

微信互动在社区疫情防控中的治理作用研究

张静 赵昕

西华师范大学 四川南充 637000

摘要: 在我国现代化的信息时代,每个人都随身携带着手机,工作与生活都依赖手机的使用,互联网把我们每个人更加紧密地连接起来。新冠疫情爆发期间,人们在社交平台上传达消息,社交软件起到了交流互动、组织社会群体动员的作用,提升了疫情防护与防控的宣传作用。本文以微信互动为例,研究微信互动对社区治理所起到的贡献,有效利用微信互动,可以促进社区治理更好的开展。同时,使用社交软件对社会治理的作用日益显著,已经成为我们生活中不可或缺的一部分,社交软件在社区治理中的普遍运用,对构建社区治理体系智能化和现代化具有重要的作用。

关键词: 社交软件; 微信互动; 疫情防控; 社区治理

一、引言

2020,庚子岁初,荆楚大疫,炎黄儿女,共赴国难。新冠疫情以迅雷不及掩耳之势,瞬间侵入了我们的生活。危机面前,以习近平同志为核心的党中央,快速作出反应,启动了打响防毒控疫的“人民战争”^[1]。在疫情期间,我们通过微信、微博、QQ等社交软件进行沟通交流,观看抖音、快手等短视频来了解和关注疫情消息。从1月23日武汉封城,到接着而来的全国绝大多数省市开展的一级响应,全国从上到下紧急动员起来了^[2]。从发现病毒存在人传人现象,到武汉市、湖北省各市封城,只用了不到三天,从武汉封城,到全国各省陆续启动一级响应,全面实施封城,又用了不到三天。在极短的时间内,用最快速度编织出一张覆盖14亿人的疫情防控网,这是把人民的生命安全和身体健康放在第一位的有力体现^[3],彰显了“中国之治”^[4]的制度优越性。

在疫情防控的初期,各个社交平台新增功能让“微个体”可以方便快捷的获取可信赖的信息,实现信息规范渠道的上报,即使人们宅在家里,也能实现个体与社会的连接。使用社交软件已经成为我们的一种生活方式。以微信为例,微信作为一款跨平台的多功能通信工具,已经成为影响人际交往和沟通的重要媒介。据微信官方网站显示,微信平台已经实现了超过10亿多用户的日常互动。随着微信版本接连更新,在“城市服务”功能中可以上报疫情,并且推出实时疫情地图,提供

7*24小时刷新咨询。每个人都能在微信中保持紧密的联系。此外,新建立的微信群还保证了新冠疫情防控工作的有效开展,及时传递生活信息,便民利民;社区工作人员利用微信平台小程序,要求进出人员扫描健康二维码,实现对整个社区的管控,在此期间微信平台发挥了强大的作用。

二、疫情期间的微信互动

(一) 疫情下的隔离生活

疫情发生后,我们听到更多的是“聚集性”这个词,春节时人员大规模流动,无疑加剧了病毒的传播。针对我国“大流动社会”采取的危机治理措施是实行第一次全国性的“暂停”^[5],于是才有了居家隔离、居家办公这一举措。人们被迫处于这种隔离状态,人与人之间保持“社交距离”。上网关注疫情动态,成为了网民们的日常生活,为了有效防止新冠病毒的传播,大家都尽可能地宅在家里,即便是在春节,也要克制着不要去“串门”。

在疫情期间,微信版本更新为7.0.10,新增了许多功能和服务,于是微信互动的作用越来越明显了,它不仅可以帮助我们及时了解疫情信息,获得在线帮助和生活服务,而且还可以帮助人们改善心态,缓解恐慌心理。此外,各种各样不同作用的微信群相继建立,我们每个人相互支持,相互鼓励,在群里传递信息,传递能量,通过抱团取暖的方式重拾对生活的信心与希望。

(二) 新增功能发挥大作用

自疫情蔓延以来,腾讯公司借用自身产品、技术等优势,积极配合,信息公开,做好政策措施宣传等工作,

作者简介:张静,女,(1996~),汉族,四川遂宁人,硕士,西华师范大学管理学院,研究方向:行政管理。

*赵昕,女,1981.06,四川遂宁人,博士,西华师范大学管理学院副教授,研究方向:西部行政管理、行政法学

为打赢疫情防控阻击战提供支持。国务院办公厅在1月24日开辟新页面,在微信中的城市服务栏目中增加了“疫情督查”的功能,该功能主要是方便用户实名提出疫情线索和意见建议。

此外,腾讯公司发挥核心产品的广泛优势,推出实时疫情地图,发热门诊地图,开辟疫区预计栏目,提供7*24小时刷新咨询,为一线医院提供紧急升级“在线问诊”功能,极大的缓解了医院的接诊压力,减少了患者来院交叉感染的风险。同时,微信上线疫情上报功能,周边的人或自己有疫情时,可立即上传求助,市民可以通过留言功能,实名提供疫情线索和意见建议。另外,腾讯视频较真平台上线新型冠状病毒肺炎专题,及时辟谣和回应舆论,处理了“武汉将断网”,“戴多重口罩才能有效预防”等多起网络谣言,稳定了社会心态^[6]。

三、微信互动对社区的治理作用

(一) 心理疏导作用

在马斯洛的需要层次理论中,疫情期间的人们被迫处于隔离状态,缺乏需要层次理论中的第三个需要:“社交需要”^[7]。人们需要戴着口罩,保持“社交距离”,这给人们带来心理上的孤独感,我们需要减少出行,居家隔离更是加深了这种社交需要缺乏的孤独感。美国德雷塞尔大学法学教授亚当·本福拉多曾说:“人类的大脑天生就需要与人交流,正因为处于群体之中,人类才处于进化的优势,但是一旦切断了与外界的联系,人类就会饱受孤独的折磨。”^[8]许多研究已经表明,孤独不仅有害于身体健康,也不利于人的精神健康和认知功能。

疫情爆发以来,各地公共卫生部门专人专责,通过微信群发布疫情科普知识,对有关疫情的谣言、传言及时辟谣、澄清,正本清源,起到非常好的传播示范作用。给辖区群众及时通报本区的疫情最新动态,做到信息透明、专业、权威,让人民群众能够及时获取有效的疫情官方信息,起到良好的示范作用。以武义县妇幼保健院为例,院党总支书记金雅虹牵头设立“金书记在线”,先后建了32个微信交流群,把八小时的日常工作时间延伸到二十四个小时,做到了时时有人在线,事事有人解答。为辖区群众答疑解惑,减轻辖区群众的恐慌心理,安抚人心,为辖区的社会稳定做出了巨大的贡献^[9]。

另外,在湖北银行虎泉路支行的小伙伴们,始终坚持在线上开展各式活动,不仅排解了客户们的孤独无聊情绪,也增进了和客户关系的粘稠度。他们在2020年2月14日开展《隔离病毒,不隔离爱》客户线上沙龙活动如下^[10]:

《隔离病毒,不隔离爱》
1. 微信营销大作战;
2. 疫情小达人,以抢答的形式知晓疫情期间的各种新冠知识;
3. 特色厨艺秀,居家小达人;
4. 我想对她说,特别的日子里给熟悉却不在身边的TA说出你的心里话;
5. 为武汉加油,集物资,捐爱心,送温暖。

在微信群中,群里大家相互支持,相互鼓励,通过开展一系列小活动使大家得到心理疏导。我们每个人都只有一个目的,守好岗位,扎实工作,团结一致,抗击疫情。

(二) 情感交流作用

网络资讯的传播带来极大的便利,给陌生人之间的交流沟通带来极大便利。在疫情初期,武汉本地没有足够的专业病区容纳大量的病患,造成极大的混乱。武汉当地的网友通过开放式的网络交流平台新浪微博和今日头条等媒介,发布各种信息,建立交流渠道。再通过公共交流平台收集到的信息建立私下的微信交流群,组成各种各样的志愿者小队帮助病患联系医院,帮助运送医护人员餐食,帮助医护人员上下班交通,帮助政府相关部门协调各种资源调动。全国各地网友通过网络形式,给予武汉极大的支援,给全国人民抗击疫情带来了极大的信息,当武汉疫情得到控制,患者人数和死亡人数开始不断下降的时候,全国人民的抗疫信心和凝聚力空前提高。

此外,新冠疫情需要被隔离的人员多,隔离时间长,对隔离人员的生活、心态影响巨大,通过网络交流,尤其是微信交流,可以和家人朋友、工作伙伴及时联系,视频联络更可以缓解隔离人员的焦虑心情,也为担忧被隔离人员的亲朋好友带来安慰。

在线交流可以穿越我们的生理限制,通过简单的微信互动和微信聊天,就可以拉近我们与爱人之间的距离。同时,微信互动也鼓励了那些胆小羞怯的人,在虚拟的空间里,微信互动创造了一种无风险的环境,方便制造浪漫的氛围。旧金山海湾地区的自由作家简恩·希瑞夫说道:“因为它没有生理拒绝的威胁,害羞的人们或者过去曾有过惨痛经历的人可以使用互联网建立早期的浪漫关系。”^[11]

(三) 防控宣传作用

1. 普及疫情知识

在疫情爆发期间,微信公众号发挥了重要的科普和管控作用,在多方的努力之下,我国的疫情终于得到了全面控制。各社区可根据本地的实际情况,在严格落实“外防输入”的基础上,进行适度放开、有序放开,开展复工复产等一系列活动。

为了做好防控措施,把阻击疫情作为首要工作,为了减少人员聚集,利用微信这个载体把具体事物直接在微信群中布置。各个社区工作人员还在各居民楼的门卫处张贴社区微信公众号的二维码,鼓励、动员更多的社区群众关注社区微信公众号推出的防疫知识。自春节开始疫情已经延续近两个月,但很多社区群众仍然不清楚什么是新型冠状病毒,如何预防新型冠状病毒等,不知道这些常识容易造成他们在不清楚的情况下感染新型冠状病毒,并二次传染给他人。

2. 信息整合与即时辟谣

在疫情期间,感人的事迹数不胜数,但害人的谣言更是“满天飞”。鉴于此,各社区的微信公众号一定要切实遵循“不信谣、不造谣、不传谣”的三大准则。若发现一些平台传播虚假信息,一定要做到及时举报、及时辟谣,越及时越能避免更多的人受到伤害。需要注意的是,辟谣的信息要在信息整合的基础上,尽量以图片的形式呈现,以便于社区群众能够随手保存,随手发圈,多一个人看到,便少一个人上当。

3. 引导舆论走向

社区是专门为社区居民提供服务的组织,社区的服务属性是“有问题找社区”。社区微信公众号发布的每一条信息都与社区居民的生活息息相关,很容易引起社区居民的情感共鸣与关注。因此,社区居民会主动地、自发地将公众号信息(防疫方法、隔离方法、注意事项等)发送至他们的朋友圈、家族群等,甚至还会在评论区进行留言,这些行为都有效地拉近了社区工作人员与社区居民的距离。

各社区工作人员应充分地发挥社区微信公众号的引导作用,传播准确又科学的信息。仅凭提供准确的内容并不够,还需要丰富微信公众号的内容,增强内容的趣味性,让社区居民愿意主动阅读、主动转发。虽然一个社区微信公众号的力量是有限的,但是一群社区微信公众号的力量定是强大的。因此,社区与社区之间还应多加交流与沟通,合作推出优质内容,留住阅读群众,引导舆论走向。

(四) 疫情管控的作用

社区是联防联控的第一线,也是外防输入内防扩散最有效的管控单元。自疫情暴发以来,以城关凤凰社区和花园社区为例,城关街道95名工作者,从政策宣传告知、居民摸排、健康状况排查、小区门禁制度落实、来往返回人员的登记隔离以及环境卫生整治等各个方面,筑牢了疫情防护网。

该社区开始全面恢复生产生活工作时,凤凰社区输入性人口迅速增长,为了进一步做好疫情防控和日常工作,社区在各个返回人员报道站,设置二维码扫描点,

要求返回人员第一时间进群,并每天两次上报健康情况,一户一档,一人一卡,对返回人员,进行健康监管。发现没有及时上报者,社区专员联系督促,发现有异常情况,第一时间上报并制定该户的隔离措施。该微信群的建立,减少了人员接触,加强了社区和返回人员的管理,居民使用健康码检测,方便快捷,对社区的防疫防控工作起到了很好的帮助作用。

针对花园社区管辖区域大、小区多、人员密集的情况,在疫情防控工作中,花园社区从强化网格化管理着手,建立街道、社区、报联单位、网格员、党员、志愿者、群众等九位一体防控体系,充实力量;落实巡查员、留调员和信息员三类人员,对小区开展兜底式,拉网式排查,不落一户,不落一人,摸清底数,在微信平台的辅助下,运用网格化管理,真正做到了精准防控^[12]。

四、微信互动在社区治理中存在的问题

(一) 传播力量不可控

移动互联网具有开放性,是一种无中心、无边界、无层级的开放系统;它具有源头不可控、传播速度快、内容分散以及舆论放大等特点。网络平台可以把虚拟世界的活动转化为现实生活中的具体行动,将个体行为聚合为群体行动。于是在传播动员时,群体传播的力量形成了一股社会组织动员的能力,这股传播力量既会促进社会稳定的发展,也能形成一种干扰破坏的能力。

原因如下:首先,传播范围不可预见,只要有一个信息放出来,就无法确切的知道这个消息影响了什么人,影响了多少人。其次,传播影响不可挽回,一旦消息发布出去,任何人任何力量也无法收回来,发出去的消息即使快速撤回,也总会留下蛛丝马迹;另外,只要消息存在,任何力量也别想试图封锁住它。

(二) 信息关注不及时

微信公众号是一种兴趣式的点击关注,人们对自己感兴趣的公众号进行订阅。另外,你喜欢什么样的公众号,大数据不仅会自动监测出来,还会推送类似的公众号给你,这本是大数据的好意,长期以来,却容易形成“信息蚕房”,造成信息获得碎片化、局部化。虽然官方也会推送一些公众号,但是由于兴趣信息的叠加,也会导致没有及时关注到规范正确的信息,形成一种个人偏好的有选择的关注和订阅公众号。

后疫情期间,社区和工作单位都会要求人们进出打卡,扫描健康码出行,在小程序里每日上报健康信息。但是总会有人自觉性差,信息关注不及时。这些缺乏自我安全意识和社会责任感的人,他们觉得每次打卡记录很麻烦,于是开始敷衍了事,少打漏打。殊不知给社区和工作单位的负责人带来许多不必要的麻烦,疫情防控

事关重大，让他们不得不又再一次的去催促漏打卡的人员及时上报信息。

（三）网络舆论的破坏力

微信互动作为一种自媒体个体交流的形式，有时会在一定的社会条件激发下将“个人理性转换为集体无意识”，这样的“集体情感”通过网络快速传播，迅速扩散和放大，使得怨恨情绪成为一种网络狂欢或者网络语言暴力。在微信群里转发和宣泄最卑劣，最令人反感，最令人惊悚的言辞，会造成极端的后果。

习近平总书记提出网络空间发展“四个目标”传递互联网发展愿景，让网络空间更干净更安全。人们在使用微信互动时，如果缺乏自我控制，将会带来明显的负面影响。在微信互动中，由于人们的立场、观点、信息获取渠道和知识储备的大相径庭，有时会使一些人产生情绪冲动和彼此攻击。此外，微信互动中产生的“问题情绪”，通常是一种难以抑制的个体宣泄和非理性行为，互动主体之间存在的价值差异，也会造成某些网友一定程度的“价值幻想和自我迷失”。

个体的贡献是渺小而微不足道的，但是在互联网的作用下，可以让个体的贡献成规模性的、几何级的放大。反之，如果是破坏性的谣言和恶意的言辞也是可以成规模性的、几何级的放大，尤其是在新媒体的刺激下，问题事件如果得不到妥善解决，持续不断地发酵，将会形成一股影响社会稳定的破坏能力。

五、强化微信互动对社区治理的积极作用

（一）加强对社区的管控

从共同抗疫中，我们了解到，一个人的力量是渺小的，我们需要守望相助，我们不能做孤立的小岛；我们需要相互鼓励，抱团才能取暖。强化社区共同体意识，加强不同主体自治共治能力，有助于我们增强社会责任感。我们都是社区里的一份子，我们只有一起努力，共同努力，才能战胜疫情，才能打赢这场疫情战^[13]。

“社区邻里微信群”具有交流沟通便捷、无传染风险的特点，可以被工作人员充分利用起来。使用微信群传达消息，可以及时向群内的居民传递疫情防控信息，提高群众知晓率和防控意识。在门卫处对进出来往人员测量体温，扫描健康码，记录出行路径，便捷了整个社区的管理^[14]。

（二）提升社区治理水平

加强社区综合管理能力，提升社区数字化、智能化水平建设，创建智慧社区。城市社区是一个党支部、居委会、社工、社会组织和志愿者等多元主体共同参与的治理体系，以社区党建为引领，强化各主体之间的互动联系，以网格化管理为措施，实现对社区居民管理的全

覆盖^[15]。

以微信平台为媒介，微信互动为手段，对疫情期间收集的个人信息，掌握好信息渠道，在保护个人信息安全的基础上，利用好这些信息，做好数据统计，使用大数据监测，为社区智能化服务提供帮助。社区之间合理的开展良性竞争，把如何做好社区防控和全面保证本社区少增、不增一例疑似病患为目标，极力宣传有效的防控方法。社区之间的社区管理者信息公开，相互借鉴更好的疫情防控经验并推陈出新。社区管理者应有效利用社交软件，对采集到的数据信息做到“一方采集，多方利用”，结合计算机、LED等其他科学设备，更好的提升社区智能化服务能力，为社区居民带来便捷生活，从而提升社区的治理水平^[16]。

（三）促进社区紧密联系

首先，加强社区对个人的宣传教育、对家庭理念的灌输以及对社区是我家的思想灌输。以社交软件为科技纽带，在范围上从小家扩展到大家，塑造一种社区家庭理念，建立“个体-家庭-社区一体化”管理体系。业主通过社交平台和微信上的互动，时刻关注社区动态，关注社区发布的消息，积极配合社区工作人员的工作，自身也可以加入到社区服务当中去，真正做到社区为我，我为社区，社区是我家，共建共治共享靠大家。

其次，强化业主或是户主与社区的联系。通过家庭中的业主、户主，及时把社区告知的消息告诉家里人，因为考虑到家里的老人和小孩很少或几乎不使用微信，需要家主来传达到位。城市社区、小区管理通过建立微信群形成一个虚拟化的社区，对居民个体进行网格化的精准管理，有效地把社区居民更紧密的联系在一起^[17]，我们打破了人与人之间的冷漠，拉进了邻里关系，把人与人之间的距离从亲密的家人关系和家人之间屋檐下的距离扩展到了社区距离。我们需要守望相助，共同治理社区、爱护社区、创建和谐社区，爱护我们这个大家庭。

六、小结

在社交平台上进行交流互动有很多好处，对促进社会治理有不可估量的作用。网络社会是虚拟空间，与现实空间应相辅相成，我们应该加强虚拟空间的治理，这对实现现实空间的治理建设有很好的促进作用。当下，我国的疫情已得到了很好的控制，但是疫情并没有真正地结束。因此，社区工作人员绝不可以放松警惕，应继续坚持在社区微信公众号上更新最新的疫情防控技巧、全球疫情局势等，让社区群众在安心的同时，又不完全放松警惕。

我们应该积极发挥社交软件在社区治理方面的优势，有效运用社交软件，把防疫实践经验转化为社区治

理经验, 从而提升社区的治理服务水平。同时也应该意识到人们在社交平台上的互动, 不仅让人与人之间的距离化为乌有, 也摧毁了所有的界限。在不同时间, 它可以是福, 也可能是祸。我们需要对网络社会加以控制, 制定相关法律规则, 规范网络行为。何哲曾说: “网络社会的出现, 是人类有史以来最为重要的技术创新和社会变革。”^[18] 让我们充分利用社交软件, 把每一个个体连接起来, 团结一起; 共同抗疫人人有责, 共建共享美好社会。

【参考文献】

- [1] 澎湃号·政务【战“疫”时评】打响疫情防控的人民战争. 人民网, 2020-02-04.
- [2] 习近平: 毫不放松抓紧抓实抓细防控工作 统筹做好经济社会发展各项工作. 新华社, 2020-02-23.
- [3] 习近平: 坚决打赢疫情防控的人民战争总体阻击战. 中国新闻网, 2020-02-10.
- [4] 习近平: 中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定 [M]. 北京: 人民出版社, 2019-01-05.
- [5] 刘炳辉, 郭晓琳. 大流动社会危机时刻的关键国家治理能力——以新冠肺炎疫情的应对为例 [J]. 社会科学版, 2020, 2(35): 159.
- [6] 蔚然湖. 微信新功能: 疫情督查. 搜狐网, 2020-01-30.
- [7] 朱志强. 马斯洛的需要层次理论述评 [J]. 武汉大学学报 (社会科学版), 1989(02).
- [8] 马建红. 疫情如何改变我们的生活 [N]. 北京青年报, 2020-02-22.
- [9] 编辑郭若思: 这个春节无法团聚, 但可聚心聚力. 武义新闻网, 2020-01-27.
- [10] 湖北银行虎泉路支行: 疫情当下微信群营销活动“大作战”. 美丽记忆, 2020-03-02.
- [11] 安德鲁·列昂纳德. 我们总是有邮件 [M]. 研究生综合英语教师用书. 复旦大学出版社, 第 76 页.
- [12] 编辑正风: 合阳县城关街道凤凰社区: 疫情防控文明坚持到底. 合阳文明网, 2020-03-20.
- [13] 雷泽珩. 把抗疫经验转化为社区治理新动能 [N]. 湖北日报, 2020-10-27(015).
- [14] 毕宏音. 积极推进基层社区治理智能化 [N]. 天津日报, 2020-08-21(009).
- [15] 张晓玺. 借鉴抗疫实践经验 提升我市社区治理水平 [N]. 新乡日报, 2020-07-31(006).
- [16] 王珊. 创新社区治理 筑牢创城根基 [N]. 中卫日报, 2020-07-24(003).
- [17] 邵力, 唐魁玉. 微信互动在新冠疫情防控中的社会治理作用 [J]. 哈尔滨工业大学学报 (社会科学版), 2020-07-20.
- [18] 习近平: 网络空间发展“四个目标”传递互联网发展愿景. 人民网, 2016-11-16.