

# 突发公共卫生事件中 新媒体的社会整合功能及思考

——以新型冠状病毒疫情期间《人民日报》官方微博账号为例

李冰<sup>1</sup> 黄杨<sup>2</sup>

(1. 北京市科学技术研究院, 北京, 100089; 2. 北京大学新媒体研究院, 北京, 100871)

**摘要:** 2020年初, 新冠疫情对社会生活造成了巨大冲击。在抗击疫情这个系统性工作中, 新媒体在所涉及的各种主体之间起到了辟除虚假信息、社会组织动员、公共应急协同、社会情绪疏导等极大的润滑、协调和整合作用。文章以《人民日报》官方微博账号为例, 从信息传播、情感管理到公共服务三个层次阐述了新媒体的社会协调与整合功能, 并指出建立完善的社会沟通协商机制, 据此与公众建立良性的互动关系, 是新媒体发挥整合功能的源头活水。

**关键词:** 新冠; 公共卫生事件; 媒体功能; 社会整合

**中图分类号:** G206.2; G206.3

**文献标识码:** A

## Social Integration Function and Thinking of New Media in Emergent Public Health Events ——Take the Official Weibo Account of People's Daily During the Epidemic of COVID-19 As An Example

Li Bing<sup>1</sup> Huang Yang<sup>2</sup>

(1. Beijing Academy of Science and Technology, Beijing, 100089; 2. School of New Media,  
Peking University, Beijing, 100871)

**Abstract:** In early 2020, the COVID-19 had a huge impact on social life. In this systematic work of fighting the epidemic, the new media has played a great role in smoothing, coordinating, and integrating among the various subjects involved in eliminating false information, social behavior organization, public emergency coordination, and social emotional counseling. The article uses the official Weibo account of the People's Daily as an example to explain the social coordination and integration functions of new media from the three levels of information dissemination, emotional management and public service. It also pointed out that the establishment of a comprehensive social communication and consultation mechanism, and accordingly establishing a benign interactive relationship with the public, is the source of new media to play integrated function well.

**Key words:** COVID-19; Public health event; Media function; Social integration

2020年初, 新型冠状病毒感染的肺炎(以下简称“新冠疫情”或“疫情”)暴发, 首先在全国范围内扩散蔓延, 之后迅速成为全球关注的重大突发公共卫生事件。突发公共卫生事件是突发公共事件的典型类型之一, 指突然发生, 造成或者可能造成公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重

影响公众健康的事件。其具有突发性、公共性、紧迫性、严重性等特点, 对相关信息传播的及时性、大众性、互动性等也有较高的要求<sup>[1]</sup>。应对突发公共卫生事件是一个系统性的工作, 此次应对新型冠状病毒疫情的工作, 不仅涉及卫生防疫、医疗诊治等核心工作, 还需要社会公共系统各个部分的通力合作, 捋顺政府与民众、企业与用户、社

**作者简介:** 李冰, 女, 1990年生, 研究方向: 网络治理、媒体融合。黄杨, 女, 1992年生, 博士, 研究方向: 媒介使用、媒体融合。本研究所说的疫情期间, 时间限定为2020年1月23日至2020年4月8日武汉“新冠”疫情“封城”期间。

群与个人间关系,保证社会各项公共职能的正常运转。这些工作会影响整体防疫抗疫工作的成败。

从信息传播方面来看,新冠疫情与17年前的“非典”相比,已经发生了显著的变化。近年来,媒体依托信息技术的快速发展,极大地改变了传统的信息传播方式,社交媒体平台尤其是微博、微信,成为多数人获取信息和表达情绪的重要渠道。传统主流媒体的传播影响力也多是通过其自身创办的社交媒体或者融媒体平台实现的。

涂尔干提出的“社会整合”概念,指通过调整和协调社会系统内部各个组成部分之间的矛盾与冲突,防止社会分化,维持系统内部相对稳定与平衡的过程<sup>[2]</sup>。传播学中,拉斯韦尔曾提出了大众传播的“三功能说”:环境监测、社会协调、社会遗产传承。其中社会协调功能,即通过调整和协调社会系统内部各个组成部分之间的矛盾与冲突,防止社会分化,维持系统内部相对稳定与平衡的过程。社会整合协调是主流媒体重要的社会功能,媒体通过信息传播、提供社会互动、传递社会规范、引领主流价值观来实现对社会各利益群体最大程度的整合。

在此次抗击疫情的工作中,主流媒体通过传统媒体和新媒体相互结合的融媒体报道方式呈现真相,将引发事件的原因、处理方式、处理结果真实地反映出来,及时传递信息,回应社会关注,有效地促进了整个事件的快速解决,推进各项防疫抗疫工作,同时也避免了公众对事件的传播出现内容偏差<sup>[3]</sup>,在抗击疫情这个系统性工作所涉及的各主体之间起到了辟除虚假信息、社会组织动员、公共应急协同、社会情绪疏导等极大的润滑、协调和整合作用。新媒体的社会整合与协调功能呈现出从信息传播、情感管理到公共服务系统性、多层次的特征。

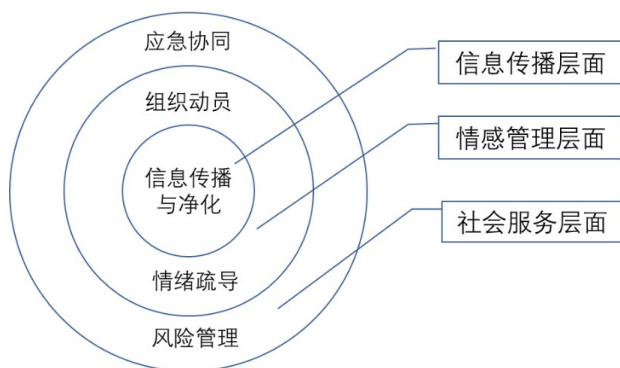


图1 突发公共卫生事件中新媒体的整合协调功能示意图

## 一、信息传播层面：传递与净化

人类传播活动最初诞生时,“传递”就是基本需求与功能,媒体自古以来就是公共信息的重要传播渠道。在信息技术背景下,依靠新媒体便捷、互动、个性化的特点,信息传播的方式更加多元化,在时间和空间上都大大拓展了信息传递的可能性。

在突发公共卫生事件中,信息传播的数量和速度都较一般情况有了较大程度的变化,因而新媒体的特性得到了极大的施展空间。信息的及时传递也成为媒体进行社会整合的首要步骤。尤其是当涉及以下几类信息时,新媒体传播的便捷性和即时性显示出传统媒体无法与之相较的优势。

信息速报类。突发公共卫生事件的进展往往在短时间内发生变动,而任何变动都会引起应对措施的变化,因此及时将这些变动信息传达给公众是媒体在应对突发公共卫生事件时的首要功能。疫情期间,《人民日报》官方微博针对每日病例数、各省市最新防疫政策、卫健委等防疫相关部门对疫情的实时解读等信息,做到了每日发布、即有即发。

即时评论类。突发公共卫生事件中,信息源头较多,公众对不同信息的甄别和信任程度不同,具有网络舆情多变的特征。因此及时回应公众关切,对一些具有争议性的事件进行官方表态,能够起到传达政府态度、稳定民心民意的作用。《人民日报》官方微博作为主流媒体之一,粉丝数量较大,媒体公信力强,在此方面的功能尤为突出。例如,《人民日报》官方微博2月2日13点53分,发布“【#人民锐评#:越是集中精力战疫,越要确保社会正常运转】防控疫情的鏖战正在紧要关头,亿万人民的正常生活受到了波及。生活必需品市场供应是否跟得上、不脱销、不断档?返城人员能否顺利到家?还有那些饲料见底的养殖户、忧虑疫情的餐饮企业,他们的呼声同样需要倾听。#人心安定了社会才会安定#。在防控疫情的过程中,既要鏖战疫情,也需体恤民情,真正做到抓住重点,统筹兼顾,才能最大程度趋利避害,保证社会更平稳运行。”针对疫情期间,网络之上经常被讨论的疫情防控政策与人民正常生产生活如何平衡、慈善捐款如何以最大效率参与防控工作等话题进行了积极的回应。

科普宣传类。突发公共卫生事件影响范围广、涉及

专业知识多,对正常社会的生产生活冲击较大,需要特殊的应对机制。因此,不仅要求对公共卫生事件本身的状况、程度、原因、趋势做出说明和分析,还需要媒体做好延伸解读和相关专业知识的传播。复旦大学附属华山医院感染科主任张文宏成为此次疫情期间的“网红”,将传染病防疫的相关知识用通俗易懂的语言传达给公众,成为新媒体平台的常客,网友亲切地称他为“张爸”。主流媒体也回应了网友的需求,屡屡邀请张文宏进行疫情防控工作的解读,传播防疫知识。

新媒体在突发公共卫生事件中反向信息的过滤与净化功能也值得注意。新媒体降低了表达与传播门槛,解构了传统金字塔式的单向度传播权威,这一特性带来了传播方式与效率的改变,同时也造成了大量的信息冗余,甚至是不实信息的肆意传播。从媒体社会功能以及维系社会正常秩序的角度来说,辟除不实信息与传递正确信息是同样重要的。例如,《人民日报》官方微博1月28日16点37分,配图发布“【话筒】转发辟谣!#这些疫情谣言不要信#】钟南山建议全国人民在家隔离两周?吃大蒜胜过杀病毒的口腔药物?吃香蕉会得新型冠状病毒肺炎?香油滴鼻孔可阻断传染?人中涂风油精可预防呼吸道疾病?熏白醋能消毒空气?……这些传言通通都是假的!#最新疫情谣言汇总#,转给身边人!”面临传染性疾病,公众往往在恐慌状态下游说信谣,主流媒体及时发布诸如此类的辟谣澄清类信息就显得尤为重要。

## 二、情感管理层面:动员与疏导

社交媒体平台的社交属性是现实社会关系在网络空间中的延伸与扩大。借助网络力量,现实生活中的社会网络关系被层层扩展,社交媒体在突发公共卫生事件中的社会组织动员能力也由此提升。

事实上,新媒体的组织动员功能往往在紧急性或者灾难性事件中尤为突出,早在2011年“7·23”甬温线特别重大铁路交通事故中,微博平台就已经在组织网民行动方面大有作用。而突发公共卫生事件发展迅速,事关社会成员安危,因此要求在短时间内调集资源、组织行动。新媒体在这方面具备的协调功能与政府的行政命令互相照应,成为应对突发公共卫生事

件的重要力量。找到确诊病例的密切接触者人群,并及时对其采取隔离措施,是控制传染病发展的重要手段。

例如《人民日报》官方微博2月4日20点33分,发布“#寻找染病车船飞机乘客#【扩!#西安急寻4辆出租车乘客#】近日,西安市高新辖区一人被确诊为新型冠状病毒感染的肺炎病例,该患者于1月25日18时许,先后乘坐车牌号为陕A26E3L的黄色吉利出租车、陕AD86217的绿色比亚迪出租车、陕A16D0Y的黄色吉利出租车去西安市第八人民医院、五二一医院就诊;1月27日20时许乘坐车牌号为陕AD04981的绿色比亚迪出租车去西安交大一附院进行检查,随后被确诊为新型冠状病毒感染的肺炎病例。……西安高新区防控指挥部,电话:029-81150215;029-81162234。(《人民日报》记者龚仕建)”利用社交媒体平台的扁平化网络化特征,进行紧急寻人。在新冠疫情期间,这一类的寻人性信息屡屡发布,一方面可以帮助疾控部门尽快找到密切接触者人群,另一方面也成为侧面反映当前疫情控制的一个信息窗口。

媒体是社会的“解压阀”,这一形象的比喻反映出媒体可以通过公共情绪疏导,达到社会整合的功能。社会现实的集中变动会带来个体情绪在短时间内的变化,从而成为影响舆情、反映民意的重要窗口。面对新冠疫情,公众情绪波动较大,面对负面消息容易积聚负面情绪,在短期内形成重大舆情事件。新媒体平台既是此类舆情的诞生地,又是纾解网民情绪、回应公众关切的最佳渠道。通过新媒体平台达成信息传受双方持续的沟通与反馈,从而稳定舆情,起到社会整合作用。

## 三、社会服务层面:协同与风控

正如前文提到的,应对突发公共卫生事件是一个系统性的工作,此次应对新型冠状病毒疫情的工作,不仅涉及卫生防疫、医疗诊治等核心工作,还需要社会公共系统各个部分的通力合作。新媒体既属于社会公共职能的一个部门,具有其应负之责,又可以在其他部门之间起到纽带与润滑作用。

从本质上讲,疫情防控情境下区域应急协同就是利益相关者为了实现区域公共卫生安全的共同目标和基本任务,通过应急信息交流、应急资源整合与共享,

进行预防、处置和恢复等一系列跨域联合行动<sup>[4]</sup>。由于新冠疫情危机的影响广泛，其疫情防控不只涉及一个省市或部门，还包括多个省市及同一政府的多个部门，其中特别是应急医疗资源配置方面“碎片化”突出。疫情期间，多家医院通过微博平台发送求援信息，短时间内汇集全社会力量，调配医疗资源。

例如，《人民日报》官方微博1月25日20点37分发布“【不止武汉！#湖北多地急需防疫物资捐助#】随着新型肺炎疫情发展，不止武汉，湖北各地防疫物资均已告急，多地已向社会发出求助公告，请求紧急支援，#湖北防疫物资捐助信息汇总#，戳图↓↓”，这种方式成为疫情早期发动社会力量、整合社会资源、集中支援的重要渠道之一。再如，在医疗资源紧张的情况下，武汉市出现了疑似病例不能及时确诊，或者确诊病例无法得到及时入院治疗的情况，大量的个人用户通过网络进行求助。这些碎片化的求助信息经过主流媒体确认真实并进行转发之后，能够及时纳入有关部门的工作安排，使相关人员获得医疗资源对接。

乌尔里希·贝克提出的“风险社会”理论认为，现代社会具有风险全球化、破坏性和不确定性的特点，传染病等突发公共卫生事件就是此类风险中的重要代表。突发公共卫生事件的风险除了不确定性外，另一个显著特征是风险有长期存在的可能，新发传染病尤其突出。从疾病本身来看，传染病的流行方式是复杂、

动态和不确定的现象<sup>[5]</sup>，无法预测其未来是否发生变异、是否会消失、消失后是否会卷土重来等，这意味着在疫情平缓之后，也需要持续针对潜在风险与公众达成沟通。此时媒体的沟通协调功能则需要针对差异性群体，即根据年龄、职业、地域、性别、受教育程度等特征，制定差异化的沟通策略，以谋求最大程度的社会共识，增加必要情况下社会成员统一行动的可能性。

#### 四、反思：社会整合应基于良好沟通协商

事实上，关于媒体的社会整合功能的讨论已经在一定程度上超越了朴素的信息传播的视域，而进入了社会功能主义的中观系统论视域。诚如前文所言，新媒体从信息传播这一基本功能出发，最终实现了在整体社会范围内的整合协调作用。在新冠疫情这一特殊挑战面前，从信息传播、情感管理到社会服务，新媒体功能逐渐演变的三个层级展现得较为完整。值得强调的是，建立完善的社会沟通协商机制，并据此与公众建立良性的互动关系，是新媒体发挥整合功能的源头活水。新媒体连接了虚拟与现实、个体用户与集体组织，不论是进行情绪纾解、组织动员，还是实现更广范围的风险控制，最终都诉诸一个良性互动关系的构建。在一个良性的协商关系中，才能实现信息通达、意见通畅、秩序稳定和信任无间。

#### 参考文献：

- [1] 单学刚. 论突发公共卫生事件的应急宣传[J]. 中国报业, 2020(3): 40-41.
- [2] 吴晓林. 社会整合理论的起源与发展：国外研究的考察[J]. 国外理论动态, 2013(2): 37-46.
- [3] 胡康静. 主流媒体社会整合功能的困境及应对[J]. 青年记者, 2017(35): 9-10.
- [4] 汪伟全, 陶东. 新冠疫情防控情境下区域应急协同机制与效能优化[J]. 深圳大学学报(人文社会科学版), 2020(2): 117-123.
- [5] 苏婧, 张镜. 从危机传播到风险沟通——突发公共卫生事件的传播转型[J]. 新闻与写作, 2020(4): 5-13.