

Problems Causes and Countermeasures of Mainstream Media's Public Opinion Guidance during the COVID-19 Epidemic

Li Qingqing Zhang Zijian

Abstract: In the outbreak of COVID-19 at the end of 2019, mainstream media, as an important communication node and watchtower in the society, faced with a mixed public opinion field with the participation of multiple communication subjects, highlighted their diversified responsibilities and roles, and played an important role as a social stabilizer. However, there are still shortcomings in publicity methods, public opinion guidance, and public opinion handling. By sorting out the public opinion guidance made by mainstream media in epidemic prevention and control, based on different difficulties faced by epidemic prevention and control, this paper explains the stage course, propaganda content, strategies and methods, communication characteristics and discourse power behind public health emergencies of China's mainstream media.

Key words: Communication; Mainstream media; Public health emergencies; Guidance of public opinion; Crisis management

作者简介：李青青，武汉纺织大学传媒学院副教授，研究方向：社交媒体情感研究；张子健，武汉纺织大学传媒学院2023级研究生。

文章引用：李青青，张子健. 新冠疫情期间主流媒体舆论引导的问题、原因与对策 [J]. 中国新闻评论, 2024, 5 (2): 49-56.

<https://doi.org/10.35534/cnr.0502005>

新冠疫情期间主流媒体舆论引导的问题、原因与对策

李青青 张子健

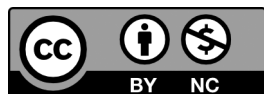
摘要：2019年末暴发的新冠肺炎疫情中主流媒体作为社会重要的传播节点和瞭望塔，面对多传播主体参与的混杂舆论场域，凸显出了自身承担的多元责任与角色，发挥了社会稳定器的重要功能，但在宣传方式、舆论引导、舆情处置等方面还存在不足之处。通过将主流媒体在疫情防控中所做的舆论引导进行梳理，基于疫情防控所面临的不同困难，对我国主流媒体进行舆论宣传的阶段历程、宣传内容、策略方法、传播特征以及突发公共卫生事件背后的话语权力等进行阐释。

关键词：传播；主流媒体；突发公共卫生事件；舆论引导；危机处置

Copyright © 2024 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



舆论引导是用舆论对人的主观意向进行引导，进而影响人之后的行为。2023年2月3日，中共中央政治局常务委员会召开会议，强调在新冠肺炎疫情防控工作中要“做好宣传教育和舆论引导工作”，各级宣传部门和新闻单位要牢牢掌握新闻舆论的领导权、管理权、话语权，弘扬主旋律、传播正能量，为取得抗疫的最终胜利提供强大的舆论支持。面对新时代的传播语态和宣传模式，主流媒体要正视疫情期间舆论引导工作中存在的问题和挑战，并针对不足之处进行深刻反思。

一、主流媒体在疫情舆论引导中的主要问题

主流媒体在疫情防控舆论战场上发挥了无可比拟的作用，为抗击疫情做出了巨大的贡献，

但不可否认其舆论引导工作中仍然存在一些不足之处，在宣传方式、舆论引导、舆情处置等方面仍有待改进。

（一）宣传方式存在误区

1. 正面辩驳引起群众心里排斥

当主流媒体的信息与公众已有的错误认知相矛盾时，公众反而倾向于自己的既有认知。如果直接进行正面辩驳，可能引发“逆火效应”，大大降低其谣言辟除的效果。2020年1月31日，新华社微信公众号向公众推送了“双黄连口服液可以抑制新冠病毒”的信息，引起了抢购双黄连口服液的热潮。^①尽管人民日报特别提醒“抑制不等于预防和治疗”，但之后的几天不少公众仍然疯狂抢购双黄连的相关药物。因此对待此类谣言主流媒体要迅速给出切实证据，用事实改变公众既有的错误观点，否则一味地正面辩解带来的效果十分有限。

2. 引导滞后造成的舆论恐慌

主流媒体在舆论引导关键节点的缺位不仅使自身话语权被其他媒体挤占，丧失了引领舆论发展方向的先机，更大大损耗了长期积累而来的公信力。人民日报官方微博在疫情发酵前期近二十天里发布有关微博的数量十分有限，而当时武汉市卫健委已经发布了两条涉及不明原因肺炎的通知，并且已经出现多名肺炎患者病情加重的情况，公众恐惧、担忧、迷茫等负面情绪在网络舆论空间集聚。主流媒体在这一舆论引导的关键阶段失声就给了谣言扩散开来的可乘之机，没有及时准确地向社会发出危机预警，回应公众的情绪变化、洞察社会的异变，错失了疫情防控舆论引导工作的先机。

3. 内容同质加剧信息过剩

主流媒体相对固定的生产模式，使得大部分主流媒体对新媒体的利用还停留在对传统渠道生产发布的内容进行简单修改后再次在新媒体渠道发布，甚至不加改动直接照搬照抄。这样看似占据了新媒体的渠道优势，但久而久之千篇一律的疫情报道势必造成公众的审美疲劳。信息的多元发布强调的是互通共享、各有所长，如果仅仅是传播渠道不同但内容实质上并无差异，那么主流媒体便可能逐渐丧失其独特的核心竞争优势。除此之外疫情期间采访素材的单一也很难满足各种媒介不同的传播特点，主流媒体信息采集与编辑能力都需要达到更高的标准。

（二）舆情危机屡次出现

1. 把关审核不严导致报道失实

“把关人”是主流媒体扮演的最重要的角色之一，其权威性和公信力正是来源于这种“把关”

^① 高红星. 政府应对新冠肺炎疫情舆论引导策略研究 [D]. 电子科技大学, 2021.

的职能。疫情期间的把关工作不仅要达成凝心聚力,缓和尖锐矛盾的目标,更不能放松对信息准确性的要求。主流媒体在新冠疫情期间遇到来源不明、模棱两可、有待证实的信息时,必须发挥“定盘星”的作用,不能一味追求时效的快速和正面宣传的任务目标而忽视信息的准确全面,否则反而会激化矛盾,带来负作用。2020年2月15日,中国新闻网在微博发布了带有雪地里的“加油”二字和一只握紧的拳头等内容的图组,在配套的文字介绍中却因为审核把关不严错把事件发生地误认为了湖北武汉,但事实上图片拍摄于山东寿光,中国新闻网张冠李戴的失误在网络迅速引起发酵,损坏了主流媒体自身的公信力。

2. 疫情防控专业性内容提供质与量不足

由于疫情严重危及公众生命健康安全,因此如何科学有效地进行预防和治疗等专业的医疗卫生信息受到最广泛的关注。但专业人士对新冠病毒病理研究不足,主流媒体对专业性内容供给不够使得相关领域的板块谣言频发。“多个口罩叠加相戴才能预防病毒”“开暖气或空调可以杀死病毒”“抽烟、喝酒不易感染新冠”“吃抗生素、维生素能提高免疫力抵御病毒”“在家中熏醋可以有效灭杀新冠病毒”等谣言无中生有、断章取义,往往还带有“某某媒体权威发布”“某某专家建议”“某某机构最新研究发现”的字样,具有很强的迷惑性和欺骗性,使人难以辨别真伪。因此主流媒体要从拥有权威性的信源出发带给公众专业可靠的指导,满足公众迫切的信息需求,安抚公众紧张消极的情绪,遏制谣言的蔓延。

3. 处置国际舆论诋毁实力欠缺

以美国为首的西方国家试图借助此次席卷全球的新冠肺炎疫情来发动舆论战争,攻击诋毁中国。在疫情暴发初期,美国参议院军事委员会的参议员汤姆·科顿就提出了毫无证据的攻击性指控称:“新冠病毒是武汉生物实验室泄露的生化武器”。美国时任总统特朗普也公然在社交媒体上把新冠病毒称为“中国病毒”。对各国抗击疫情所采取的举措进行评价时也采用多重标准,例如评价意大利的“封城”是“为了遏制新型冠状病毒肺炎疫情,冒着巨大的经济风险”,而将武汉的“封城”抹黑成对人权的迫害。在应对西方国家舆论宣传战时,外交部门频繁召开新闻发布会,但对外发声更多依赖的是记者会上外交部门的唇枪舌战与主流媒体在国外社交媒体上的正面辩驳,缺乏全方位多渠道的协调合作,说服力稍显不足,声音略为单一,在国际舆论战中被迫陷入较为被动的局面。

(三) 舆情处置方式欠妥

1. 干预舆情采取阻碍方式不够恰当

主流媒体在舆论引导工作中,有时会采取简单粗暴的删帖、禁言等手段来干预舆情,以快速控制舆论发酵,但如此一来不少真实有效的信息便无法得到及时传递,还易催生谣言和公众的抵触情绪。2020年1月1日,官方媒体通报武汉公安机关对包括李文亮医生在内的8名“传

谣”者进行处罚的消息。不少言论认为如果一开始对舆情采取更加谨慎的态度，探明事实真相，采取一定程度的防控措施，对后来遏制疫情的扩散可能会起到一定的积极作用。后续不少自媒体和个人媒体的相关文章被删除、与此话题相关的微博评论被隐藏、甚至不少账号遭到封禁，令人意外的是相关讨论并没有很快平息，反而迎来了一波又一波的舆论高潮。封、堵、防的舆论战术任务量大、效率低、效果差，“疏而不堵乃为上策”，主流媒体需要转变舆论治理观念，摒弃强硬堵塞、垄断信源等管制思想，积极引导，强化各方信息沟通。

2. 抑制“负能量”表达不利于情绪宣泄

由于主流媒体的议程设置功能，“负能量”信息在庞大的“正能量”宣传报道中被过滤隐去，例如在2020年2月12日，《人物》杂志发布了一篇题为《夹缝下的武汉肾病患者》的报道，介绍了几位肾病患者因疫情防控无法进入医院透析，最终因贻误治疗而不幸离世。疫情期间，类似的处于夹缝中的特殊群体不在少数，但在大规模全方位宣扬疫情防控正能量的背景之下，类似的报道并没有引起广泛的关注。公众在疫情之中积累了大量恐惧、悲伤、迷茫等负面情绪，内心承受着巨大的压力，如若主流媒体一味忽略甚至抑制这股“负能量”使其得不到关注、抒发和缓解，便会加剧个体或部分群体的负面情绪和被孤立感，激化矛盾，造成新的悲剧。

二、主流媒体疫情舆论引导偏差的原因分析

主流媒体在疫情期间的舆论引导工作中存在诸多问题的背后有多方面深层次的原因，舆论意识、工作能力、体制机制等有待完善，主流媒体应针对这些原因做进一步的优化改进，更好承担应尽的责任与义务。

（一）舆论引导意识存在偏差

1. 对新时代舆论环境的复杂性认识不足

公众对外沟通与交换信息的方式和频率正发生巨大的改变，自媒体蓬勃发展，每个人都能在网络世界沟通交流、获取资讯和宣泄情感，造成信息的指数增长。社会进入“后真相时代”，权威逐渐被消解，情绪常常大于事实真相，许多市场性媒体牺牲事实真相，迎合受众兴趣，以抢占公众注意力这一日渐稀缺的资源。互联网开放、匿名、互动、去中心化的特征使置身信息海洋中的人们逐步消解掉自身的“信息理性”，催生了复杂的舆论环境。在此次新冠疫情中，主流媒体对舆论环境的复杂性认识不够深刻、警惕不足、重视不够，为别有用的个人和自媒体散播不实涉疫信息、激起公众恐慌情绪以吸引注意力留下了操作空间。

2. 意识形态安全使舆论引导方式不够恰当

习近平总书记强调：“互联网舆论战场上，我们能不能顶得住、打得赢直接关系到国家政权和意识形态领域的安全问题。”在此次新冠疫情中，意识形态领域的斗争也伴随始终，国外舆论

场以美国为首的西方国家频繁向中国发起舆论攻击，抹黑中国的国际形象，国内舆论场不少别有用心的用户和媒体无中生有、断章取义，制造了大量破坏疫情防控工作、危害社会稳定的谣言，考验着主流媒体的舆论引导能力。但党和政府对意识形态领域的高度关注，使得主流媒体在一定程度上难以采取多样手段应对负面舆论，也可能忽略部分群众的消极情绪，直接采取简单强硬的处理方法，在某种程度上激化了部分矛盾，催生了网络舆情事件的发酵。

（二）舆论引导能力存在不足

1. 未做好充分准备使重要信息供给不足

在新冠疫情开始暴发的早期，病毒的危害性、事情的严重性，以及疫情的突发性都没有引起足够重视，武汉市卫健委在2019年12月底通报市区出现27例不明原因的肺炎病例之后，有关部门仅仅决定在2020年1月1日安排华南海鲜市场闭市休整。直到钟南山院士在2020年1月20日正式表明新冠病毒存在人传人现象之后，才开始对进出武汉的人员进行管控。主流媒体在前期这段时间内多次发布通告表示“未发现明显人传人的证据”“未出现医务人员感染的情况”，对有关疫情的关键问题集体失声，不仅导致公众的担忧和猜疑，给谣言的蔓延带来可乘之机，更加剧了公众内心的猜疑和恐惧。

2. 缺乏使专业力量参与舆论引导的有效手段

重大突发公共卫生事件中，医疗卫生等健康领域的专业力量不仅在救治病患的过程中发挥着重要作用，在舆论引导工作中起到的作用也不可小视。主流媒体多次联合钟南山、李兰娟、张文宏等专家对疫情不同阶段的发展变化进行权威解读，为公众的日常防控提出宝贵的建议。但纵观疫情期间主流媒体的专业信息供给，仅仅依靠钟南山等几位著名的专家学者要完成复杂的科研、治疗、发声、辟谣等工作是十分困难的，甚至不少居心叵测的媒体打着几位专家的名头胡编乱造、断章取义，扰乱舆论空间。防疫知识解读和健康辟谣工作中专业知识供给质量不足、时效滞后，难以真正有效提升公众的科学认知素养和明辨健康信息真伪能力。

（三）舆论引导机制不够健全

1. 舆情应急应对机制存在一定缺陷

当前复杂的舆论环境和传播格局对主流媒体舆情应急应对机制提出了重大考验。在媒体深度融合的背景之下，此次新冠疫情的舆论处置呈现出“全程直播、全媒参与、全时裂变”的特点。但在主流媒体舆论抗疫工作中，体现出其信息生产和披露机制仍存在一定不足，具体表现在信息收集、核实、编写、传播程序的规范性不足，造成部分主流媒体在信息的呈现方式、报道的话语表述和对某些专业词汇的再表达和阐述出现失误和歧义，致使新闻失实、受众误读继而催生群体性事件出现如抢购、逃难等。舆情监测机制的预警功能缺失，在一定程度上也加剧了舆

论处置滞后、信息公开全面性不足等问题，引起舆论场内的多次交锋，也给主流媒体的公信力带来不良影响。

2. 网络立法缺失致使网络管控乏力

目前我国在网络言论立法方面主要还是停留在行政法规和规章制度层面，网络法律体系稍显薄弱，仍未形成逐层递进、类别完整、专业明晰的网络言论法律规范，对相关法律规定的阐释也略为零散。已有的立法内容还远远无法覆盖纷繁复杂的网络舆论问题。大量市场性新媒体为吸引公众注意力，片面曝光问题，故意曲解政府行为，极力煽动社会舆论，抢夺主流媒体话语权。而主流媒体没有充足完备的法律规范可以依靠，对网络空间的监测缺位、处置滞后、方法失当，使得一些良莠不齐的新媒体趁机在网络舆论空间大肆兴风作浪。

三、提升主流媒体舆论引导力的策略

社交媒体时代发生的一系列变革不仅改变了国内的媒体秩序，更深刻影响着中国舆论场域的生态环境，主流媒体也正面临着新的挑战和机遇。此次新冠肺炎疫情的爆发既是对主流媒体综合能力的一次考验，更是主流媒体重铸舆论引导力、再塑社会公信力的良机。

（一）多媒体矩阵，提升舆情应对的平台互动力与影响力

习近平总书记曾强调，要尊重新闻传播客观规律和新兴媒体发展规律，强化互联网思维，着力打造一批形态多样、手段先进、拥有竞争力的新型主流媒体。^①在媒体融合背景之下，主流媒体有计划地拓展传播渠道，摒弃固有的工作思维，勇于脱离舒适圈，适应新的传播格局，构建一个拥有发达信息和优质内容的多媒体传播矩阵，提高主流媒体话语权和舆论引导力，提升舆情应对互动力与影响力。

传播形态随着技术的更迭而推陈出新，随着5G时代的到来，传媒业的发展再次被按下倍速键。新媒体用户群体激增，短视频和直播平台势头正猛。因此主流媒体要适应受众获取信息的新特征，统筹多媒体资源。2020年2月14日，国家广电总局在抖音短视频平台开通了首个官方账号——“视听中国”，并发布了《中国广电5G吹响战“疫”集结号》等抗疫视频作品。2020年1月19日，人民日报、新华社等多个主流媒体对武汉市雷神山医院施工现场进行专题直播，通过24小时不间断全方位的直播方式，带给受众面对疫情的信心。多媒体矩阵的传播格局通过多样的传播手段对疫情防控过程中的国家政策和大局规划进行详细解读，真实展现抗疫一线的最新信息，塑造全民抗疫的健康舆论环境。

^① 丁柏铨. 十八大以来中国共产党新闻舆论观研究论纲[J]. 中国出版, 2016(8): 3-10.

（二）谣言粉碎机，提升舆情处置中的主动性与权威性

新冠疫情中出现的谣言量级十分巨大，并且在互联网和社交平台上进行病毒式扩散，国内关于疫情成因、防控措施、医疗资源、生活保障等方面的谣言频发，国际上西方媒体则对病毒来源、抗疫手段大肆造谣攻击。稳定舆论场的首要任务就是粉碎谣言，让事实真相重回公众视野，为此需要主流媒体携带权威信息主动入场，稳定社会情绪，平定舆论风暴。

当出现部分群众在网络上求助后，人民日报立刻在微博开通了抗疫求助专门板块，为有需要的群众提供快速有效的求助渠道，有效防止别有用心之人故意夸大抗疫惨状来引发舆论事件。同时，主流媒体主动连线钟南山、李兰娟等专业人士，并进行采访提问和视频直播，借助他们的专业知识和权威身份，回应公众关切，压缩谣言的生存空间。主流媒体强势进入舆论场，不仅安抚调节公众紧张焦虑的心绪，更增加了公众对谣言的辨别判断能力和抵抗力。

（三）主流价值观，提升传递正能量的效度与广度

习近平总书记在新冠疫情期间对主流媒体的网络舆论工作提出明确要求：“深入宣传党中央的重大决策部署，广泛报道各地区各部门联防联控措施取得的成效，生动形象地讲述防疫一线的动人事迹，广泛普及科学防疫知识，凝心聚力形成抗击疫情的强大合力”^①“加强舆情跟踪研判，主动发声、正面引导，让正能量始终充盈网络空间”。

在网络媒体迅猛发展的当下，舆论引导被党和政府放在重要地位，面对主流媒体话语权受到巨大冲击、传播主体良莠不齐、网络舆论场成为多种意识形态利益角逐的主战场等复杂局面，部分媒介素养不足的公众易被裹挟带偏而不自知，主流媒体若不能及时监测并予以纠正，那么会对疫情防控工作造成巨大的负面影响。因此主流媒体必须时刻关注、认真解读党中央的精神和思想，并以此作为行动导向，选择恰当的发布时间、准确的信息内容，观点鲜明地将公众的思想引导到正确的道路上来，始终坚持正确的舆论导向，鼓舞人民群众团结一心抗击疫情的决心和信心。

中国作为新冠肺炎疫情率先暴发的国家面临着十分复杂的舆论环境和外宣压力。主流媒体在此次疫情期间通过富有深度和人情味的报道，不仅及时传递了抗疫一线的真相，更向全社会传达了党和政府对人民的关爱，设置议程稳定了公众情绪，有效进行了舆论引导。但从主流媒体在新冠疫情舆论引导中革新宣传方式、应对舆情危机等表现来看，其引导能力尚有待加强，未来的舆论宣传工作仍有较大进步空间。

^① 习近平. 在中央政治局常委会会议研究应对新型冠状病毒肺炎疫情工作时的讲话[J]. 当代党员, 2020(21): 3-6.