

抗疫过程的传播学启示

陶萌萌

(南京传媒学院新闻传播学院 江苏南京 211172)

【摘要】新冠疫情对社会造成了巨大影响，中国在疫情防控中采取了一系列有效措施，遏制了疫情的迅速蔓延。这凸显了人民生命安全第一为核心的健康平等理念，也是成功抗击疫情的基本指导思想。民众参与重大疫情风险传播成为了实践健康平等理念的重要内容。在此基础上，危机传播和健康传播也为抗疫发挥了重要作用。这为当今世界树立了防治疫情等重大健康危机的中国样板。

【关键词】风险传播；危机传播；信息疫情；健康传播

从传播学的角度分析，此次疫情在风险传播及危机传播方面给予我们诸多启示。其中，公民参与风险传播可视为保障健康平等的必要前提。所谓风险传播(Risk Communication)是一个为公众提供减少焦虑和恐慌的信息以及有助于其应对危机的建议的过程^[1]。而危机传播(Crisis Communication)被认为是一项非常重要的工作，它指企业、组织或政府面对危机事件所采取的旨在减少危机损坏程度的沟通信息、树立形象的公关策略^[2]。学者 Schiavo 在 Risk Communication: Ebola and Beyond 一文中以埃博拉病毒为例，阐释风险及危机传播的细节。文中提到有效的社区传播在风险及危机传播中的重要性。居民、社区及企业的参与程度，健康及社会系统的成熟程度都是控制疫情的重要因素。了解这些事实之后，全社会要做出全面的预案防止危机再次降临。这样，社会长期追求的健康平等才会有基本的保证。

一、处理疫情相关信息的案例及分析

基于风险传播的理念，在城市里，浙江省温州市瓯海区新瓯社区的工作人员连续数日给辖区居民、沿街商铺发放如何防御新型冠状病毒肺炎的健康科普知识宣传单、告居民书等宣传资料，并联合各小区物业公司利用小区广播宣传肺炎防御的相关注意事项。另外，在自身防疫物资缺乏的情况下，还给有需要的居民提供口罩、体温计等物品。同时，社区工作人员积极配合卫生院的医护人员上门为居民量体温，询问身体状况，及时建立个人档案，做好每日随访跟踪记录。在

乡村中，除了继续使用大喇叭等宣传方式外，针对农村地广人稀的特点，一些地区的干部用无人机来阻止人员在户外聚集，而不是让自己冒着感染病毒的风险去实地劝阻，实现了真正意义上的监督。在成都附近的一个村庄，安装在一架巡逻无人机上的摄像头发现了一群打麻将的人，之后这群人被劝离。一名村干部一边看着无人机传回的影像，一边通过扩音器向这些人喊话，提醒他们在疫情期间禁止聚众打麻将，并说：“无人机已经把你们拍到了，赶快离开现场。”这名村干部还对抬头好奇地望着无人机的一名小男孩说：“小朋友，莫看了，赶快喊你爸爸妈妈离开现场。”这种结合了新技术的防疫宣传方式在很大程度上达到了风险传播的目的。可见，从城市到乡村，中国的各类社区在此次疫情中被全面动员起来，尽其所能积极作为，争取做到防患于未然，将病毒带来的风险最小化。

上文提及的社区防控的规模及受重视程度如何？与政府防控可以做出哪些比较？截止 2020 年 5 月 16 日，在搜索引擎百度上社区防控呈现 43800000 条，政府防控呈现 57100000 条，相关信息均涉及所有省份、自治区及直辖市，可以看出疫情防控影响面积之广。从百度指数的角度进行观察对比，如下图所示，自 4 月 16 日到 5 月 15 日的一个月，除 4 月 27 日和 5 月 7 日外，政府的媒体呈现度均高于社区的媒体呈现度，说明媒体更关注政府的疫情防控举措及信息发布。



中国民众作为互联网用户，在疫情过程中关注的对象是否与媒体一致呢？从百度指数上看，如下图所示，自 4 月 16 日到 5 月 15 日的一个月里，社区的搜索频度均高于政府。这说明民众除了关心政府的防疫措施及信息通报外，对与自身关系更加紧密的社区疫情防控举措更加重视。这也使得居民与社区管理人员在疫情期间形成了更好的互动，从社区做起，人人参与，构建起基层抗疫的第一道防线。民众防控疫情的意识及主动性不断提升，也为健康平等理念的实现提供了基础。



二、与抗击疫情有关的危机传播

疫情的不期而至无疑为社会带来了危机。在危机传播的视角下，斯蒂文·芬克将其划分为危机潜在期、危机突发期、危机蔓延期和危机恢复期^[3]。第一个阶段是危机潜在期。这个阶段是危机处理的最容易时期，但是却最不易为人所知。现在看，中国政府在一月中旬做出疾病人传人的判断并进行封城及社区隔离之前的时间可称为危机潜在期。在这一期间由于事发突然，病例样本较少，各种信息不对称，容易使危机潜在期干预不足，这是需要汲取的教训之一。第二个阶段为危机突发期。这是四个阶段中时间最短、但是感觉最长的阶段，而且它对人们的心理造成最严重的冲击。从国内的情况来看，2020 年 1 月底 2 月初正处于这个阶段，高峰时日确诊人数增长上万，死亡人数数百。尽管绝对时间不长，但足以使民众感觉到危机已经爆发，各方面必须采取措施以应对危机。第三个阶段为危机蔓延期。这是四个阶段中时间较长的一个阶段，但是如果危机管理得力，将会大大缩短这一

时间。第四个阶段是危机解决恢复阶段。此时，组织从危机影响中完全解脱出来，但是仍要保持高度警惕，因为危机仍会去而复来。疫情发展到 5 月初，从危机传播的角度正处于第三阶段末尾到第四阶段的过渡时期，各行各业逐步复工复产，学校有序复课。从反馈的消息能够得出结论，中国的社会各界对待此次疫情仍然非常谨慎，尽全力防止其反弹。对危机传播的基本规律有清醒认知，贯彻健康平等理念的抗疫行动才会更加卓有成效。

维护健康平等权利也需要专业信息传播供给和国家权威信息发布。在危机传播理论中，英国危机公关专家里杰斯特提出过 3T 原则。首先是以我为主提供信息 (Tell your own tale)，强调在危机传播时，组织应牢牢掌握信息发布的主动权。其信息的发布地、发布人都要从“我”出发，以此来增加信息的保真度，从而主导舆论，避免发生信息真空的情况。其次是尽快提供信息 (Tell it fast)，在危机处理中，组织应尽快地不断发布信息，才能抓住公众的眼球，抢到信息传播通道的有利空间和时段，达到提升传播效果的目的。第三点要提供全部情况 (Tell it all)，强调信息发布应全面，不能报喜不报忧，而是要真实坦承^[4]。从 2020 年 2 月初开始，中国国务院联防联控机制每日均召开新闻发布会。相关负责人用最新了解到的数据通报疫情的变化状况，从中央到地方的各级媒体均在第一时间予以播报，各类新媒体也以种种新颖的方式向民众传播这一信息。对比 2003 年非典型肺炎疫情的状况，在此次新冠疫情中，中国政府更加重视信息第一时间的权威发布，将每日从基层一线汇集的数据总结归纳后向全国人民通报。尽管在长达数月的通报过程中，也存在着因统计不完全，统计标准需进一步调整而导致的数据波动问题，但总体而言，中国政府汲取了 2003 年由于信息发布不畅而导致民众情绪波动的教训，第一时间做出尽量客观全面的权威发布，使得全国范围内民众的心态起伏相对较小，也起到了维护社会大局稳定的作用。

另外，从危机传播的 5S 原则 (Shoulder, Sincerity, Speed, System, Standard) 来看，中国政府在此次疫情中的表现尽力做到了承担责任 (Shoulder the matter) 以及权威证实 (Standard)。疫情暴发伊始，中国政府即宣告对

感染新冠病毒的病人进行免费医疗,极大减轻了病患及家属的经济及精神负担。随后,全国各地的医疗队伍响应国家号召,奔赴湖北抗疫一线。来自 16 个其它省份的 1 万多名医护人员以一省包一市的形式,为湖北各市提供医疗力量支援。在清明节之际,为表达全国各族人民对抗击新冠肺炎疫情斗争牺牲烈士和逝世同胞的深切哀悼,国务院决定举行全国性哀悼活动。在此期间,全国和驻外使领馆下半旗志哀,全国停止公共娱乐活动。2020 年 4 月 4 日 10 时起,全国人民默哀 3 分钟,汽车、火车、舰船鸣笛,防空警报鸣响。这样,以国家形式出面的一系列积极作为将疫情可能导致的负面影响最小化,给民众以各方面的慰藉。在此过程中,政府作为权威型组织承担了应尽的责任。疫情出现后,钟南山、李兰娟等多位专家亲赴武汉考查,在确诊及死亡病例上升,社会上议论纷纷之际,通过权威的传播渠道向民众传播医疗、诊治及预防的相关知识,很大程度上消除了大众的恐慌情绪,起到了权威证实的作用。

三、健康传播与避免“信息疫情”

在这次疫情防控的过程中,中国政府对风险传播和危机传播为何如此重视?避免“信息疫情”导致的一系列次生灾害是其中的主要原因。世界卫生组织全球传染病防范主任西尔维·布里安德指出,伴随新型冠状病毒疫情爆发的,是与病毒相关的“信息疫情”的爆发。“信息疫情”,指的是过多的信息反而导致人们难于发现值得信任的信息来源、可可靠的指导,甚至可能对人们的健康产生危害。认识、理解和控制“信息疫情”,有助于人们对疾病防控的响应;任由“信息疫情”扩散,势必会从信息传播的角度对健康平等的理念造成伤害。社交媒体中流传的诸如“喝酒能增强对于新冠病毒的抵抗力”,“小孩子不感染新冠病毒”,“某偏方能治愈病毒”等说法就是典型的“信息疫情”,极易引发一系列“次生灾害”。它不仅影响人们的防疫行为,还会蛊惑人心,对疫情防控的大局起到消极作用。为了抵御“信息疫情”,信息公开是一剂良药。信息公开透明的程度,决定着社会对疫情风险的认知水平。如处理得当,社会上的焦虑情绪就能够得到有效缓解。让科学权威的信息始终领先,谣言的传播才

能得到遏制,坚固的抗疫防线才得以构筑。政府及时回应社会关切,沉着应对,全社会的抗疫信心才能得到增强。

从传播学的角度,除了文中提及的风险传播及危机传播,健康传播也自然会成为受众关注的焦点。健康传播是一种将医学研究成果转化为大众易读的健康知识,并通过态度和行为的改变,以降低疾病的患病率和死亡率,有效提高一个社区或国家生活质量和健康水准为目的的行为。因此,如何用普通民众听得懂的话语去讲述专业的医学知识,做好医疗科普,就成为了相关领域需要关注的话题。总之,在疫情的考验下,无论是医疗卫生、社会治理还是信息传播都承受了巨大的压力。当然,这种压力能够测试出一个社会的成熟度,一个长板突出且短板可以被补足的社会才是一个能够可持续发展的社会。中国政府对此次疫情的应对体现了健康平等和以健康权为先的人权理念,中国社会对疫情相关信息的处理也给传播学研究领域提供了鲜活的案例。健康平等的社会价值不仅呈现于风险传播和危机传播中,也体现在健康传播上。在此次疫情中,中国社会从官方到民众都积极参与到上述信息传播的过程,一方面使得民众增强了抗疫的信心,另一方面也令社会平等的价值观得以彰显。

参考文献

- [1] 费艾华,王飞. 传统风险传播模式面临的挑战与应对策略——以新冠疫情防控为例[J]. 传媒论坛, 2024, 7(06): 40-42+46.
- [2] 李文文,陈康. 危机传播情境下社交媒体用户涉疫信息转发行为形成机理[J]. 图书馆论坛, 2023, 43(06): 103-114.
- [3] Fink, S 2013, *Crisis Communications: The Definitive Guide to Managing the Message*, McGraw-Hill Education, USA.
- [4] Regester, M 2002, *Risk Issues & Crisis Management*, Larkin, Judy, USA.
- [5] Schiavo, R 2014, 'Risk communication: Ebola and beyond', *Journal of Communication in Healthcare*, 7: 4, pp. 239-241.