

突发公共卫生事件网络舆情风险与应对策略

卢 焯

上海健康医学院医疗器械学院, 上海

收稿日期: 2023年6月6日; 录用日期: 2023年7月25日; 发布日期: 2023年8月3日

摘 要

近年来新发的传染病呈现上升趋势, 突发公共卫生事件也日益频繁。民众对突发公共卫生事件信息的获取主要来自互联网。互联网日渐成为民众表达意见、陈述观点与舆论的汇集点。民众也逐渐从信息的接收者转变为信息的制造者与传递者。尤其是面临突发公共卫生事件时, 真假信息难以辨识, 真相与后真相交织。如若处理不当, 会引起社会动荡。因此, 建构真实可靠的信息获取渠道, 有助于政府各级组织, 科学精准地辨析突发公共卫生事件带来的风险与从海量信息中辨识真实与虚假, 进而推进对突发公共卫生事件的风险识别与化解走向从事前预警、事中求实到事后评估的系统思路, 化解突发公共事件所带来的民众心理焦虑与恐慌等舆情, 探寻科学的应对策略。

关键词

突发公共卫生事件, 虚假信息, 风险, 应对策略

Online Public Opinion Risks and Response Strategies for Sudden Public Health Incidents

Ye Lu

College of Medical Instrumentation, Shanghai University of Medicine & Health Sciences, Shanghai

Received: Jun. 6th, 2023; accepted: Jul. 25th, 2023; published: Aug. 3rd, 2023

Abstract

In recent years, new infectious diseases have shown an upward trend, and sudden public health events have become increasingly frequent. The public's access to information on public health emergencies mainly comes from the internet. The Internet is increasingly becoming a gathering

point for people to express their opinions, and express public opinion. The public has gradually shifted from being recipients of information to being creators and disseminators of information. Especially in the face of public health emergencies, true and false information is difficult to identify, and the truth is intertwined with the Post-truth. If handled improperly, it can cause social unrest. Therefore, constructing authentic and reliable channels for obtaining information is helpful for government organizations at all levels to scientifically and accurately identify the risks brought by sudden public health events, and to identify truth and falsehood from massive amounts of information. This will further advance the risk identification and resolution of sudden public health events towards a systematic approach of engaging in pre warning, seeking truth in the process, and post evaluation, and resolve the psychological anxiety and panic of the public caused by sudden public health events, Explore scientific coping strategies.

Keywords

Sudden Public Health Events, False Information, Risk, Coping Strategies

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

2020年慕尼黑安全会议上，世界卫生组织总干事谭德赛所说，“我们抗击的不只是病毒疫情，我们还抗击信息疫情”[1]。这意味着健全国家公共卫生应急管理体系，应对突发重大公共卫生事件的能力成为时代赋予我们的责任与使命。一方面，需要收集海量数据信息，为应对突发公共卫生事件网络舆情风险提供技术支持。另一方面，科学辨识社交媒体引发的网络群集行为等舆情的风险，将以人民为中心作为建构突发公共卫生事件长效机制的价值理念，以科学的态度正确对待突发公共卫生事件舆情。

因为突发公共卫生事件不仅是现实社会中的危机，而且能在互联网上引起网络舆情的快速传播，且在社交媒体上，快速的传播速度极易放大舆情危机，引起民众恐慌进而带来次生的舆论灾害，严重的甚至可能诱发群体事件。因此，如何化解突发卫生事件舆情慰藉，优化舆情监测预警，构建理想的突发公共事件舆情治理的长效机制，是本文的重点。

2. 突发公共卫生事件相关概念的一般概述及其价值

随着信息技术的飞速发展，突发公共事件(诸如2019年底发生的新型冠状病毒肺炎)因其突发性、紧急性和危害性成为公众最为关注的问题之一。突发公共卫生事件直接关乎公众的生命健康和切身利益，一旦爆发，极易引致公众的恐慌焦虑等，尤其是随着互联网的快速发展，诸如微博、快手、抖音成为公众表达观点与诉求的主要渠道，引致网民大量围观、热议等网络舆情，给社会秩序稳定带来风险。要了解突发公共卫生事件所引致的舆情风险，需对其相关概念进行辨析作为切入点。

2.1. 突发公共卫生事件及其相关概念辨析与厘定

理论竞争的焦点在于对概念揭示的精准度。突发公共卫生事件下对信息的处理提出了从粗放型向精细化转型。这就需要对突发公共卫生事件传播过程中的核心概念进行科学阐释，为有效应对突发公共卫生事件危机提供基础。

第一，所谓突发公共卫生事件，“是指突然发生的，造成或者可能造成社会公众健康严重损害的重

大传染疫情、群体性不明原因疾病、重大食物中毒和职业中毒以及其它严重影响公众健康的事件”[2]。而突发公共卫生事件舆情是指民众借由互联网在各种社交平台、微博、微信、知乎等针对公共卫生事件发表个人观点，情感乃至态度等进而引起舆论热潮，将事件推向风口浪尖等网络集群行为。

第二，所谓网络舆情，本质上是“社会舆情在网络空间的映射”[3]，网络信息技术的日新月异，激发了人们参与社会公共事务的热情和积极性，互联网作为“第四媒体”，赋予普通民众更多的话语权，成为大众沟通交流和接收信息的主渠道。“公众通过互联网这一媒介平台，对社会生活中某些热点、焦点问题所持有的影响力和倾向性较强的观点意见”[4]。由于网络空间的泛在性、隐匿性等特征，当网络热点事件不断发酵形成舆论，一些未经核实的信息或虚假信息趁虚而入，不仅增加舆情信息的复杂性，同时还会引发网络民意的啸聚。

2.2. 突发公共卫生事件的网络舆情风险表征

突发公共卫生事件关乎人民群众生命安全，广大网民围绕公共卫生事件及相关话题在网络上所展开的一系列讨论和评议，将会引发舆论热潮。一旦现实社会中的突发公共卫生事件在网络场域广泛传播、蔓延弥散甚至是被无限放大，“又会对线下真实的生活世界造成连锁反应，导致网络舆情危机转化为给社会稳定和管理带来极大挑战的社会危机”[3]。由此可见，网络舆情的出现会影响网络舆论场域与现实社会秩序，而其内含的网络舆情风险主要有虚假信息弥散风险和非理性表达风险。

第一，网络虚假信息弥散风险的成因。随着社交媒体的兴起和后真相时代的来临，信息真实性充满了不确定性。换言之，西欧逆袭的真实性、虚假性乃至谣言并存，难以识别。所谓虚假信息，就是不真实的信息，它是与事实相悖或肆意编造的信息。虚假信息泛滥会带来很大的负面效应。尤其是在面对突发公共卫生事件时，虚假信息可能自发或非自发出现在传播链条的全过程，加之，虚假信息制造者和谣言传播者的有意散布虚假信息，制造混乱，引起民众恐慌。进而扰乱社会秩序，侵害他人合法权益。

第二，非理性表达风险的成因。互联网的参与、公开、交互、对话、社区化、连通性，虚拟性等特征，赋予了每个人创造并传播内容的能力。即人人都有一个麦克风，人人都是一座没有执照的电台[5]。互联网的这种特点为人们非理性表达的产生提供了生存的土壤。诸如在去中心化的自媒体社交环境中，当网民囿于自身局限，仅凭片面信息或不实报道在网络平台对突发公共卫生事件肆意发表带有鲜明个人立场的言论，这种极具情绪化表达的言论在算法推动下涌动，也容易对其他网民造成误导，进而影响正常的舆论环境和对公共卫生事件的看法，最终加重网络舆情危机，产生舆情风险。

总之，通过对突发公共卫生事件、网络舆情等相关概念的辨析，可以更好的厘清两者之间的关系，有助于辨析突发公共卫生事件下，信息传播的真假，为消解重大突发公共卫生事件的不良影响，为创新社会治理体系提供理论基础。互联网技术的飞速发展，微博、微信、抖音与快手等成为信息传输的重要渠道，突发公共卫生事件一旦出现虚假消息，就会诱发民众的不良行为与负面情绪，致使网络舆情升温，进而演化为新的突发公共危机。因此，厘清突发公共卫生事件、突发公共卫生事件舆情等相关概念有助于探索网络集群行为的群体成员之间的关系。它包含揭示再现社交网络环境中社会关系的强弱变化对网络集群行为有着怎样的影响？网络集群行为的动态演化和发展趋势是怎样的等等问题。

3. 突发公共卫生事件的风险识别的困境

突发公共卫生事件网络舆情由主体、客体、本体三要素构成。公众的关注度、传播媒介的影响力、意见领袖倾向、网民参与度以及各级组织应对策略等要素构成。由突发公共卫生事件引发的网络舆情尤其值得关注。它直接关乎我们对重大突发公共卫生事件进展所持有的态度以及对各级政府与责任主体应对危机的认同程度。责任主体对突发公共卫生事件的危机处理是否满意等等。因此，面对纷繁复杂的信

息社会，一旦突发公共卫生事件发生，对其风险的科学辨识势必面临很多困难。

虚假信息泛滥，增加了突发公共卫生事件的风险识别。当突发公共卫生事件时，势必会引致各种声音。例如 2020 年新冠肺炎疫情爆发以来，互联网上充斥着各种虚假信息与谣言。社交媒体以前所未有的速度传播来自世界各地的信息和谣言。这种“信息疫情”放大与加剧了公众的恐慌，给社会秩序带来巨大的冲击。

虚假信息的传播，泛滥，势必引起民众心理焦虑与社会恐慌。加之网络大 V 与形形色色的“伪网络意见领袖”对虚假信息的推波助澜，各种虚假信息层出不穷的乘机出现。当然，意见领袖在信息传播链条中扮演着重要的角色。倘若这些大 V，草根网红为了吸引眼球，获取流量，编造传播不实内容，势必加剧虚假信息的蔓延。这不仅会放大社会焦虑与恐慌，而且虚假信息直接侵犯公民对重大突发公共卫生事件的知情权，严重地影响了防疫中国家、社会、公民的沟通渠道的畅通。给国家在突发公共卫生事件风险的化解与治理造成障碍，不利于防疫中社会秩序的稳定。

网络虚拟环境无法完全真实反映和实现客观环境的投射，增加了突发公共卫生事件的风险识别。移动社交时代，公众主要通过智能移动设备浏览、获取新闻咨询，而大量信息被压缩后呈现为符合碎片化阅读的特点，消解了信息辨识的基本条件[6]。且通过语音，图片、视频包装的虚假信息，带来的画面感所产生的视觉冲击增强了虚假信息的真实度[7]。更有甚者，借助于公众注意力资源和信息处理的局限性获取利益、断章取义等等。增加了公众对虚假信息识别的难度。

突发公共卫生事件信息发布的主体模糊。由于现有公共卫生事件下的社交媒体舆论监督体系尚未明确的运行模式，这间接导致网络虚假信息泛滥，谣言四起。诸如信息发布的法定主体到底是谁？《中华人民共和国传染病防治法》第 38 条规定不仅抽象，且无具体实施细则。一旦重大突发公共卫生事件爆发，是否由官方发布？信息上报的体系如何建立？基层发现情况后如何快速上报并及时向社会发布？信息收集核实的权责体系如何建立等等这些涉及突发公共卫生事件下的系统机制的不够完善，也增加了公众对风险识别的难度。

4. 突发公共卫生事件舆情风险的化解及其应对机制

新时代我们对突发公共卫生事件舆情风险化解的关键在于，深化部门之间的协调性，加大宣传力度，提升部门之间的信息共享与协调。积极联合不同主体推进协同、立体式的治理体系建设，以实现从管控式治理到运动式治理到综合治理模式的转变。

从政策上优化网络舆情监测预警机制。加强舆情监测预警机制，是通过完善相关法律保障与支撑，提升联防联控能力，健全社会成员的参与机制，强化应对公共卫生事件的常识性教育。

第一，依靠新时代新媒介作用，对基层群众进行宣传教育，提高群众应对突发卫生事件的应急能力，进而通过技术创新提高科学监测、检测、预警等多维度技术的运用。

一方面，甄别突发公共卫生事件社交媒体虚假信息。我国《突发公共卫生事件应急条例》第 2 条规定，“本条例所说的突发公共卫生事件，是指突然发生，造成或者可能造成社会健康严重损害的重大传染病疫情，群体性不明疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件”。一般认为，突发公共卫生事件具有突发性，群体性，多样性，高频性、社会危害性严重、国际互动性以及发展阶段性等特征[8]。互联网的飞速发展，使得虚假信息在传播的即时性、便捷性更快、更广，其后果的危害程度日益严重。加之，其利用匿名化的网络平台制造虚假信息更加容易方便，制造虚假信息的门槛越来越低，违法犯罪的低成本和高收益，引致无意或恶意利用互联网发布虚假信息进行网络诈骗、蹭热度、收割流量等案例层出不穷。乃至恶意发布捏造、虚构、图片 PS、恶意剪接短视频的深加工等进行深度伪造事实。

另一方面，虚假信息的传播主要通过圈层化、粉丝圈来流动，即通过熟人圈传播，这无疑加大了突

发公共卫生事件治理的难度。诸如新冠疫情时,各种虚假信息通过微信群、朋友圈、QQ群等传播。而这些微信群、QQ群等是基于现实家庭,同事,老乡,同学,好友等关系建立起来,具有较强的连接关系,让其主体间的传播信息更具极强的可信度。而专业人员难以通过事前介入相对封闭的微信圈,增加了甄别真假信息、谣言的难度,并造成不良影响[5]。

第二,突发公共卫生事件中社交媒体虚假信息的治理。一是从合作治理来强化虚假信息传播链条中的多主体协调共治,最大限度搭建政府—市场—社会三者之间的协调善治,即时发现虚假错误的和不好的负面消息,二是从技术治理创新联合多方主流社交媒体共建辟谣平台。

依法完善网络舆情回应引导机制。首先,辨析社交媒体中参与者言论边界,尤其是自媒体门槛低,人人都有话语权,这无疑扩展了公民言论自由的空间。单社交媒体平台上的言论自由并非法外真空。《宪法》在赋予公民言论自由的同时,也划定了边界。《宪法》第38、41、51条分别规定,禁止以任何方式与方法对合法公民进行任意侮辱或者歪曲事实诬陷、诬告、陷害任何国家机关和国家工作人员;不得利用言论损害侮辱国家的、社会的、集体的利益和其他公民的合法的自由权利。这些规定为突发公共卫生事件中虚假信息治理提供了宪法依据[5]。

其次,依法完善网络舆情回应引导机制还在于规避负能量,传播正向能量。无疑,一个健康的社会允许社会拥有多种声音。这种声音来自于民间真实的声音,真实的呼声,而不是捏造的。在负面消息随时出现的网络环境中,应对的最好方法就是从源头上杜绝虚假信息或负面信息产生的可能性。这就需要采取大兴调查研究,将脚步走“深”、用耳朵听“真”、把招式出“实”,广泛倾听来自民间及各类媒体的真实呼声,为对抗突发公共卫生事件舆情信息的全面掌握提供真实数据,激活沟通通道的活跃性、双向性,探索突发公共卫生事件应对模式的长效机制,并使其长久性、常态化。这不仅是应对突发公共卫生事件网络舆情危机的“先手棋”,更是攻坚克难、防范化解各种风险的“金钥匙”。

最后,“深、实、细、准、效”的客观理性认知,是媒体理应有的品质。唯有规范各种社交媒体遵循信息传播规则,理性客观地认识和报道真实信息,以第一视角捕捉信息,确保信息的真实性,才能提出更多的建设性建议。因此,通过广泛收集比对各方信息,核实信息的真实情况,从大量信息中抓住重点,帮助公众更好地认识事件本身,进而堵塞谣言与虚假信息的流传,让媒体的转发评论更为精准,科学。

依靠技术联合多方主流社交媒体推出辟谣平台,推进健全网络舆情应急机制。合理引入多样化技术手段收集海量信息技术,并对其数据进行数据提纯与结构化,削弱不实消息,平息各种群集舆情的泛滥、公民的焦虑与恐慌心理。尤其是主流媒体应当专门设立辟谣专门网页,及时更新应急救援灾信息,还可以健全人工干预机制,保障信息内容的多样化,真实可靠,进而使得突发公共卫生事件舆情呈现出健康良性发展的态势。

总之,突发公共卫生事件网络舆情风险与应对策略离不开问题锚定与去伪存真;对海量信息要科学筛选,去粗存精;对网络舆情挖掘原因,由表及里,既“调查”又“研究”;既要充分考虑到大数据、人工智能等新技术出现对突发公共卫生事件下风险识别带来的挑战与机遇,也要通过完善法律制度等措施。进而提升部门之间的信息共享与协调,以构建突发公共卫生事件网络舆情的长效治理机制。

基金项目

基金项目:2022 国家社科基金后期资助项目“思想政治教育数字化转型研究”阶段性成果。

参考文献

- [1] 谭德赛.阿达诺姆.世界组织总干事在慕尼黑安全会上的讲话[EB/OL].世界卫生组织.

<https://www.who.int/director-general/speeches/detail/munich-security-conference>, 2020-02-15.

- [2] 刘庭甫, 莫健新, 葛敏军. 高校突发公共卫生事件应急机制探析[J]. 管理观察, 2009(4): 104-105.
- [3] 刘长喜, 侯劭勋. 从“一边倒”到“渐思考”: 医疗卫生行业网络舆情分析报告(2014) [M]. 北京: 华夏出版社, 2015: 3.
- [4] 曾胜泉. 网络舆情应对技巧(修订版) [M]. 广州: 广东人民出版社, 2017: 201.
- [5] 黄鑫. 突发公共卫生事件中社交媒体虚假信息治理的规制路径[J]. 决策与信息, 2023(4): 68-78.
- [6] 周庆山, 王京山. 社交媒体传播影响与规制创新[M]. 北京: 知识产权出版社, 2021: 40-41.
- [7] 马立德, 李占一. 重大突发事件中谣言的特点、影响与对策建议[J]. 新闻战线, 2020(2): 9-11.
- [8] 范从华. 突发公共卫生事件理论与实践[M]. 昆明: 云南科技出版社, 2020: 4-6.