

# 从新冠肺炎疫情危机传播 看主流媒体的责任担当

姜睿

2020年春节前后,湖北武汉爆发的新型冠状病毒肺炎疫情席卷全国。这次疫情的严峻和严重程度,已经超过了2003年的非典、2009年的“甲型H1N1流感”,成为一场前所未有的大型人口健康危机和全球又一次重大公共卫生事件。疫情发生后,迅速引起社会公众和各级媒体的广泛关注,国内各大媒体均对此进行了及时、快速、全面的跟踪报道,并设置专题、专栏或专版,对武汉、湖北、全国乃至全球疫情进展、疫区现状、应对措施、科学预防等予以全面呈现。很多媒体还刊发相关评论,对公众的认知和预期进行引导,及时的信息公开及有效的舆论引导使媒体这一社会舆情“安全阀”发挥了重要的作用。对于一些不实谣言,各家主流媒体也及时做了辟谣,第一时间消除负面影响。本文以国内相关媒体对此次新冠病毒肺炎疫情的相关报道尤其是以评论为例,探讨媒体对这一重大事件报道评论议题的设置及所达到的传播效果,并对我国主流媒体的现实表现做粗浅梳理分析。

## 一、公共危机传播中的议题设置

疫情牵动着每一个人的心。在这次疫情中,拥有强大的内容生产力、专业化的新闻传播机制和品牌知名度的主流媒体发挥着重要作用,权威、准确、及时地传达受众需要的信息。新闻评论作为媒体的灵魂和旗帜,具有解读信息、改变认知、提供观点、引导舆论等强大功能,特别是在一些突发性公共危机事件中,媒体评论话题的选择、观点的呈现将直接影响公众对于危机的认知及公众情绪的走向,并影响危机事件的解决。由此,媒体在突发性公共危机事件中评论议题的设置就成为检验其社会责任履行的一块试金石。

从总体上看,国内各主流媒体对这一事件的报道,大致分为最新疫情播报、湖北等国内

疫情、全球疫情、疫情指南、应对措施、专家解读、媒体评论、视频报道等十多个类型。评论话题也同时涵盖这些不同类型的题材,彰显主流媒体的立场和观点。

在评论议题的设置上主流媒体表现出以下几个特点:第一,对疫情相关信息的评论报道基本上囊括了疫情和疫情防控知识介绍、病毒性疾病原因、防控应对措施、疫情影响与危害、媒体和各方监督等事件的方方面面,体现出媒体观点呈现的全面性和系统性;第二,议题设置的重点主要集中在“如何阻击”及“需全社会共同努力应对”上,二者占评论总数的三成以上,同时对于“防疫薄弱环节的揭示与警醒”及“不担当不作为的揭露与鞭挞”数量也不在少数。由此可见,媒体评论议题的设置具有较强的针对性和引导性,发挥了积极的导向和监督作用;第三,随着疫情的不不断蔓延及事态的演变,媒体评论话题选择的重心也随之发生转变。疫情从初发到集中爆发再到持续蔓延的发展过程,评论的重点话题也由对疫情和疫情防控相关知识的介绍及爆发原因的分析探讨,过渡到“如何阻击”和呼吁“社会共同努力应对”,继而转向“持续攻坚”上,焦点议题的转换符合公众的信息需求及心理变化。

在评论话语的表达上,主流媒体则体现出四个较为鲜明的特点:

一是媒体的评论表现出较强的理性。无论是应对措施或对不当作为的监督性评论,其话语都表现出评论作者冷静、理智的姿态。譬如人民日报《尽快掐灭疫情传播的“火种”》、中国青年报《越是不明肺炎,越不能让公众不明真相》、央视评论《战胜疫情魔鬼,告慰李文亮医生》、中新网《疫情报告公开以何为第一原则》等,对于此次危机深入理性的剖析,有效地避免了公众臆想猜测容易造成的精神恐慌和

心理波动，在关键时刻发挥了安抚人心、稳定社会的积极作用。

二是评论观点具有建设性。对此次疫情的报道评论中，主流媒体发挥了“把关人”和“意见领袖”的重要作用，通过对评论话题及观点的筛选，影响着公众的思维方式和对疫情的判断，从而使其认知和行为模式朝着有利于达成一致和同步的方向发展。诸如人民网评论《面对疫情，任何侥幸都可能夺人性命》、新华每日电讯《对疫情认知越多，人民恐惧越少》、央视网《面对疫情如何调整心态》等，为公众对疫情认知、预防措施等提供了建设性意见。而“信息透明”“公众责任”等呼吁，使政府、公众更加明确了各自的责任，有利于增强其角色意识。部分监督性评论也不再是一味的盲目指责及不切实际的危言耸听，而是在总结不足的同时，积极寻找应对和改进的方法。

三是诸多评论都显示出战胜疫情的信心。虽然此次新冠病毒传染性强、危害性大，而且疫情还在进一步蔓延，控制难度很大，但大多数评论都显示出乐观精神，如《抗非典让中国应对新型冠状病毒肺炎底气十足》《防控新型冠状病毒肺炎有力彰显中国应急实力》《战胜疫情 告慰逝者》等文章，都传达出政府和民众战胜疫情的坚定决心和信心，增强了公众共克时艰转危为安的希望。

四是舆论导向的一致性和连贯性。从总体上看，国内各家媒体的评论话语都表现出高度的统一，而且评论基调保持了前后的一致性，充分体现出鲜明的导向性，这就有利于充分吸引公众注意力，减轻乃至消除事件可能引发的严重社会危机，减少负面效应的扩大与传播，促成危机的逐步化解。

## 二、公共危机传播中的媒体责任

此次疫情发生后，一方面在持续不间断的各级新闻通报会上，各级党委政府和权威部门通过主流媒体及时、准确、客观、公开的信息传递，有效地保障了公众的知情权；另一方面通过有针对性的信息呈现和观点引导承担起了危机预警、危机信息解释的媒体责任，起到了社会舆情“减压阀”的功能。这不仅避免了社会恐慌，而且赢得了公众的信任，为有效地动

员群众形成共识发挥了重要作用。从总体上看，自觉的责任担当是我国媒体此次疫情报道成功的关键。

### （一）议题设置把握公众需求及心理

在这次抗击新冠肺炎疫情报道中，按照疫情的演变过程，媒体评论在把握全局和重点的基础上，中心议题按照“公众关注焦点在哪里”及“公众该如何行动”两个方面展开，为公众的认知和行动提供指南。如在疫情爆发阶段，按照人们认识事物由浅入深、由表及里的特点，媒体的评论大都围绕对疫情的认识、疫情爆发原因、该如何预防等方面进行探讨。随着疫情的蔓延，评论的焦点便逐步过渡到“人人有责”“增强信心”上来，通过营造积极向上的乐观情绪，有效压缩了社会恐慌情绪蔓延的空间，同时，对人人担责的呼吁也让公众摆脱了盲从迷惑、与己无关高高挂起的心理，帮助其寻找积极参与及配合抗“疫”的个人位置与社会责任。

### （二）及时、正确地进行舆论引导

在危机事件中，正确的舆论引导可以妥善、迅速地处理突发事件，甚至化危机为转机，推动社会更好地发展；而不正确的舆论引导，容易造成民众思想和行为偏激。大众传媒舆论引导一旦失误，会酿成不堪设想的后果，甚至酿成社会灾难。同时，舆论引导能力的强弱，从一个侧面也反映了各级政府的执政能力和对社会的危机传播管理能力。媒体作为实现引导功能的途径之一，在危机管理中扮演了社会风险的守望者和预警者、社会舆论的引导者、不当行为的监督者与社会心理的救治者的多重角色。在危机传播中，其能够通过整合社会资源，调动各方面的积极因素，吸引最广泛民众共同参与到拯救危机的社会行动中来，尽快地促进危机的化解。这种能力主要依赖于其有针对性的信息和观点呈现，对公众施加影响，以达到预期目标。

具体到此次疫情的报道中，一方面，媒体冷静、客观、理智的话语表达方式有效地缓解了公众的恐慌心理；另一方面，第一时间对政府决策、各方响应、八方驰援的及时深入解读，公众应当采取的防控措施的建议，强有力地吸引了公众的注意力，也迅速凝聚了受众的共识。同时，对于可能到来的疫情的蔓延与扩散，《应

对新冠肺炎疫情要做好打持久战的准备》《对新冠肺炎疫情勿掉以轻心》《在法制轨道上统筹推进防控工作》《防范新型冠状病毒肺炎疫情怎样严格都不过分》等各种前瞻性、建设性意见,提高了公众的风险意识和应急能力,不仅提升了公众战胜危机的信心,而且稳定了人心,保证了正常的社会生活秩序。

### (三) 舆论监督功能的发挥

舆论监督是媒体发挥社会职能的重要体现,其具有传播快速、导向鲜明、明辨是非等特征和优势。舆论监督功能的正确发挥能够达到以正视听、抑恶扬善的作用。媒体的舆论监督功能既包括对违法、违纪、违背民意的不良现象及行为的揭露和曝光,还应该提供正确行为的方法和建议。只有这样才能达到纠偏的目的,才能把社会公众对危机的认识,引导到有利于危机化解的正确轨道上来。

在此次疫情报道中,从评论的数量上看,舆论监督类稿件占了将近两成,监督的范围包括相关职能部门及公众的言行,甚至包括媒体自身的不当作为等方面,充分发挥了其良好社会生态守望者的角色。针对湖北红十字会捐赠物质分配受到质疑的舆论监督报道就比较有成效。中国新闻周刊《捐赠物品分配怎么这么难?追问湖北红十字会》、新京报《五问湖北红十字会》、凤凰网《湖北红十字会,到底咋回事?》等国内各大媒体纷纷开展连续追踪报道,从揭开锅盖、舆情发酵、红十字会出面回应解释到相关责任人被处理,媒体的舆论监督自始至终紧抓不放,对事情的披露到圆满解决都起到了正面的推动作用。

另一方面,大部分评论不仅仅停留在对问题的曝光,而是在分析其失误和不足的基础上,提出弥补过失的方法和建设性的建议。通过入情入理的分析以及平实中肯的观点,体现出媒体和评论作者强烈的问题意识与责任担当。

### (四) 消除流言、动员防范

在公共危机中,谣言比病毒更可怕,谣言一旦产生,就必须用正面舆论及时予以击碎。同时,消除谣言及危机的最有效方法即是阳光透明、全员参与。此时,媒体的话语权就显得尤为重要。在公共危机发生时,媒体往往成为

公众关注的焦点,其观点与态度直接影响着公众的认知和情绪,此时的舆论导向所产生的作用就举足轻重,它能够通过有效地进行舆论引导,充当社会动员者的角色,能够增强公众的参与意识和责任感。在这次疫情报道中,媒体充分发挥了消除谣言、安抚人心、达成共识的作用。谣言一经冒头媒体迅速反应、及时澄清。比如浙江卫视针对网络谣言,开辟《李兰娟今天说》《捉谣记》专栏,邀请医疗专家、省疾控中心相关负责人、心理学家等走进直播间,回答网友问题,科学引导公众积极做好相关预防工作,缓解百姓焦虑情绪。各档直播栏目的滚动播出,充分彰显了主流媒体的公信力、引导力,为这场疫情防控总体战、阻击战提供了坚强的舆论支持。金华广播电视总台无限金华客户端推出的“捉谣记”,内设属地辟谣、去伪存真、防护指南、谣言排行榜等多个小版块,对疫情中的一些不实信息进行及时辟谣,号召大家不造谣、不信谣、不传谣。

很多媒体发表诸如《流言比疫情更可怕》的评论,对某些别有用心者予以回击,有效地避免了社会恐慌。在针对疫情的防控方面,诸多媒体都发表评论,积极动员公众参与,强调公众承担社会责任;同时呼吁国际社会携手合作、共同防范。一些媒体适时推出了呼吁“应对新型冠状病毒肺炎需社会共同努力”的评论。在媒体的积极呼吁下,各地群众参与到寻找新型冠状病毒肺炎疑似患者的密切接触者队伍中,为相关部门提供“接触者”的线索,公众的积极参与在很大程度上减少了疫情控制的难度。

### (五) 宣传要求考验着融合传播的能力

传播形势的变化,使得多种传播形态的组合与立体宣推成为必需。此刻,除了要求以多种形态进行内容产品的生产以外,更需要基于微信等社交平台实施矩阵式立体发布,网络宣传将不仅仅只是要求员工集体转发朋友圈那样简单。

#### 1. 传播产品的重要性排序发生了变化

面对疫情,首先要应对的是传播场景的重大变化。相比常态,传播接收已不再是人们边开车、边做家务、边听广播或边躺在沙发上、边看电视边读报纸的伴随状态。人们更多会通过社交平台获取信息,随时在微信浏览朋友圈



搜索群信息，形成以微信为主、以微博与抖音为辅的新传播形态，转发群和朋友圈成为更为重要的传播接收姿态。

特定时期，移动互联网工作的优先性超出其它日常新闻版块，电视新闻成为后续宣传工序预制件，只有在完成了信息的转发和再转发以后，才算完成了信息生产的交付过程。在面对疫情的诸多限制下，移动端产品和社群的重要性越来越凸显。例如，特定时期，传统传播矩阵中，原本处于相对次要地位的广播，在广大农村则发挥着更为重要的作用。这次疫情报道中，金华广播电视总台对农广播15000多只大喇叭成为疫情防控“声”力军。每天不间断的疫情防控预警和舆论引导得以点对点传达到金华市本级31个乡镇街道、1069个行政村，让防疫声音传递到田间地头，确保防疫信息在农村家喻户晓。

## 2. 特别强调短视频的生产能力

比较适合于微信等社交平台传播的是10秒至30秒不等的短视频。如何在极短的时间之内，足够快地采集到足够多、足够权威的新闻，并大量生产成为适合发布的短视频，对团队提出了很高要求。

在前线记者努力奋斗的同时，新媒体端全网播放量、阅读量仅在金华广电无限金华客户端就出现了多条10w+的推文。关注疫情防控的短视频（金视频）点击量一天内最低的也在1.7万以上。有的还通过学习强国、抖音等平台进行再推送，受到了普遍关注。一些公益短视频的推出更是带来了海量的转发量。而在国内其他一些主流媒体，短视频通过抖音一个平台的关注度就动辄上亿人次，1000W+的视频和10w+推文更是不在少数。当然这并不意味着传统电视新闻生产不重要，也不意味着这些战线上的工作人员没有取得突出的成效，但它至少意味着人们关注时事的终端和切入点发生了变化，原来的十公里跑变成了马拉松，征程更长，终点变得更远而已。

## 3. 各种信道资讯的爆发，考验着团队信息博弈的能力

建立新闻雷达，通过关键词搜索以及网传最新消息的捕捉，形成自己的情报中枢，这也

考验着团队及时形成自己的宣传策略以及信息应对响应的能力。此次疫情报道，《三联生活周刊》《财新网》等冲在了前面。对这类新媒体报道，需要及时了解、及时跟进。

针对重大舆情，新闻报道方向需要调整，需要很高的新闻策划能力。对可靠信源、权威媒体可靠新闻的搜索采集、验证和及时传播，为社群运营建立起充分的弹药库。而对谣言的及时辟谣，则考验着团队的新闻敏感与业务水平。

在交通不便、春节期间采编人员分散的情况下，国内各主流媒体动用一切可以触及的关系，寻找新闻线索，进行新闻策划。例如，浙江卫视从1月26日起就打破常规编排，除《浙江新闻联播》以外，每天开设5档《众志成城防控疫情》新闻直播，在发挥主流媒体权威、准确、充分等优势的基础上，大小屏互动融合传播，对浙江的疫情防控工作进行了全景式、立体化的呈现，发挥了强大的信息传播和舆论引导功能。金华广播电视总台则充分发挥党员和民生突击队的作用，在总台的统一指挥调度下，记者深入疫情防控最前线，及时发回大量生动、鲜活、感人的报道。不少媒体先后与武汉火神山医院、武汉市第六医院、湖北全省各地社区及有关单位进行对接联系，推动电视屏幕与移动端的互联互通，形成了多条爆款报道。有些媒体还通过社群，广泛发动基层群众，实时收集第一手疫情讯息，动员各地街道社区干部群众、农业龙头企业、服务站站长、新农人、村支部书记、村医、村官等群体成为疫情通讯员，及时掌握第一手信息。

总之，媒体在这次疫情防控报道中的表现，与多年前的“非典”和“甲型H1N1流感”疫情爆发时相比，取得了长足的进步，这与其快速灵敏的应急反应机制，主动高效的舆论引导能力和传统媒体新媒体有效融合是分不开的。也只有做到了这些，才能使重大危机时期的舆论朝着更有利于化解矛盾、促成转化的方向发展，主流媒体也才能真正担当起维护社会稳定的“安全阀”和“稳压器”的职责，维护良好的社会秩序和生活秩序，推动社会的文明进步。

（作者单位：金华广播电视总台）