



新冠肺炎疫情中医学权威专家社会沟通的成效分析

夏文芳¹, 王锦帆²

1. 华中科技大学同济医学院附属协和医院内分泌科, 湖北 武汉 430022; 2. 南京医科大学医患沟通研究中心, 江苏 南京 211166

摘要:在突发公共卫生事件中,如何迅速建立公众信任,将专业的医学信息通过合适的渠道和方式在社会传递是应急响应中的关键。文章通过分析网络新媒体的舆情指数,探讨在新型冠状病毒肺炎(corona virus disease 2019, COVID-19)疫情中,形成社会热点的医学权威专家社会沟通事件的热度峰值与趋势特征,分析其信息传递的成效与社会传播特征。数据显示,由权威专家发声的医学信息引发了公众极高的关注度,呈现激增、持续高位的特征,且热点高峰值与疫情关键节点、专业信息发布时间轴呈密切相关。疫情下有效的医学信息传递需要在社会沟通发生的各个环节中体现权威性及专业性,在舆情数据支持下可获知公众真实反应,进一步优化重大疫情应急防控中的社会沟通策略。

关键词:新型冠状病毒肺炎;权威专家;社会沟通;新媒体

中图分类号:C916

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2021)01-024-005

doi:10.7655/NYDXBSS20210106

在由新型冠状病毒引发的突发公共卫生事件中,如何动员全社会力量,进行全民参与的科学防治是应对疫情的关键。医务人员不仅是奋战在临床一线的主力军,同时还肩负着在突发医学事件中面向公众进行医学信息传递的社会沟通任务。有别于医务人员既往在临床上所进行的医患沟通,疫情下的这种沟通是在特殊时期针对特定事件面向公众而开展,是一种应急公众沟通^[1]。沟通的关键是在建立信任的基础上,将权威、专业的信息进行有效的全社会播撒,并根据公众反应予以回应与解释^[2]。既往由于缺乏客观反映沟通效果的指标,只是单方面完成信息发布,未能获知公众对医学信息的反应。现阶段利用互联网信息采集和数据挖掘技术,已初步实现了对网络新闻门户、微博、微信等新媒体的实时动态监测,通过研究网络平台的舆情热点及数据分析,可用来评估沟通效果,进而改进

沟通方法^[1,3]。本文首次通过分析网络新媒体的热点指数,从大数据的角度探讨2020年1月19日至4月18日,由医学权威专家作为信息发布者所传递的专业信息引发的新媒体热度峰值与趋势,以探讨突发公共卫生事件时信息传递的有效性及其传播特征,为进一步优化、完善重大疫情应急防控中的社会沟通策略提供依据。

一、资料和方法

(一)数据来源

以微信、微博、抖音和今日头条等为代表的网络新媒体由于具有信息传播迅捷、及时、方便及互动等优势,已逐渐成为公众获得信息的主流公共平台和资讯来源媒介^[4]。本研究收集在主流新媒体上引发公众高度关注和广泛探讨的新型冠状病毒肺炎(简称新冠肺炎)疫情相关医学信息的社会沟通

基金项目:南京医科大学医患沟通研究中心重点课题“抗击新冠肺炎中医患沟通的作用与机制研究”(2020-Y01);华中科技大学教学研究专项项目“以递进式医患沟通课程体系为基础推进医学生课程思政的实践研究”(2020042);华中科技大学同济医学院第一临床学院毕业后教学改革项目“基于Dreyfus模型的住培医师医患沟通能力分层教学实践研究”(2021-09)

收稿日期:2020-08-04

作者简介:夏文芳(1973—),女,湖北武汉人,副教授,硕士生导师,研究方向为医患沟通学、医学教育、内分泌与代谢性疾病;王锦帆(1960—),男,浙江永康人,教授,博士生导师,研究方向为医患沟通学、人文医学、社会医学与卫生事业管理、医学教育,通信作者, yhgt2013@njmu.edu.cn。

事件。主要统计的新媒体平台包含4家,分别为微信、新浪微博、抖音和今日头条。数据来源于微信官方提供的移动端指数“微信传播指数”(WeChat index, WCI),以及由深圳云合科技有限公司开发的数据统计分析工具“云合工具箱”。WCI(V13.0)^[5-6]是清博大数据推出的基于微信平台衍生的数据产品,即微信官方对微信搜索公众号文章以及朋友圈公开转发文章的综合分析形成的热度指数,可通过对关键词相关的用户、行为及内容等数据进行统计分析,将关键词数据指数化,是客观反映关键词在微信上的传播效果及热议情况的重要指标。“云合工具箱”^[6]可以通过占据微博、抖音和今日头条热搜榜的数据来直观反映一个时期内舆论事件的影响力。新冠肺炎疫情数据来自中华人民共和国国家卫生健康委员会(简称卫健委)疫情通报。

(二)研究方法

在微信、新浪微博、抖音、今日头条4家主流媒体平台上,抓取2020年1月至2020年4月出现在“热搜榜”上的新冠肺炎疫情医学信息相关条目,然后以引发舆论热点最高的4位医学专家名字“钟南山”“李兰娟”“王辰”“张文宏”为关键词,检索相关的热搜事件发生数据,剔除掉与新冠肺炎疫情社会沟通无关的内容,收集疫情下的医学权威专家在面

向公众所进行社会沟通的数据。通过内容分析法,对所搜集到的数据信息进行内容挖掘、记录挖掘等^[7],结合WCI统计热搜事件的发生频次、时间分布、关注热度和发展趋势,客观分析在疫情中由医学权威专家主导的社会沟通成效及特征。

二、结果

(一)医学权威专家在疫情期间进行的社会沟通引发了公众极高的关注度

在突发事件沟通中,信息发送者的专业性、权威性和公信力至关重要。合适的信息发送者能充分表达话题的重要性,强调意见的专业性,诠释方案的合理性,以达成沟通目的。从“云合工具箱”统计的微博、抖音和今日头条热搜榜的数据显示,2020年1月以来,我国医疗卫生行业人员在疫情通报、社会舆论引导、防护知识宣教、社会力量动员等方面与公众进行了卓有成效的沟通,尤其是在热搜榜上居前列的钟南山、李兰娟、王辰、张文宏等权威的一线临床专家。他们临危受命,被党和政府委以重任,在此次疫情中成为传递医学信息的主要发言人,受到全社会的高度重视和广泛关注,引领疫情相关知识传播,已成为疫情中社会沟通的标志性热点事件(表1)。

表1 2020年1—4月热搜榜上医学权威专家相关热议数据

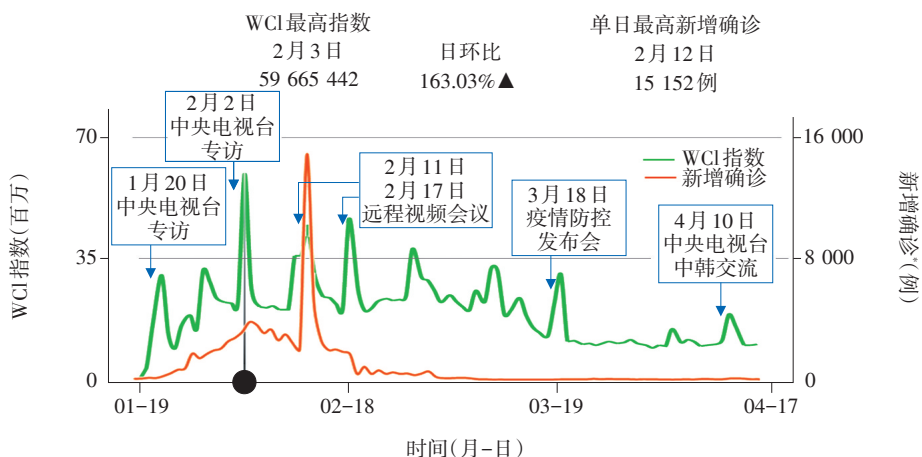
专家姓名	全平台		微博		抖音		头条		单次最高搜索量(次)
	上榜次数	前3位次数及比例[次(%)]	上榜次数	前3位次数及比例[次(%)]	上榜次数	前3位次数及比例[次(%)]	上榜次数	前3位次数及比例[次(%)]	
钟南山	271	133(49.1)	129	61(47.3)	40	21(52.5)	102	51(50.0)	9 531 111
李兰娟	78	35(44.9)	34	19(55.9)	21	5(23.8)	23	11(47.8)	11 043 394
张文宏	95	26(27.3)	39	11(28.2)	20	3(15.0)	36	12(33.3)	6 353 073
王辰	4	2(50.0)	2	1(50.0)	2	1(50.0)	—	—	10 571 110

(二)医学权威专家的发言成为疫情下社会沟通事件的标志

新冠肺炎疫情发生后,微信平台上以“钟南山”为关键词的热度指数呈现出迅猛增加、持续高位的状态。WCI于2020年1月20日开始明显上升,1月22日达到第一个高峰(图1)。与此相对应的沟通事件是在1月20日,钟南山、高福及李兰娟等专家团队在回答中央广播电视总台央视记者提问时,钟南山向社会明确传递出“疫情存在人传人现象”的信息。WCI最高达59 665 442(2020年2月3日),是2020年1月20日前一周该关键词平均热度指数(约54 000)的1 100倍。相对应的是,钟南山2月2日下午对疫情暴发后公众最关心的10个问题阐述了自己的观点,每个问题的回答都从医学专家的角度进行了解答,迅速成为公众关注的焦点。

(三)从医学角度进行的专业抗疫决策解答成为疫情期间的社会关注焦点

前所未有的疫情催生了新的举措,与之相关的专业解答是决策推进与实施的有力助手。2月初为扭转防控初期一度极为被动的局面,中央指导组决策建立方舱医院。但作为新生事物的方舱医院带来了公众质疑,包括基础设施,有无交叉感染风险的担忧等。此时,急需专业的社会沟通解除疑虑。以“王辰”作为关键词的热度指数显示,WCI在2月4日开始迅猛上升,2月6日达到第一次高峰1 520 352,热度是2月3日(67 810)的22.4倍(图2)。与此相对应的是中国工程院副院长、中国医学科学院院长王辰在2月4日、5日接受了新华社、《新闻1+1》记者的专访,就方舱医院等舆论热点问题对公众进行了回应。他从医学角度解释了建立“方舱医院”的初衷、



*:31个省(自治区、直辖市)和新疆生产建设兵团报告。

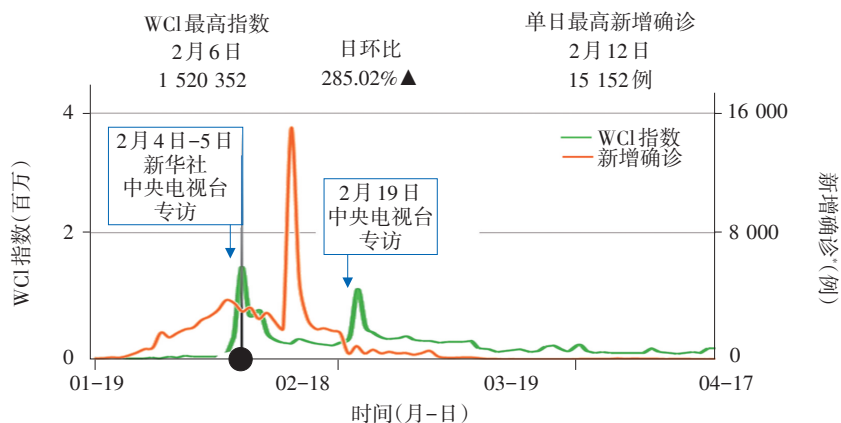
图1 2020年1—4月钟南山 WCI 指数趋势

作用及具体措施,极大缓解了公众对方舱医院安全性的担忧。2月20日再次出现指数高峰1 164 468,这与2月19日晚王辰在《新闻 1+1》节目中给全国人民解读当前防疫形势,提供科学理性的医学防范和诊治方法等权威信息发布密切相关。这些信息的及

时传递帮助公众看清形势,增强抗疫信心,形成了社会舆论焦点。

(四)专业理性的防疫科普成为社会沟通的持续热点

在本次突发公共卫生事件中,公众对新冠肺炎



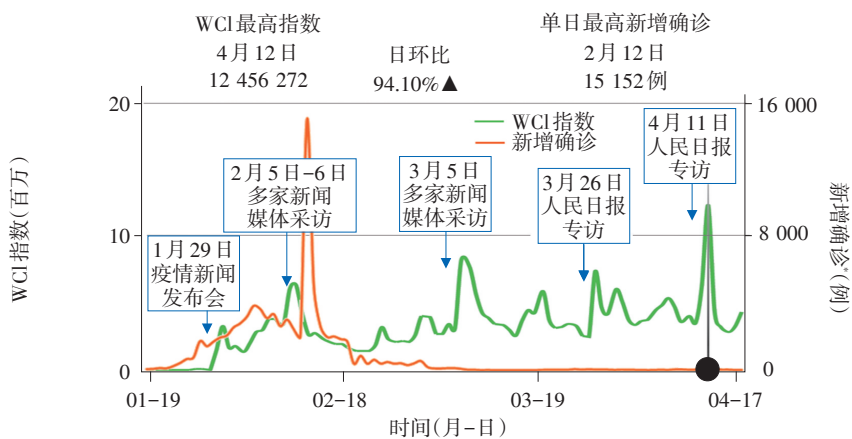
*:31个省(自治区、直辖市)和新疆生产建设兵团报告。

图2 2020年1—4月王辰 WCI 指数趋势

相关知识的了解程度与日俱增,这与权威专家不断根据疫情动态和公众反应,因时制宜地进行防疫知识科普密不可分。其中,上海医疗救治专家组组长、复旦大学附属华山医院感染科主任张文宏以其贴近民众,理性、幽默的讲解成为全社会的持续关注热点。在微信平台上以“张文宏”为关键词检索的热度指数提示,1月29日起,其指数持续保持高位,并不断上升。微信指数最高达12 456 272,是1月29日之前一周的平均指数31 000的400倍(图3)。张文宏教授以超强同理心和人文关怀在抗疫期间深入浅出地普及防疫知识,将专业的知识、科学的理论以符合公众认知特点的方式予以表达,因此信息传递准确高效,在公众中获得广泛信任,表现在 WCI 指数上呈现渐行渐高的热点峰值。

三、讨论

当公共卫生事件突然发生时,公众能否迅速启动理性应对是危机干预的重要基础。新冠肺炎疫情是典型的突发公共卫生事件,由于病毒的传染性 & 疾病预后的未知性,公众迫切需要获取权威专业的信息。如何有效开展社会沟通,传递医学知识是应急响应的关键^[8]。但在事件突发时,往往存在不同程度的社会噪音,即便是权威专业的信息,如未选择适当的沟通渠道与沟通方式,亦难以达到预期的沟通目的。要实现有效的应急社会沟通,需根据公众的真实反应,重视沟通的各个环节,充分将信息的权威性和专业性予以转化和体现,才能快速建立公众信任,达到安定公众情绪、



*:31个省(自治区、直辖市)和新疆生产建设兵团报告。

图3 2020年1—4月张文宏 WCI指数趋势

科普医学知识、凝聚社会力量、维护社会稳定的目的。本研究借助新型的网络信息数据化工具,通过捕捉热词,采集新媒体热点数据,分析舆情动向并判读趋势,以客观数据展示公众对社会沟通的反馈与成效,进而为优化公共卫生事件时应急社会沟通策略提供依据。

(一)合适的沟通信息发送者至关重要

在突发事件的社会沟通中,信息的权威性与专业性需要通过具有公信力的个体来体现,因此需要由合适的专家担任信息发送者。权威专家发言所传递的信息公众接受度更高更快,能够迅速达成沟通目的^[9]。在疫情暴发时,由钟南山院士在国家层面明确提出“人传人”预警。李兰娟院士告知公众新型冠状病毒在潜伏期也有可能传染给他人,“所以在接触病源的14天以内,要进行医学观察和相对隔离。”钟南山、李兰娟等科学家凭借其在学科领域的领头地位及其强烈的社会责任感,所具有的社会公信力使得他们的发言能够在最短时间获得公众信任,广泛在新媒体转发,形成舆论热点,获得紧急情况下的社会沟通成效。抗疫过程中,张伯礼、黄璐琦、仝小林等科学家带领的中医药团队,陈薇院士带领的疫苗研制团队都在身兼临床救治、科学研发的同时向公众进行了各自专业领域的有效社会沟通,为公众带来了全面的医学信息覆盖。

(二)媒体合力形成社会沟通的高效信息传播渠道

在危机事件发生时,官方主流媒体采用新闻的形式发布权威公共信息仍然是目前占主导地位的信息传播形式,其地位在本次疫情中显示依然不可替代。但新媒体的力量不容忽视,官方媒体发布的权威信息更多的是通过新媒体得到及时的扩散传播^[10]。公众在接收信息后以转发、留言、评论等方式参与社会沟通,来源于官方主流媒体的新闻占据热搜榜前列。从WCI指数的趋势分析中可以看出,医学专家的指数高峰往往紧跟着新闻发布会、专访等

官方媒体的信息发布。新媒体的舆情热点在时间轴上表现出,在官方媒体发布后就开始迅速上升,1~2日内激增达到高峰。这说明,新媒体通过互联网能够将官方媒体发布的权威信息迅速传播给其数量庞大的用户,且其所具有的可及性和互动性等优势使之成为公众获得信息,参与传递的首要媒介^[11]。在突发公共事件中,官方主流媒介依然占据主导地位,但可通过主动与新媒体合作,广泛调动新媒体资源,拓展传播渠道,形成宣传合力,覆盖更多人群。

(三)注重社会沟通中的时效性

在处理突发公共卫生事件时,举措需与信息公布同行。事件突发时,短时间内会形成相关信息真空的现象^[12],公众迫切需要政府卫生部门提供权威的信息和指导。此时需在第一时间及时地向社会发布专业医学信息,正面引导社会舆论,避免一些未得到确认的信息甚至是谣言让公众形成错误的认知,给应急响应带来障碍,甚至引发社会恐慌。即在有关政府部门将疫情信息公开的同时,相关防护知识的普及也必须同时跟进。在疫情的发展过程中,还需及时跟进社会舆论,回应公众所关心的问题,予以专业的沟通和解答。例如,对于疫情中出现的新生事物,方舱医院是否会造成患者间交叉传染的问题,官方媒体及时采访王辰院长,进行了权威专业的解答,解除了公众的担忧,促进了方舱医院收治患者的进程。这是一次成功的社会应急沟通,即借助官方媒体的传播优势,又充分发挥医学专家的职业影响力,达到了沟通目的。

(四)沟通应针对公众性认知特征

专家与公众对风险认知的差异是造成沟通障碍的主要原因。这种差异既往多归因于专家与公众间的“知识落差”及“信息落差”,认为只要传递足够的风险知识,提升公众的知识储备就能够消除差异、获得认同^[13]。但实际上,由于两个群体在社会背景、经验和价值观等方面原有的差异,使得两者在评估事件时的认知容易出现分离。例如,专家更

关注整体层面上相对风险概率及死亡率,风险的可承受度,对变化中的风险实际上并不确定。而公众则更关注个体层面上安全性如何,更看重事件对个人的影响,希望获得确定性信息以指导自己的行为。因此,在进行突发事件的社会沟通中,要充分理解公众思考和行为模式的特征,准确把握受众心理,才能跨越差异,将专业信息进行有效传递。在本次疫情中,张文宏教授以简明扼要、生动具体、诙谐幽默的沟通方式告知公众如何防护,将专业知识、政策法规重新“编码”,以符合公众认知特征的方式传递医生的专业认知,引导公众了解疫情和防疫知识,成为公众关注的热点。张文宏教授既往在全国范围内并未为公众所熟知,但从他的WCI指数趋势看,呈现快速激增、持续热点、逐渐递增的特点,表明公众对其传递的专业知识从接受、呼应到自发传播的态势。

在突发公共卫生事件时,有效的社会沟通是应急响应体系中不可或缺的主导力量,需要在各个环节进行优化。通过以上研究及分析可看出,运用现代网络数据所形成的热点采集与指数趋势技术,能够为社会沟通提供公众反应的客观数据。通过分析这些资料,可充分评估公众对政府、媒体、专家的信任度,帮助选择合适的媒体渠道形成信息热点,促进公众接受专业资讯、形成正确的风险认知。同时需及时采取有效措施,针对社会公众的认知特征,将专业知识、政策措施予以解读,引导并回应公众,使公众产生共鸣,形成双向的社会沟通,发生指向预期目标的有益变化,最终战胜危机。

参考文献

[1] 郭黎, 杨明. 我国突发公共卫生事件中的风险沟通

研究[J]. 中国健康教育, 2018, 34(11):91-94

[2] 邱五七, 侯晓辉, 毛阿燕, 等. WHO风险沟通原则在中国首例输入性中东呼吸综合征防控中运用[J]. 中国公共卫生, 2017, 33(2):342-344

[3] 徐王权, 秦侠, 江启成, 等. 基于互联网议题管理的突发公共卫生事件风险沟通框架的研究[J]. 现代预防医学, 2014, 41(8):1415-1417

[4] 唐绪军, 黄楚新, 王丹. “智能+”与全媒体:中国新媒体发展的新布局[J]. 新闻与写作, 2019(6):33-38

[5] 微信传播指数WCI-清博指数[EB/OL]. [2020-04-18]. <http://www.gsdata.cn/site/usage-1>

[6] 梁丽雯. “微信指数”上线,助力舆情监控[J]. 金融科技时代, 2017(4):85-85

[7] 李奕, 张可可, 章钰, 等. 新冠肺炎疫情下公立医院面临的网络舆情特征与应对策略分析[J]. 中华医院管理杂志, 2020, 36(4):349-352

[8] 陈家应, 胡丹. 从新冠肺炎疫情防控看我国重大公共卫生事件的预防和应对策略[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2020, 20(2):101-105

[9] 王明. 论公共突发事件中信息传播的对称性与政府公信力[J]. 情报杂志, 2015, 34(12):120-124

[10] 豆晓丽, 李媛秋, 周莹. 2011—2017年媒体关注的公共卫生热点事件分析[J]. 中国公共卫生管理, 2019, 35(1):132-134

[11] 马天娇. 融媒时代突发公共卫生事件信息传播及风险沟通策略探讨[J]. 新闻研究导刊, 2018, 9(21):85-86

[12] 程锦泉, 张顺祥, 蒋丽娟, 等. 从深圳首例人禽流感疫情应对看突发公共卫生事件的大众沟通[J]. 中国公共卫生管理, 2007, 23(3):245-247

[13] 黄彪文, 张增一. 从常人理论看专家与公众对健康风险的认知差异[J]. 科学与社会, 2015, 5(1):104-116

(本文编辑:姜鑫)

Analysis of the effectiveness of social communication by medical authorities in the COVID-19

XIA Wenfang¹, WANG Jinfan²

1. Department of Endocrinology, Union Hospital Affiliated to Tongji Medical College of Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022; 2. Research Center of Doctor and Patient Communication, Nanjing Medical University, Nanjing 211166, China

Abstract: In public health emergencies, how to quickly establish trust and transfer authoritative and professional medical information through appropriate channels and methods in society is the key to emergency response. By analyzing the public opinion index of new online media, this study explored the peak and trend characteristics of social communication conducted by medical experts in the outbreak of COVID-19, and analyzed the effectiveness and characteristics of information transmission. The medical information voiced by authoritative experts has aroused a high social concern, showing a rapid growth and high trends. The high peak of hot spots is closely related to the critical nodes of the epidemic. Effective medical information transmission under the outbreak needs to reflect authority and professionalism in all aspects of social communication, and the social communication strategy in emergency prevention and control of major epidemic situations can be further optimized with the public data support.

Key words: COVID-19; authority; social communication; new media