疫情报道情感因素的影响。

公众的理性共情也是媒介素养的体现。面对源源不断的疫情信息,公众的情绪在“供给创造需求”和“需求创造供给”的循环中明显受制于媒体报道。疫情期间公共议题的数量多,讨论的热烈度高,新闻媒体和社会治理部门需给予公众合理的批判空间,使共情传播处于最佳状态,推动重大公共卫生事件的有序化解。疫情报道对公众具有情绪抚慰作用,通过理性报道消除极端情绪,避免极端行为的发生,维护疫情期间的社会秩序。只有当对客体的不良情绪从本体心中消失时,他才能将完全的自我投入到客体的存在中,然后成为一体。^[47]公众通过共情传播表明自身的情绪倾向和意见,疫情报道应积极回应,通过扩大对话凝聚防疫抗疫共识,使公众与媒体的主客

“隔阂”逐渐消融。

五、结语

“新冠”疫情报道所留存的是重大公共卫生事件的历史画像。疫情报道在反省共情差异、诉求关注失焦、新闻归因极化以及情感过度等量度失衡问题的同时也应总结共情传播经验,在对人与事的“管理”中实现共情善用。在社交媒体时代,公众的信息情感需求和舆论生态更加难以描摹,网络舆论冲突极化,疫情报道应在恪守职业伦理的基础上契合公众的信息需求,这要进一步探讨共情传播外部的复杂性和矛盾性以及内部的影响因素多元性。

共情传播的复杂性在于新闻与舆论的交织,在新媒体语境下,新闻与舆论的边界日益模糊。媒体注意报道策略也是对网络舆论的适度干预,影响公众对疫情事件的情感表达。争议性疫情报道引发的对抗情感更易形成情绪型舆论,这是由于公众利益受外界信息刺激后,诱发少数人在网络上散布情绪化的偏激言论。要在意见领袖或网络组织的支持下来推动更多纠偏性力量成长和壮大。为此,需要发挥疫情报道在共情传播中引导议题讨论的主观能动性,把握自身在失衡之中的优缺点和改进空间,对公众共情表达进行情绪疏导。

共情量度的把控失当亦是矛盾使然。当今新闻业面临的挑战是媒体从业者的职业地位的削弱,主要不是新闻业正被公民记者、用户生成的内容越位,而是媒体从业者正在失去一些保护和特权^[48],这些变化是矛盾产生的原因之一。新闻业不可避免地面临着多重压力和利益的冲突,如果无法均衡各方利益,造成疫情报道量度的把控失衡。公众借助网络平台可以更为便利地进行“同情”表达,形成公共议题下的“诠释社群”,强调社群成员透过诠释行动对意义的共享,以及这种共享背后的身份认同^[49],正是由于公众对报道主角有着身份认同,便于他们在网络舆论场的共情表达。疫情报道对共情传播的把控仍存在难点,量度失衡造成的问题需要媒体从业者不断进行调适。疫情报道的共情传播并不独立,它是涉及多

方价值与利益的矛盾主体。共情传播在重大公共卫生事件报道中的应用只是一隅,更广泛应用于社会日常生活报道、典型事物与事件报道以及国际新闻与动态报道,情感共同体的形成涉及诸多领域,媒体报道在共情的应用与把控之间需要考虑的问题不容小觑。

影响共情传播因素的多元化需从共情过程进行探析。公众对疫情报道的瞬间性共情过程受多种因素的影响:始于感染接触,基于情绪认知,经由评估采择,终显于表达行为。从始至终除疫情报道涉及的因素外,每个阶段的任一因素都可能改变舆论的走向和结果。在感染接触阶段,公众的信息接收渠道、接收方式和信息筛选习惯决定公众对疫情报道的第一印象,对疫情事件当事人的情感状态或处境的接触方式也相异。公众若是通过间接方式接触,信息传递的过程与前一传者的情感传播可能同时存在,对第一印象的形成产生同步影响。在情绪认知方面,公众的心理状态、认知能力与其生活环境以及人口特征等因素相关,因素相异,认知结果不同。当评估采择时,公众通过想象、推测和理解他人态度与感受的心理并对他人的实际处境进行认知评估,公众的价值观、道德准则对情感采择的评估起决定作用,社会环境、个体的额外顾虑和其他外在因素也不可忽视。因个体不同存在的共情水平差异,“低水平个人悲伤时个体关注疼痛的传导,高水平共情关心时更关注疼痛的情绪体验。”^[50]最终的表达行为源于个体的综合心理动机和独立情绪,认知和情绪的外投决定共情的发生。个体的共情过程已如此复杂,群体共情的变化因素就更为繁多,可控度也更难把握。共情过程的每个环节互为因果,一个因素的变化就可改变个体情感判断和情感表达的结果。

理解和预测使共情成为说服、合规和关系发展以及咨询的可能工具。^[51]为避免重大公共卫生事件报道共情传播的失衡,需要构建严密的共情传播过程动态研究体系,拟定详细化的具体观测指标,通过实验来记录共情过程中各因素对应的实际反应和波动变化。在此基础上,分析“潜风险”的消极影响,制定应对方案,在媒体力所能及的

范围内对共情传播的失衡进行纠偏。媒体从业者需要通过追寻真相引导公众讨论议题,理性批评有悖公共交往规范的言说行为,以维护开放的公共论坛的秩序。^[52]以网络舆论秩序井然的愿景为基础,在重大公共卫生事件报道的情感共振下力求共情适度,于新闻传播中实现量度纠偏。

参考文献

- [1]张志安,晏齐宏.网络舆论的概念认知、分析层次与引导策略[J].新闻与传播研究,2016(05):20-29,126.
- [2]George Gallup. What Is Public Opinion?[J].Sage Publications, 1958,4(4).
- [3](美)亚瑟·乔位米卡利.共情力:你压力大是因为没有共情能力[M].耿沫,译.北京:北京联合出版公司,2017:3.
- [4]Duan, C.M., Hill, C.E. The Current State of Empathy Research [J]. Journal of Counseling Psychology, 1996, 43(3): 261-274.
- [5]Efrat Kerem, Nurit Fishman, Ruthellen Josselson. The Experience of Empathy in Everyday Relationships: Cognitive and Affective Elements[J]. Journal of Social and Personal Relationships, 2001, 18(5):709-729.
- [6]Mehrabian,A.,Epstein,N.A measure of emotional empathy [J]. Journal of Personality, 1972, 40(4):525-543.
- [7]Hogan R. Development of an empathy scale[J]. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 1969, 33(3):307-316.
- [8]Davis, M.L.Empathy a social psychological approach [M]. Boulder: West view Press,1996.
- [9]Coxon, K. Empathy, inter subjectivity, and virtue. Dissertation for Master of Arts [D]. Department of Philosophy, Dalhousie University, 2003.
- [10]Hoffman, M.L. Empathy and moral development: Implications for caring and justice [M]. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000:278.
- [11]刘聪慧,王永梅,俞国良,等.共情的相关理论评述及动态模型探新[J].心理科学进展,2009(5):964-972.
- [12]Yogev,H.The Development of Empathy and Group Analysis[J]. Sage Publications, 2013, 46(1).
- [13]Hoffman, M.L. Empathy and moral development: Implications for caring and justice [M]. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000:278.
- [14]Mark V.Redmond. The Functions of Empathy (Decentering) in Human Relations[J]. Human Relations, 1989, 42 (7).
- [15]Heather Savigny. Public Opinion, Political Communication and the Internet [J].Politics, 2002, 22(1).
- [16]Kameda, N. Empathy in International Business Communication [J]. Sage Publications, 1977, 40(4).
- [17]丁柏铨.自媒体时代的舆论表达和舆论引导[J].新闻与写作,2014(07):56-59.
- [18]Elton Mayo. The Irrational Factor in Human Behavior. The "Night-Mind" in Industry [J].Annals of the American Academy of Political and Social Science, 1923, 110:117-130.

- [19]张志安,晏齐宏.网络舆论的概念认知、分析层次与引导策略[J].新闻与传播研究,2016(05):20-29,126.
- [20]McQuail D. McQuail's reader in mass communication theory[J].London: Sage Publications,2010.
- [21]Dan P. McAdams, Kate C. McLean. Narrative Identity[J].Current Directions in Psychological Science, 2013, 22(3): 233-238.
- [22]Hoffman, M.L. Empathy and moral development: Implications for caring and justice [M]. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000:278.
- [23]Michael A. Hogg. From Uncertainty to Extremism: Social Categorization and Identity Processes [J].Current Directions in Psychological Science, 2014, 23(5).
- [24]Amit Goldenberg, David Garcia, Eran Halperin, James J. Gross. Collective Emotions [J].Current Directions in Psychological Science, 2020, 29(2):154-160.
- [25](法)古斯塔夫·勒庞.乌合之众:公众心理研究[M].戴光年,译.北京:新世界出版社,1995.
- [26]洪杰文,朱若谷.新闻归因策略与公众情感唤醒——当代热点舆论事件的情感主义路径[J].武汉大学学报(人文科学版),2016(04):120-129.
- [27]Bart de Vos, Martijn van Zomeren, Ernestine H. Gordijn, Tom Postmes. When does the communication of group-based anger increase outgroup empathy in intergroup conflict? The role of perceived procedural unfairness and outgroup consensus [J].Sage Publications, 2018, (21)4.
- [28]邓建国.筛选与呈现:信息疲劳背景下的移动内容传播新趋势——以雅虎新闻摘要与 NYT Now 为例的分析[J].新闻记者,2015(06):16-24.
- [29]Kogut, T. Kogut, E. Exploring the Relationship between Adult Attachment Style and the Identifiable Victim Effect in Helping Behavior[J].Journal of Experimental Social Psychology,2013,49(4):651-660.
- [30]Heather Savigny. Public Opinion, Political Communication and the Internet [J].Politics, 2002, 22(1).
- [31]Sei-Hill Kim, Dietram A. Scheufele, James Shanahan. Think about it This Way: Attribute Agenda-Setting Function of the Press and the public's Evaluation of a Local Issue [J]. Journalism & Mass Communication Quarterly, 2002, 79 (1).
- [32]Hoffman, M.L. Empathy and moral development: Implications for caring and justice [M]. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000:278.
- [33](法)加布里埃尔·塔尔德.传播与社会影响[M].何道宽,译.北京:中国人民大学出版社,2005:235.
- [34](法)古斯塔夫·勒庞.乌合之众——大众心理研究[M].冯克利,译.北京:中央编译出版社,2000:134.
- [35]Moscovici, Serge, et al. The Group as a Polarizer of Attitudes[J].Journal of Personality and Social Psychology, 1969, 12(2):125-135.
- [36]Mc Grath, J. E. Groups: Interaction and Performance[J].Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall, 1984:13-14.
- [37]Andreas Jungherr, Oliver Posegga, Jisun An. Discursive Power in Contemporary Media Systems: A Comparative Framework [J].The International Journal of Press/Politics, 2019, 24(4).
- [38]潘忠党,陆晔.走向公共:新闻专业主义再出发[J].国际新闻界,2017(10):91-124.
- [39]Laura Ahva. Public journalism and professional reflexivity [J].Journalism, 2013, 14(6).
- [40]Schudson, M. Why democracies need an unlovable press [M].Cambridge: Policy Press, 2008.
- [41]Michael, S. Moral Sentimentalism [M]. London: Oxford University Press, 2010:17.
- [42]L. E. Burney. Public Health Problems in Major Disasters [J].The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 1957, 309(1).
- [43]Fink, S. Crisis Management: Planning for the Inevitable [M]. New York: American Management Association, 1986.
- [44]邓建国.筛选与呈现:信息疲劳背景下的移动内容传播新趋势——以雅虎新闻摘要与 NYT Now 为例的分析[J].新闻记者,2015(06):16-24.
- [45]Caitlin Evans Wagner. The hybrid media system: Politics and power [J].New Media & Society, 2014,16(4):698-699.
- [46]Schulte-Rüther, M. Markowitsch, et al. Gender differences in brain networks supporting empathy [J]. Neuro Image, 2008, 42(1):393-403.
- [47]Heather Savigny. Public Opinion, Political Communication and the Internet [J].Politics, 2002, 22(1).
- [49]Tim P Vos. Journalists'endangered professional status[J]. Sage Publications, 2019, 20(1).
- [49]尹连根,王海燕.失守的边界——对我国记者诠释社群话语变迁的分析[J].国际新闻界,2018(08):6-24.
- [50]刘聪慧,王永梅,俞国良,等.共情的相关理论评述及动态模型探新[J].心理科学进展,2009(5):964-972.
- [51]Hoffman, M.L. Empathy and moral development: Implications for caring and justice [M]. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000:278.
- [52](法)加布里埃尔·塔尔德.传播与社会影响[M].何道宽,译.北京:中国人民大学出版社,2005:235.

The Measurement of Empathy Communication: Resonance and Rectification of Reports of Major Public Health Incidents

Liu Haiming, Song Ting

Abstract: From the perspective of network communication, the public's emotional expression is more explicit, and

(下转第 31 页)

migration patterns in social media [C].national conference on artificial intelligence,2011:1204-1209.

[44]Gerhart N and Koochikamali M,Social network migration and anonymity expectations: What anonymous social net-

work apps offer [J].Computers in Human Behavior,2019,95 (JUN.):101-113.

[45]赵启南.关系性压力下青年使用者社交媒体倦怠影响及其行为结果[J].新闻与传播研究,2019 (6):59-75.

Research on the Influencing Factors of Young Users' Social Media Migration-- Taking Qzone as an example

Zhuang Rui, Yu Deshan, Yang Rui

Abstract: In the era of big data, it has become a common phenomenon for social media users to migrate between different platforms, and this behavior is mostly attributed to "social media fatigue". This paper combs the relevant research, changes the research idea of social media fatigue as the reason, and takes Qzone as the example to explore the motivation of young users' social media migration. It is found that "identity conversion" is the main reason for users to move out of Qzone. The interweaving of "old content" and "new relationship" leads to the blurring of privacy boundary, collapse of communication context, and finally leads to the phenomenon of social media migration.

Key Words: social media migration; Qzone, boundary of privacy; grounded theory

Authors: Zhuang Rui, School of Journalism and Communication, Nanjing Normal University; Yu Deshan, School of Journalism and Communication, Nanjing Normal University; Yang Rui, School of Literature, Fuyang Normal University.

(上接第 21 页)

their activity and participation in social media platforms are significantly enhanced. Emotion, as an important element of news public opinion, has a great influence on the discussion of issues, the generation and evolution of network public opinion and the extended social problems. Empathy communication always runs through the communication process of news public opinion, involving the application and measurement of empathy in political, social and cultural construction at home and abroad. The measurement imbalance of empathic transmission is extraordinarily prominent during the major public health events caused by the COVID-19. The media, the public and the social governance departments influence each other during the emotional transmission of the epidemic situation. The good use of empathy between media and social governance departments in the guidance of news public opinion is the way to ease the conflict of public opinion. In order to achieve the emotional resonance of reporting major public health events, it is necessary to be familiar with the general social mentality and public demands under special circumstances, to constantly rectify the deviation in the collision of news and public opinion in line with the principle of active coordination, and adjusting the measurement of empathy in reporting major public health events.

Keywords: major public health incidents; emotional resonance; communication of empathy; network public opinion; social mentality

Authors: Liu Haiming, School of Journalism, Chongqing university. Song Ting, School of Journalism, Chongqing university.