

# 浅谈疫情防控中舆情引导的时度效

汪元章

与人的生命息息相关的疫情必定伴随着舆情。舆情引导是疫情防控中的重要环节。在传统媒体转型升级和新兴媒体日渐智能化、现场化、大众化、音像化的背景下,处理好舆情与疫情的关系,保证舆情引导成为疫情防控的有力支撑,是全面建成小康社会、促进人民群众身心健康必须面对的时代课题。而准确把握时、度、效,无疑是重大疫情防控中舆情引导机制的关键。

**一、疫情防控环境下舆情的特殊性。**舆情始终与社会性、公共性事件为中介,并随着事件的变化而变化。舆情是民众对事件的一种情感、态度、意见和观点的表达,当集体无意识的民众态度趋于一致时,舆情就构成了民心与民意。虽然不同性质的事件和事件中的事项所引发的舆情复杂程度、持续时间和对社会影响各不相同,但从新闻传播的角度看,舆情的始源却是相同的,即源于事件本身或事件中的事项;呈现的形式是相近的,即通过据理质疑、批评声讨、建议呼吁乃至造谣传谣、攻击谩骂等呈现价值取向。只有当事件或事件中的事项得到解决处理或权威的释疑、媒体的引导时,对应的舆情才会渐次平息。

舆情与事件的关系表明,在疫情防控的环境中,及时稳妥解决疫情防控中出现的“问题事项”是第一位的,是引导舆情最直接、最有效的方法;而在解决问题的过程中,通过媒体及时公开信息,并把握好时、度、效,以进行必要的宣传和舆论引导,对助力疫情防控、防止舆情离开事实发生狂奔或诱发非理性情况,具有重要作用。而要做到相对恰如其分、恰到好处,就必须把握疫情防控环境下舆情“三多”的特殊性。

其一,燃点多。疫情的发生、发展、变化及其防控,复杂而具体。一方面,疫情的复杂性和防控的具体性,增加了舆情的燃点。另一方面,承平日久,怠惰乃生。疫情的突发性往往会使防控左右为难,舆情燃点“雪上加霜”。

其二,焦点多。疫情之中,患者、患者家属、疫区民众、非疫区民众、地方政府等关注的重点焦点是不完全一致的。在各有难处、各有看法而又沟通不及时、措施在路途但又各自手握话筒的情形下,疫情中的每一个新事项都可能成为舆情的一个新焦点。

其三,谣言多。谣言及至极端的网

络暴力,不仅是疫情防控的大敌,也是舆情引导的大敌。由于疫情的不确定性、防疫知识的稀缺性、信息管理的滞后性和社会公信力的不均衡不充分性,更由于一些人德纪意识的淡漠或利益、阴暗心理的驱使,加之国外黑推手兴风作浪,使得谣言在疫情发生与蔓延期更易冒头露尖,更易借助趋利避害、猎奇或恐慌等心理飞速传播。

疫情防控过程中舆情燃点多、焦点多、谣言多,需要媒体通过把握舆论引导的时、度、效,以及及时扑灭燃点,以分寸把握焦点,以求效强化正向引导、遏制谣言。

**二、科学把握舆情引导时度效的关系。**习近平总书记指出,做好舆论引导工作,一定要把握好时、度、效。实践证明,时、度、效是有机统一的,不可偏执一端。时,就是时机、节奏,是第一时间与最优时机的结合。度,就是力度、分寸,是达成最佳效果的角度、锐度与火候的结合。效,就是效果、实效,是时、度与受众“最佳胃口”的结合。时、度、效体现的,是马克思主义新闻观的本质要求;揭示的,是受众群体心理的内在逻辑和新闻传播的内在规律。科学把握舆情引导时、度、效的关系,落实落细新闻舆论引导工作,必须做到五个统一。

坚持党性和人民性的统一。党性和人民性从来都是一致的、统一的。体现在疫情防控的舆情引导中,就是既要吃透中央精神又要密切联系群众,既传播中央和地方疫情防控的政策措施、成效,又以点带面及时反映疫情防控的新闻动态,反映人民群众的心声。新闻媒体作为社会舆论的流通“纸带”,必须守住“报道什么、不报道什么,多宣传什么、少宣传什么,都要从大局出发、体现大局要求”这个总开关,把时、度、效体现在时代站位、把握分寸和发挥舆论场中流砥柱的作用上。

坚持正面报道为主和舆论监督的统一。以正向的事实增强疫情防控信心,以正面的事例稳定秩序人心,以正常的声音引导民众克服恐慌,以正确的舆论导向和价值取向壮大正能量,发挥团结稳定鼓劲的作用,是新闻媒体在疫情防控中的主责。同时,新闻媒体也需要拿起舆论监督的武器,直面疫情防控中的形式主义、官僚主义、本位主义和有违社会公德、治安管理、经济秩序等

问题,针砭时弊,激浊扬清、扶正祛邪,让民众感知正义、感受正气,把时、度、效体现在引导及时、监督有力和谋共识、强信心、聚民心、暖人人心上。

坚持优质内容和最佳呈现方式的统一。新闻媒体是“在人的心灵里搞建设”,疫情之下民众更需要知悉外部信息。供需之间,唯有优质的内容才能吸引人、感染人。就新闻报道而言,优质就是真实真相、客观公正,就是针对燃点的化解、焦点的廓清和不当失范行为的批评纠正,就是形象鲜活、情感真挚、思想深邃,有深度、温度和力度。优质内容达到好的传播效果,还需要最佳的呈现方式。如独特的新闻语言、精致的新闻视角、得当的文体形式、线上线下的互动、图文和音视频的结合等。只有立体多样化的舆论呈现,时、度、效才能实现较好的交互统一,才能满足受众分众化、差异化的需求。

坚持设置议题和防谣辟谣的统一。新闻舆论有引导乃至放大社会舆论的功能。在疫情防控之时,更是“要善于设置议题,让该热的热起来,该冷的冷下去,该说的说到位”。设置议题不是无中生有,而是基于对疫情及其相关信息的研判、前瞻,对新闻事实进行报道前的研究、谋划和统筹,是新闻报道时对主题、素材和呈现方式的筛选、提炼,也是对疫情中新闻报道分工协作的部署和对重大报道、深度报道、连续报道、系列报道的推动。设置议题,既要防止无病呻吟、适得其反,还要着眼于防谣辟谣。没有正面优质的新闻引导,没有预先的防谣和及时的辟谣,负面劣质的谣言就会在疫情中横行,新闻资源在时、度、效三方面的效用也就不可能实现最大化。

坚持深入现场和不为疫情防治添乱的统一。疫情蔓延之时,深入现场较之平常采访困难更大,挑战更多,但隔水看山难以触摸山的温度,即使是远离新闻现场的有关疫情新闻评论也会差一味、慢半拍。只有置身现场,目睹防控的场景,耳闻隆隆的炮声,才能有真情实感,才能实现脚力、眼力、脑力和笔力的合一。深入现场,还需要处理好部分事实与事件全貌的关系,处理好对医和患、干和群报道之间的关系,处理好采访主体与采访客体之间的关系等,防止衍生歧义或新的舆情,

使舆论引导的时、度、效果约到支持疫情防控上来。

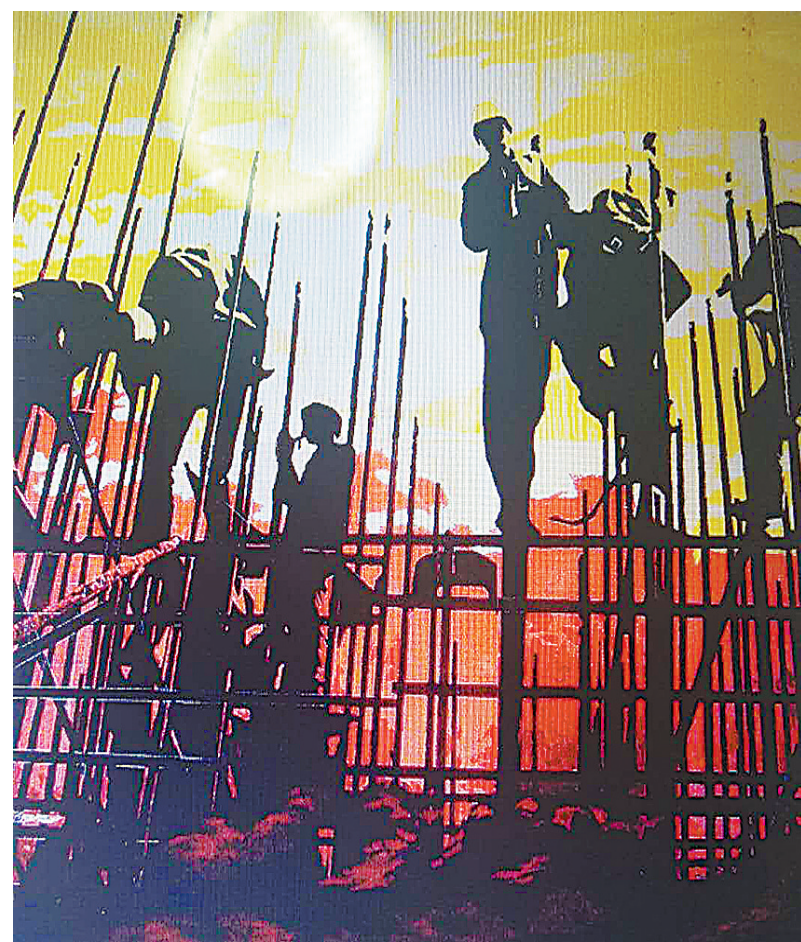
**三、打牢舆情引导时度效的基石。**疫情防控涉及防疫卫生、临床治疗、医学技术、物资供应、救助援助、社会治安、经济秩序、交通管控、人员流动、信息发布、舆论引导、心理疏导等事关人民群众生命安全和身体健康的方方面面。稍有不慎,某一环节或某一项就可能可能在疫情舆情的波涛中增添一道新的波浪。也正因为如此,我们才说,舆情引导决不是媒体独木能支的。打好疫情舆情阻击战,需要打牢舆情引导时、度、效的基石,建立“大引导”格局。

一是强化顶层设计。顶层设计是一个相对概念。社会治理体系在条块矩阵的格局下,须建立上下配套、左右协同、适合实际、一体化发声的舆论引导体系,形成舆论引导责任明确、思路明晰、底线明了的网格化格局。依法推进信息公开,依据疫情启动不同层面、不同事项的舆情应对机制,争取在“时”上提前布局,在“度”上拉响预警,在“效”上未雨绸缪。

二是加强主流引导。政府统筹协调机构和职能部门、专业医疗机构及专家团队等须及时走到前台,通过新闻发布机制,以定期和机动发布的方式引导舆论,回应社会关切和舆论关注,形成多层次持续释放权威信息的格局。主流媒体须聚焦疫情防控政策宣介、防控和保障措施施行、防疫知识推送、防控先进典型和民生心声等,发挥各自行业、专业和融媒体平台优势,在时、度、效上密集发声、重度发声、有效发声,为疫情防控提供有力舆论支持。

三是强化舆情监测。舆情监测,政府有责。舆情监测不是为了限制舆论,更不是为了打击报复,而是通过网络搜索技术、大数据信息采集技术和智能处理技术,及时听取民意、发现民意,为及时制定合乎民心的决策措施提供依据;追踪网民、舆论关注的热点,实现疫情实时网络舆情监测和热点分析研判,及时做出有针对性的舆论引导;分条块监测“与我相关”的不实信息、非理性信息,及时澄清模糊认识,化解怨气怨言,遏制谣言的传播,使舆论始终在正常的轨道运行。

原载《新闻战线》2020年3月(上)



钢铁交响(版画)

张行海作

## 大路杂谈

杨虎生

# “凑合心态”得不到好待遇

朋友的儿子去年大学毕业,被一家机械制造企业聘用。日前偶遇,说起工作情况,这孩子一副抱怨的表情:“活太脏,又特累,收入也不高,先凑合干着,想辞职换个单位看看。”我不解,他大学是机械专业,专业对口,学有所用,怎会抱怨“工作脏、累和挣钱少”,而指望“跳槽能改变”?于是,就此事测问几个他的同龄人,结果,类似“先凑合着干”的临时心态,几乎是大家的共识。

随着经济社会发展进步,职场选择日趋多元化,人才流动渐趋正常,人们择业的机会日益增多,找工作容易了,不再固守一家企业或某个岗位,人们喜欢做的事情都能找到,从而能够充分挖掘自身的特长爱好与潜能,追逐梦想,成就事业,促进社会发展。

但相对宽松自由的职业选择,也使一些人产生扭曲的就业观和职业观,比如片面追求“环境优越少吃苦”“薪酬优厚少付出”“频繁跳槽求捷径”等等。这些人以“利己”为宗旨,总是抱着“先凑合着干”的临时心态,视职为跳板,稍不如意就跳槽。殊不知,好职位和待遇,靠的是辛勤的付出,优秀的才能和突出的业绩。你在企业心猿意马,好高骛远,这山望着那山高,怎会把全部心思用在工作上?挑三拣四,应付差事,不尽心尽力,不专心致志,得过且过,总把现职当跳板,组织和领导怎么信任你,把重要的任务与事项交给你,你怎么放心呢?久而久之,你不仅失去历练的时间和机会,也虚度了年华,浪费了青春。“平庸、无能”就是自己的标签,其结果只会和自己的愿望背道而驰,指望频繁的跳槽,只会“竹篮打水”。

“什么是好工作?就是好好工作”,这是中国铁建楷模蔡俊福的深

切体会。确实,任何企业也未必是自己的“理想家园”,能够为你提供完全符合自己心意的工作或岗位。你要实现梦想,必须牢固树立“爱岗敬业,恪尽职守,刻苦钻研早成才,创造业绩待遇好”的职业观与人生观;始终践行“干一行、爱一行、专一行”,才能实现“水之积厚而负大舟;风之积厚而负大翼”。“大树原则”的其中一条是“不动”,意思是说,没有一棵大树,第一年种在这里,第二年种在那里,而可以成为大树。一定是千百年来经历无数次风霜雨雪,酷暑严寒,屹立不动,扎根一处,才最终成为令人敬仰的大树。人的成长、成熟也如是,“不经一番寒彻骨,哪有梅花扑鼻香”,那些出类拔萃的“大企工匠”、各类标兵楷模,无一不是几年、十几年,甚至几十年如一日埋头潜心钻研,殚精竭虑做事,迎难而上担当,才脱颖而出,担负重任。2011年,神舟八号和天宫一号在太空上演了一场完美的“太空之吻”,这短短的5分钟,却是中国唯一一个对接机构总装班组组长王曙群和他的班组,经过6年的潜心打磨,才完成的“满分考题”。2019年,中国铁建表彰的张军乐、蔡俊福等6名楷模,最短的工作时间是20年,6人平均工龄是31年。

抱怨单位不如转变观念,频繁跳槽不如埋头苦干。正如习近平总书记所指出的:青年有着大好的机遇,关键是要迈稳步子、夯实根基、久久为功。心浮气躁,朝三暮四,学一门丢一门,干一行弃一行,无论为学还是创业,都是最忌讳的。葆有坚持不懈的奋斗精神,蓄积水滴石穿的时代担当,锻造攻坚克难的独门绝技,一个人终将得遂所愿,实现梦想,不负时代。

作者单位:中铁十八局

## 大路歌台

官国强

# 绿皮火车

再次坐上绿皮火车  
向北方,奔向  
燕山的帝都与要塞  
多年了,你就这样  
陪我走南闯北

你承载了我的光荣与梦想  
也承载了我的悲伤与窘迫  
但在我的眼里  
你还是风驰电掣

老百姓身板硬朗  
钱少点,啥也不缺  
习惯了这样的味道  
也养成了爱虚的情结  
这逼仄的空间里  
有底层的温暖  
也有汗珠的咸涩

很多人庆幸今天的快捷  
我却怀念你的从容不迫  
从前的日子慢  
我能记住每一个细节  
今天的节奏快  
山水一晃而过

亲爱的绿皮火车  
十七岁那年  
你带我踽踽前行  
穿过巴山越过长江  
在长沙停泊,后来  
我们又撒欢辽阔的东北

怀念有你的夜  
哦  
亲爱的绿皮火车  
我跑丢了青春  
你跑丢了岁月  
你倔强前行从不停歇  
你载着贫寒的中国  
一路奔跑  
才有了今天的飞跃

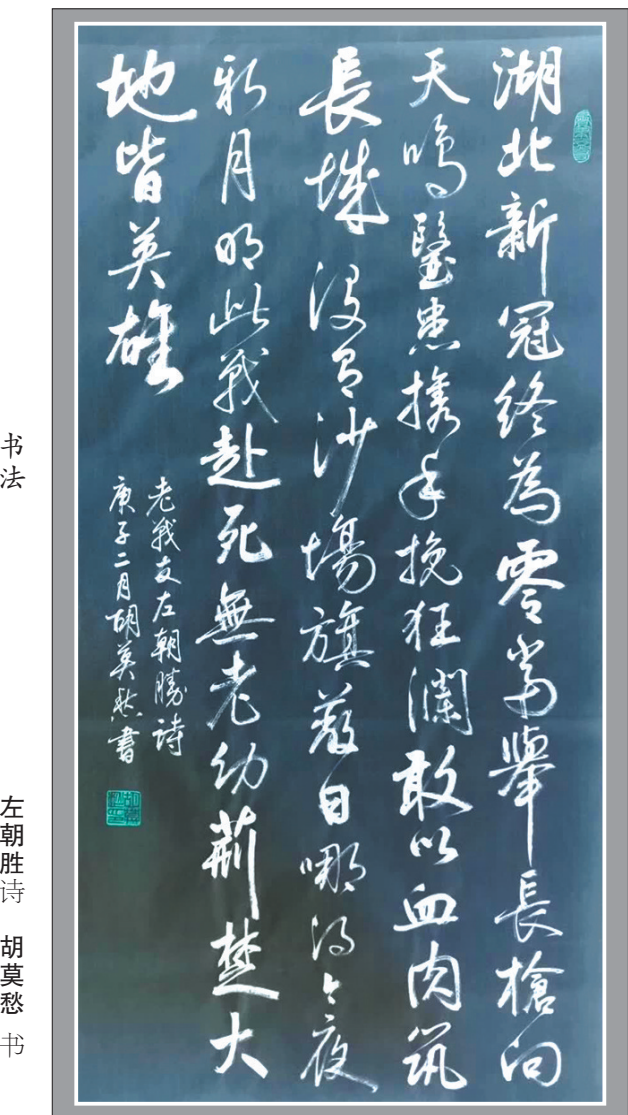
你与我一路同行  
穿过人生的风霜雨雪

作者单位:中铁二十三局

“小吴,混凝土采购合同评审表记得找领导签字,昨天那份租赁合同你再发给我检查一遍,还有机械设备台账也要及时更新……”一大早,在武汉家中的老党员田涛又开始了“遥控指挥”。

田涛是中铁十六局三公司昭乐高速公路项目的物资设备部部长,身在武汉的他,受疫情影响不能按时返回项目部,至今仍被隔离在家。但这个闲不住的老同志“身在武汉心在项目”,隔三岔五就要打电话给部员,事无巨细地交代工作任务,提醒完成时间。被一遍遍“唠叨”的小吴笑称:“本来想着趁部长不在,可以稍微偷个懒。唉,看来如意算盘打空了。”

项目部被田涛“唠叨”的不止小吴



书法

左朝胜诗 胡莫愁书

## 抗疫人物

张淑彬

# 身在武汉的老党员

一人。田涛还有一个爱管闲事的“毛病”,谁洗完澡没关好淋浴,谁上完厕所忘记冲水,谁办公室没人还开着灯,谁随手把垃圾扔在了院子里,他都要管一管。要么找人当面沟通,要么开会时一再提醒。这些生活中的小事,也许在其他人的眼里不值一提,但在田涛看来,一点一滴都影响着企业形象。

今年57岁的田涛,还是项目部的

“党风廉政监督员”,除了监督别人,自己更是以身作则。每天早上,他都是项目部起得最早的人。打扫完办公室后,围着院子一圈一圈地健走,看到垃圾就随手捡起来,天亮了就关掉路灯。项目部所有部门办公室,他的最干净;所有宿舍里,他的最整洁;所有人的衣服,他的最平整。正是这种难得的自律精神,让他看起来精神矍铄,丝毫不像年

# 高原「铁建蓝」

李彦龙

春回大地,高原的天空一片蔚蓝,犹如穿在他们身上的工作服一般,他们是疫情防控人员中普通的一员,但他们蓝色的工作服显得尤为抢眼,疫情发生后,中铁十七局电气化公司拉林公网项目职工积极行动,在做好自身疫情防控的同时,通过志愿活动积极参与到驻地的疫情防控工作中。他们是无数志愿者中的普通一员,也是全小区602户住户的守门员和宣传员。

“95后”的马连雪,在该项目办公室工作。作为项目春节留守人员,在春节前夕,她对项目储备的过节物资盘点了一遍又一遍,从柴米油盐、办公用品到车辆油料,但是她万万没想到医用防护用品、消毒液等成了节日期间生活的必需品。她清晰地记得1月20日这一天,仿佛就像是一条“分水岭”,当项目各项工作置办妥当后,她翻看了一遍微信朋友圈,从浓浓的年味、返程的车票,到一副难求的“口罩”,一切仿佛变了天一般。

疫情悄无声息地降临,出生于四川甘孜藏族自治州的她清晰地记得非典时的众志成城,也时刻不忘汶川地震时来自全国的爱心接力,想着自己能否为疫情尽自己力所能及的事,能帮上一点忙也行,在跟小区的防疫工作人员沟通后,她跟着小区防疫工作人员学起了防疫工作知识,逐渐掌握了防护重点,随即与小区的防疫人员并肩作战。她深知预防输入防护是重点,小区内外地回藏人员80余人,有时也会遇到嫌检查程序烦琐而不愿配合的人员,马连雪和志愿者们都会细心给他们讲疫

防控的严峻性。

项目驻地月亮湖小区紧邻拉萨火车站,周围人流较大,疫情防控的压力也大。“小区内602户住户,有内地回藏人员80余人,有一半以上的家庭防疫物资紧缺。”每一天的情况都不尽相同,她详细记录着自己了解到的每一个细节。与驻地防疫人员并肩作战,严格做好小区出入人员记录,体温检测、防疫消毒等工作,跑遍小区的每一个角落,将所了解的疫情知识用于防疫宣传,每天相同的话语,相同的动作,她说了不下1000遍,也做了一次又一次,她看守好进出小区的大门,当好疫情防控守门员,为守护驻地群众的健康安全贡献自己的力量。

1月29日的全国疫情统计数据,西藏自治区出现了首例确诊病例,马连雪和志愿者们的心揪得更紧了。这是她在项目留守的第二个年头。她说:“病毒无情,我们只坚定一个信念,坚决阻止疫情从外地进入小区,做到守土有责,守土担责,守土尽责。”她的话语铿锵有力,没有丝毫的恐惧与妥协。她说,公司被自治区授予“民族团结示范集体”,我们虽然是职工中普通的一员,但当祖国遇到困难时,我们愿意第一时间挺身而出,贡献自己的一分力量。

他们是千千万万高原疫情防控人员中的普通一员,用实际行动守住了这片圣洁的土地,他们虽然不是白衣天使,却依然披挂上阵,奋力前行,让充满爱与力量的“铁建蓝”流动在疫情防控的第一线,他们用青春的身影,扛起了战“疫”路上铁建人的责任与担当。

作者单位:中铁十七局电气化公司