

社交媒体在突发事件应急管理中的角色与影响研究

张昊东

(国家消防救援局, 北京 100097)

【摘要】伴随着我国开始进入到“经济转轨, 社会转型”的重要时期, 一些问题不断地显现出来, 导致公共突发事件与日俱增, 甚至开始进入到一个高发期。在这个情况之下, 与一般的事件相比, 突发事件有着更大的影响力且传播速度更快, 特别是随着新媒体时代的到来, 社交媒体在事件传播中往往起到推波助澜的作用, 使得原本的传播模式发生变化。如果公共突发事件未能得到有效地引导, 会严重损害政府的形象, 并且也会影响到社会的稳定发展以及人民的群众生活。社交媒体应当明确自身在突发事件应急管理当中所扮演的角色, 主动地提高自身的应急报道能力, 这样才能更好地应对各种突发事件, 提高舆论的导向力。

【关键词】社交媒体; 突发事件; 应急管理; 影响情况

引言:

现如今, 我国城市化进程加快, 城市管理问题作为城市管理当中一个十分紧迫与现实的问题。一个城市是否能够具备良好的应急功能, 直接关系到城市的发展情况、健康情况、协调情况、可持续发展情况以及公众的财产与生命安全。在城市进行应急管理中, 应当更好地发挥预警的作用。而在预警阶段, 社交媒体所具备的作用与功能不容小觑。

一、突发事件概述与特点分析

(一) 概述

突发事件指的是那些发生突然、不可预料、造成或可能造成严重社会危害的各类事故、灾难和伤害等事件, 这些事件通常具有发展迅速、危害严重、影响广泛等特点。

一是突发事件的发展速度很快, 它们往往在一瞬间就发生, 随后迅速在社会范围内进行扩大和蔓延, 并且展现出瞬息万变的状态。比如自然灾害中的地震、洪水、火山爆发, 或者人为事故中的爆炸、泄漏等, 都会在短时间内造成严重后果, 这种快速发展的态势给应急处置带来了很大压力。

二是突发事件的危害程度十分严重。在一些突发事件发生之后, 极有可能会造成大量伤亡、财产损失的情况, 甚至引发次生灾害, 对社会秩序和公众生活造成严重破坏。比如, 如果发生地震, 则会引发山体滑坡、房屋倒塌等情况, 影响到百姓的日常生活与人身安全; 而发生化学品泄漏问题, 则会导致环境污染和人员中毒等, 这些突发事件往往具备严重的后果, 并且给社会带来巨大冲击。

三是突发事件的影响范围也很广泛。突发事件发生之后, 不仅会直接影响到事发现场及其周边地区, 还可能波及更大范围, 甚至给国家和社会稳定

带来冲击。比如重大交通事故可能导致区域交通瘫痪, 重大疫情暴发会影响跨地区甚至全球的公众健康, 因此这些事件需要全社会共同应对。

(二) 特点

1. 媒体传播具备突发复杂性。突发事件往往发生突然, 后续走向难以预料, 这个情况的存在, 为媒体的报道带来了很大困难。在事件发生后, 各方消息源源不断且信息纷杂, 而事态的急剧变化又使得之前的信息可能会变得过时甚至失实, 因此就要求媒体必须高度警惕, 不断更新掌握最新动态, 防止报道与事实脱节。在同一个突发事件中, 事情的走向往往不明确, 情况可能由稳定转为混乱, 或者由小规模升级为大规模, 此时媒体必须迅速调整报道策略, 快速收集、筛选、核实信息, 及时向公众传递最新动态。除此之外, 突发事件往往涉及多方利益相关方, 背后有复杂的社会、政治因素, 如何在繁杂信息中抓住事件的本质, 全面客观地报道, 既要尊重事实又要关注社会影响, 这需要媒体具备较强的分析能力。

2. 媒体传播具备实时性。在突发事件中公众通常急切需要了解最新情况, 对于媒体而言, 必须保持高度关注和快速反应, 媒体传播的实时性也体现在两个方面: 一是实时传递事态变化。突发事件的发展瞬息万变, 公众需要随时了解事态的最新动态, 媒体快速收集信息, 迅速编辑、发布。无论是通过新闻报道、直播还是社交媒体, 媒体都必须及时更新信息, 缩短时间差, 满足公众的迫切需求。二是实时把控舆论的导向。因为突发事件往往会引发强烈的舆论反响, 公众情绪容易被煽动, 媒体要密切关注舆论走向, 要对谣言进行及时澄清和辟谣, 以此更好地维护社会稳定。

3. 媒体传播具备互动性。在出现一些突发事件之后现场目击者、受影响群众等公众能够在第一时间向媒体提供第一手信息，这些来自公众的信息对于媒体全面、及时报道事态至关重要。因此媒体需要主动广泛收集公众信息，建立与公众的有效互动渠道。同时公众也会对媒体的报道提出反馈，需要对报道的客观性、及时性等提出评论和质疑，甚至对媒体的表述和立场提出异议，媒体必须认真对待公众反馈，耐心解释，有助于媒体提高报道质量，增强公众的信任度。

4. 媒体传播具备随意性。突发事件出现之后，往往会引发公众的强烈情绪反应，主要是因为突发事件中，公众往往焦虑不安，情绪波动较大，这样的情绪环境容易导致各种猜测和谣言的流传，甚至引发极端行为。媒体在这种环境下必须格外谨慎，避免报道内容对情绪的进一步煽动。同时突发事件引发的舆论普遍具有随意性特点，很容易出现情绪化、极端化的倾向，媒体应当引导舆论走向理性、健康的方向，而不是随波逐流^[1]。

二、社会媒体在突发事件应急管理中的角色分析

（一）扮演信息传播者的角色

社会媒体作为最主要的信息传播渠道，在突发事件管理中往往会发挥关键作用，对于媒体而言，能够快速收集和发布事件的最新动态，为公众提供实时信息。当危机发生时，人们需要迫切获得第一手可靠信息，社会媒体如果能够及时准确地报道，可以有效满足公众的急切需求，从而缓解社会焦虑^[2]。社会媒体在报道过程中，还能对应急事件进行深入报道和分析，以此帮助公众更加全面地把握事件的根源、性质和走向提供依据，通过对事件的深入剖析，媒体可以帮助公众认清事态的实质，避免被误导和谣言蛊惑，这种全面、客观的报道，有利于在社会范围内形成正确认知，为应急处置提供舆论支持。此外社会媒体还能及时传播应急部门的信息和指令，协助官方应对措施的实施，政府和相关部门往往需要在第一时间发布防范措施和指引，媒体如果能够迅速转发这些信息，能够在最快的时间内提高公众的警惕性和配合度。

（二）扮演舆论引导者的角色

社会媒体在报道各种新闻事件时，需要主动发挥舆论引导的作用，随后引导舆论走向理性、客观的方向。面对公众的情绪波动和各种猜测，媒体要坚持事实导向，主动辨别事件真假，避免出现煽风点火的行为。媒体需要主动营造良性互动的舆论氛围，通过与公众的互动交流，媒体可以倾听公众诉求，回应社会关切，随后达成共识。这种双向互动的情况，有助于化解矛盾、缓解紧张情绪，为应急管理营造有利的社会环境。在应急处置过程中，媒

体还要关注政府和相关部门的应对措施，客观评估其效果，及时曝光存在的问题。

（三）扮演救助动员者的角色

在突发事件中，社会媒体还能发挥救助动员的作用。一方面媒体可以及时报道受灾群众的具体需求，动员社会各界提供救助，利用信息精准传播的方式，有助于救援资源的有效配置，提高救助效率。另一方面，媒体还能通过报道激发社会各界的参与热情，引发广泛的救助行动。在危急时刻公众往往会产生同情心理和救助冲动，而媒体可以主动利用这种情绪，推动各种形式的社会救助^[3]。

三、社会媒体在突发事件应急管理中的影响

（一）提高应急处置的时效性

社会媒体在突发事件中，必须主动提高自身的信息传播能力，这样才能够对提高应急处置的时效性产生重要影响。对于社会媒体而言，能够在第一时间报道事件的最新动态，为应急部门提供第一手信息。当突发事件发生时，现场状况往往呈现出瞬息万变的景象，社会媒体如果能够及时采集和传播第一手资讯，这样能够为应急决策提供了及时、可靠的数据支撑，确保应急指挥更快作出准确判断，从而缩短事态恶化的时间窗口。具体来说，社会媒体作为最便捷的信息采集和传播渠道，能够迅速调集现场目击者、受影响群众等第一手消息源，利用实时直播、社交媒体等形式，能够确保社会媒体将现场第一手画面、声音以及受灾群众的情况，初步反应快速传递给应急部门^[4]。这些最新第一手信息，为应急指挥官了解事件的根源、规模、发展态势等关键情况提供了宝贵依据，基于这些及时、可靠的信息反馈，应急指挥部门就能够更快作出准确判断，以此能够迅速评估事态的严重程度，随后预测可能的发展趋势，并且根据实际的情况制定切实可行的应急预案，减少应急决策的时间成本，确保应急预案更好地贴合实际情况。有了这样的技术支撑，政府和相关部门就能更快采取有效措施，遏制事态恶化，最大限度地减少损失^[5]。

不仅如此，社会媒体还需要快速地传播应急措施和指令，确保缩短应急响应的时间，提高处置效率。在突发事件发生之后，政府和相关部门往往会在第一时间发布一系列防范和疏散指引，如果社会媒体能够迅速转发，能够极大程度上提高公众的警惕性和配合度，加快应急预案的落实，因此可知，快速传播的能力对提高应急响应效率至关重要。一旦发生突发事件，政府部门必须尽快采取行动，制定以及下发各种应急指令，比如疏散路线、安全避难所、医疗救助等。如果这些指令能够通过社会媒体快速传播到广大公众手中，就能及时引起民众注意，促使他们采取正确行动，减少群众受伤

害的风险，也能最大限度配合应急预案的实施，加快灾情控制和救援步伐。相比于传统媒体，社会媒体的传播速度和覆盖面更广能够在最短时间内将应急信息送达每一个角落，对于政府应对突发事件来说是一大助力。政府只需将指令发布到社交平台，社会媒体就能迅速转发传播，形成良性互动，最终提高应急响应的整体效率。

（二）促进应急资源的合理调配

对于社会媒体而言，在突发事件中可以充分发挥资源调配的作用，确保应急资源得到合理调配。社会媒体往往会精准传播受灾群众的具体需求，为应急资源的定点投放提供依据，并且提高应急资源的利用效率。当突发事件发生时，受灾群众往往迫切需要食品、饮水、药品等生活必需品。如果社会媒体能够及时报道这些需求信息，能够为应急资源的精准配置提供了依据。利用各种社交媒体平台，受灾群众能够直接向外界反映自身的具体需求，比如急需食品、救援物资、医疗帮助等，社会媒体作为信息发布与传播的主要渠道，如果能够及时捕捉并报道这些信息，就能帮助应急部门掌握第一手的需求清单。有了这些精准的需求信息，应急部门就可以有针对性地调配资源，直接满足受灾群众的迫切需要。比如根据不同地区的具体情况，分批次调度食品、医药、帐篷等资源，直接投放到最需要的地方，这样能够在最大限度上满足受灾群众的需求，还能避免资源浪费，提高应急救援的整体效率。同时社会媒体还能通过报道，动员社会各界提供救援资源。在突发事件发生后，社会各界可以主动伸出援手，为社会各界提供各种形式的救助，包括捐赠物资、提供志愿服务等。如果社会媒体能充分报道这些民间救援行动，就能够极大程度上激发社会参与的热情，促进更多资源汇聚。社会媒体作为信息传播的重要渠道，如果报道了某些个人或团体的救援行动，能够引起其他人的关注和模仿。比如当一家企业捐赠大量救援物资时，如果社交媒体广泛报道并给予正面评价，就能带动更多企业纷纷效仿，提高社会各界的参与度。同时民众也往往会受到这些报道的鼓舞，主动参与到救援行动中来。比如看到有人主动捐款，他们也会纷纷伸出援手，助力灾区重建，这些自发的社会救援资源，不仅能填补应急资源的缺口，而且还能体现社会各界的人道主义精神，从而提高民众的凝聚力^[6]。

（三）增强应急管理的社会协同

为了更好地发挥社会媒体的作用，社会媒体应当主动凝聚公众的共识和支持，这有助于营造有利的社会环境，为应急管理工作创造良好氛围。在突发事件的危急时刻后，公众往往会产生强烈的恐慌情绪和负面情绪，如果社会媒体能以客观、理性的态度报道

事件，就能帮助公众正确认知事态，消除这些负面情绪。当出现自然灾害时，如果媒体能客观报道灾情情况、政府应急措施等，而不是过多地渲染恐慌信息，就能引导公众保持冷静理性的态度。不仅能缓解公众的焦虑情绪，还能增强他们对政府应急措施的理解和支持，利用客观、理性的舆论引导方式，能够营造有利的社会环境。并且公众能够保持理性冷静的态度，配合政府和应急部门的各项工作时，就能够为应急管理工作创造良好氛围。

除此之外，社会媒体还能发挥监督作用，推动应急管理体系的健全，这种舆论监督有助于推动应急管理工作的持续完善，提高公众的满意度。在应急处置过程中，社会媒体可以客观评估各项应急措施的实际效果，积极曝光存在的问题。如果某些疏散路线存在混乱的情况，或者应急救援资源分配不均等，社会媒体就能够通过新闻报道和评论的方式，及时将信息传达给政府和相关部门，以此能够促使政府和应急管理部门认真反思，查找工作中的短板和漏洞，随后采取针对性的改进措施。比如完善应急预案、优化资源配置、加强协调配合等，不断提升应急处置的整体效能，同时社会媒体的监督报道还能增强公众的参与感和监督意识。当公众看到媒体敢于曝光问题、督促改进时，他们就会对政府的应急管理工作产生更多的信任和支持，最终有利于政府与公众的良性互动，形成共同参与、共同监督的良性局面。

结束语：

综上所述，社会媒体在突发事件应急管理中发挥着多重作用，对提高应急处置效能、优化资源配置，以及增强社会参与等方面都产生了重要影响，成为应急管理不可或缺的力量。在未来的日子里，我们需要主动发挥社会媒体的导向作用，确保其在突发事件管理中充分发挥自身的价值。

参考文献：

- [1] 闵凯.A市高校学生突发事件应急管理研究[D].云南师范大学，2024.
- [2] 汪莉莉.基于近五年中国马拉松赛事突发事件应急管理分析及策略研究[D].云南农业大学，2024.
- [3] 马琦.基于4R理论的突发事件应急管理研究[D].江苏科技大学，2024.
- [4] 郑旭伟.新时期福建省N监狱突发事件应急管理的优化路径研究[D].福建师范大学，2022.
- [5] 袁圳伟.新媒体环境下突发公共卫生事件预警及应急管理机制研究.山东省，滨州医学院，2022-07-20.
- [6] 贺鼎盛.贵州省高速公路突发事件应急管理机制研究[D].贵州大学，2023.