

突发公卫事件的风险应对

《健康报》社 杨秋兰

2018-10-14

目录

第一部分

新时代 舆论宣传有了新内涵

第二部分

新时代 传播格局发生新变化

第三部分

传播环境的变化带来挑战

第四部分

突发公卫事件的媒体应对

01

新时代 舆论宣传有了新内涵

新时代 舆论宣传有了新内涵



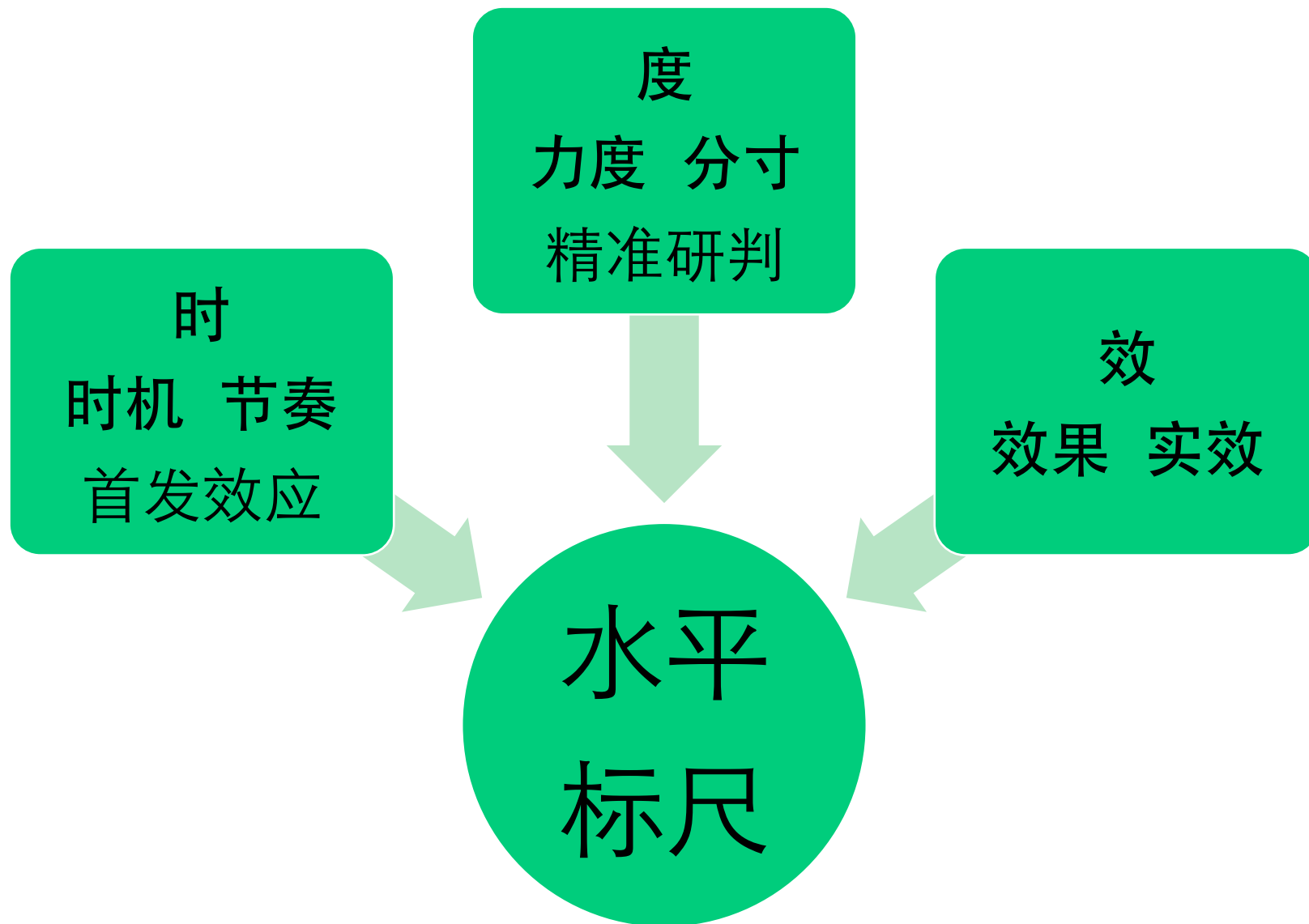
“要把提高舆论引导能力作为推进国家治理体系和治理能力现代化的重要方面”



“有效的舆论引导一定建立在有效的信息服务基础上”



“时度效是检验新闻舆论工作的一门科学，必须按照规律办事”



02

新时代 传播格局发生新变化

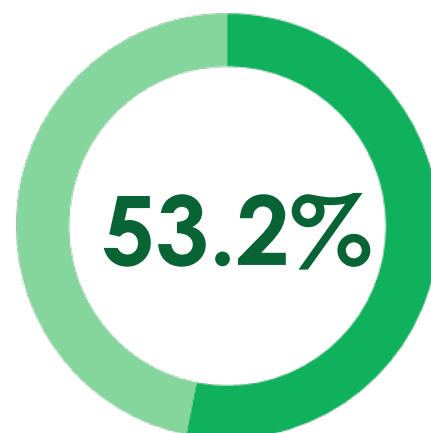
新时代 传播格局发生新变化



互联网上网人数



手机上网人数



互联网普及率

中国网民规模及互联网普及率情况



中国手机网民规模及其占网民比例情况





转、评、发，随心所欲。 关注、粉丝、话题，一个不少

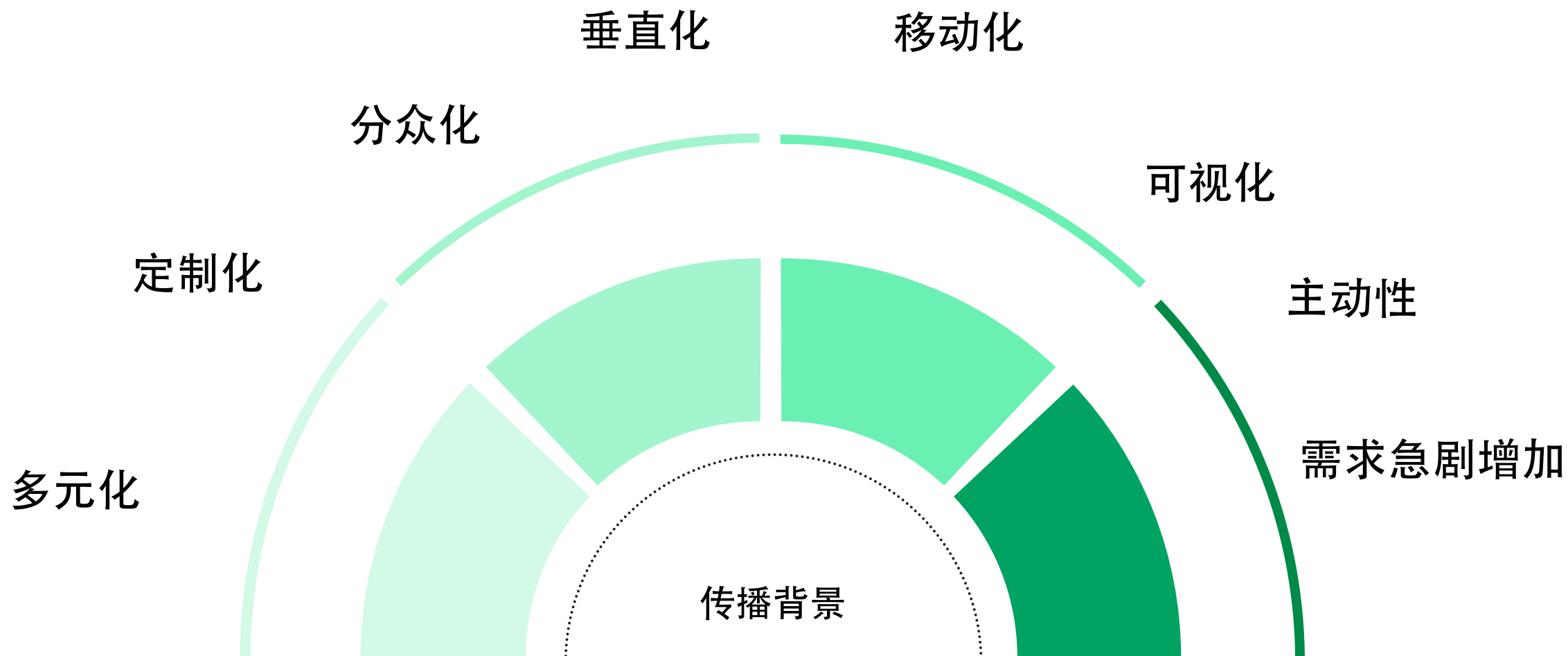


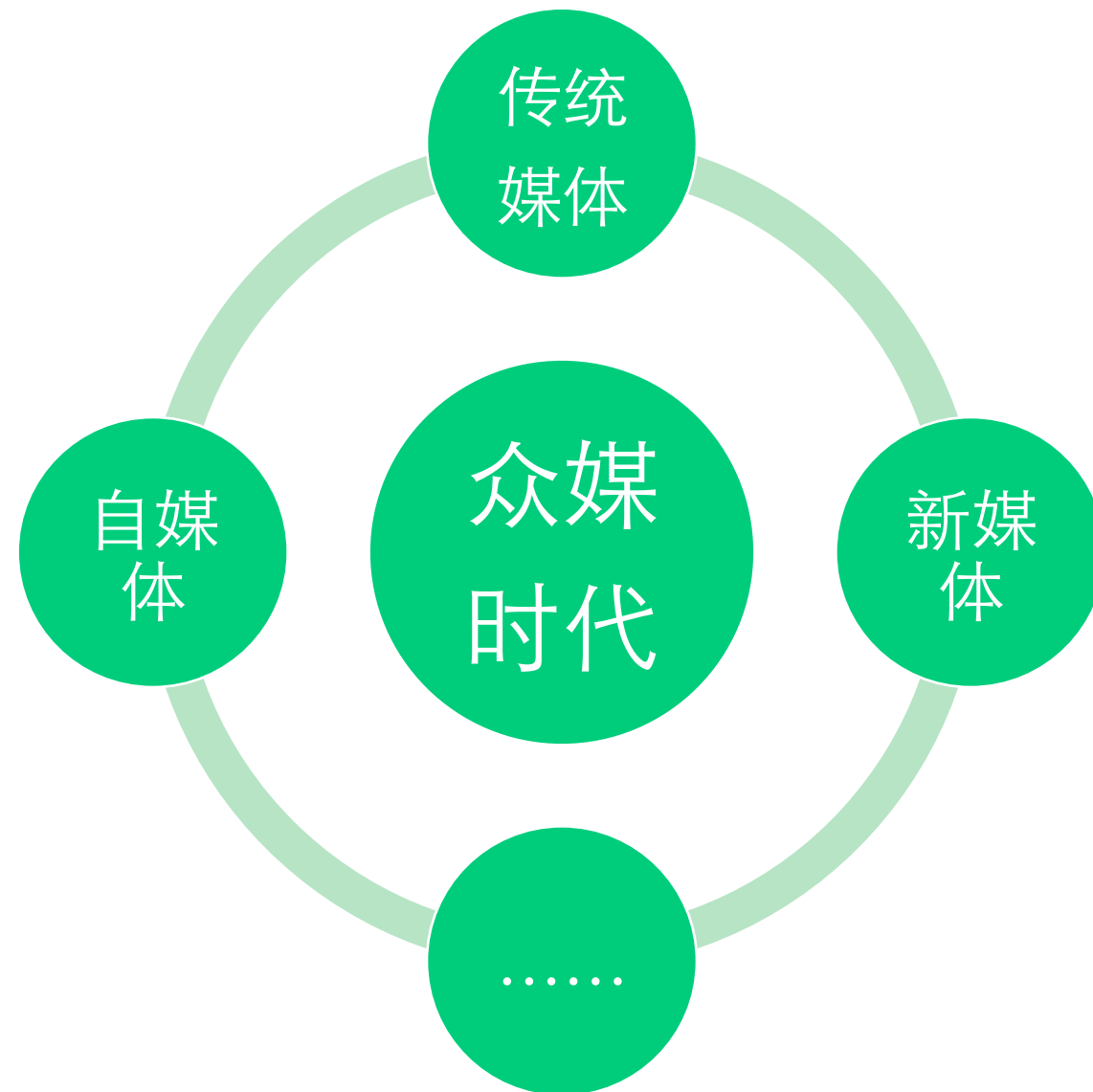
腾讯微信

微信，让世界看到了你！



传播背景发生变化





罗一笑事件



罗一笑



进入词条

搜索词条

登录 | 注册

首页

探索百科

用户

任务

合作

知识商城

帮助中心

罗一笑

免费编辑

添加义项名

+ 添加义项 ?

所属类别：社会人物

罗一笑(2011.12.7 - 2016.12.24)，女，2011年12月7日出生广东省深圳市，深圳媒体人罗尔的女儿。

2016年11月底，网友被一位不幸罹患白血病的小女孩笑笑的故事刷爆了，数以万计的人通过各种方式进行捐赠，希望为这个悲伤的家庭送去温暖。2016年11月30日，剧情翻转，与作者罗尔同在深圳女报的知情人Po了真相，爆料罗尔家底深厚，此事背后营销。

2016年12月1日，罗尔就"罗一笑事件"发声明:260余万捐款将全部捐出。

12月24日早上6点，罗一笑因白血病去世，年仅6岁，她的父母希望捐献她的遗体 and 器官。

12月24日早上6点10分，罗尔夫妇委托医生联系深圳市器官捐献协调员高敏，6点50分她赶到医院办理笑笑遗体相关手续，8点20分办结整个捐献手续。由深圳大学医学院红十字会遗体捐献接受中心接收。

基本信息

中文名称	罗一笑	出生地	广东省深圳市
别名	笑笑	出生日期	2011年12月7日
国籍	中华人民共和国	逝世日期	2016年12月24日
民族	汉族	性别	女



罗一笑

百科专题

更多

360搜索

—— 母亲节特辑 ——

机智的妈妈



桃江聚集性肺结核事件

桃江聚集性肺结核事件

免费编辑

添加义项名

添加义项

所属类别：事件

2017年8月初至11月17日，湖南省桃江县第四中学高三364班，有学生被确诊为肺结核，随后该班多名学生陆续感染。已发现肺结核确诊病例29例、疑似病例5例，预防性服药38例，8名学生确诊为肺结核病例。

经国家卫生和计划生育委员会、湖南省卫生和计划生育委员会确认，这是一起聚集性肺结核公共卫生事件。

基本信息

中文名称	桃江聚集性肺结核事件	时间	2017年8月初
外文名称	Taojiang clustering tuberculosis	地点	湖南省桃江县第四中学

目录

1 事件经过

2 事件处理

3 发展过程

事件经过

2017年8月以来，桃江县第四中学发现肺结核疫情，至11月17日，已发现肺结核确诊病例29例、疑似病例5例，预防性服药38例。

编辑本段



桃江聚集性肺结核事件

百科专题

更多

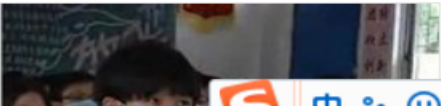


词条信息

创建者：[幽兰嘉颖](#)

创建时间：2017-11-21

最近更新：2017-11-23



媒体事件传播的一般规律

突发事件——群体性事件——媒体事件

突发事件——自媒体发现——网络传播——持续发酵——传统媒体发现——追踪

——网上网下形成传播共振——媒体事件

03

新时代 如何适应新变化

建立良好的舆论环境，需要加强新闻发布

新闻发布的作用——

- 1、决策透明。向社会公告政府的工作，阐释政府（机构）的政策，争取公众的支持和理解，并接受公众的监督。
- 2、影响舆论。在批驳谣言、澄清事实、解疑释惑方面，新闻发布更能显示以正视听、引导舆论的突出作用。
- 3、树立形象。传播学上有个原理，就是沟通既可以消除偏见，也可以最大限度地避免可能发生的冲突，沟通是解决管理者与被管理者矛盾的一种有效方法。

新闻发布应遵循的原则

实效性

新闻性

真实性

坦诚性

策略性

开放性

04

突发公卫事件的媒体应对



2003年非典事件：危机爆发
初始一味封锁消息的做法，导致
全国一片恐慌



至于你信不信，反正我信了.....



2011年“7·23”甬温线特大铁路交通事故

突发事件的定义

是指有重大影响或造成重大人员伤亡，可能产生重大后果的自然灾害、安全事故、刑事案件、社会群体性事件、恐怖注意破坏活动以及重大外交事件等。这些事件具有偶发性、突发性、恐怖性，不可预测和不可控制，学者也将其称作“危机”。

突发公共卫生事件，是指已经发生或可能发生的、对公众健康造成或可能造成重大损失的传染病疫情和不明原因的群体性疫病，还有重大食物中毒和职业中毒，以及其他危害公共健康的突发公共事件。

搜狗已为您找到约2,726条相关结果

🕒 全部时间

[\[24小时\]湖南桃江聚集性肺结核公共卫生事件 是否有人在故意隐瞒事件...](#)

[24小时]湖南桃江聚集性肺结核公共卫生事件 是否有人在故意隐瞒事件的真相？ 本期介绍 湖南桃江聚集性肺结核公共卫生事件，是否有人在故意隐瞒事件的真相？ 国家/地区： 视频...
央视网 - tv.cntv.cn/video/C1... - 2018-9-20 - 快照

👤 [湖南桃江聚集肺结核事件的相关内容_搜狗微信](#)



[【聚焦】湖南桃江聚集性肺结核事件,这些人全部被免职!](#)

今年10月至今,桃江县职业中专学校先后发现8名学生确诊为肺结核病例. 经国家卫生和计划生育委员会、湖南省卫生和计划生育委员会...

灌阳检察 10个月前

[湖南桃江处理聚集性肺结核事件责任人,卫计局、教育...](#) [\[视频\]](#) 中国新闻网

10个月前

[湖南桃江聚集性肺结核事件,这些人全部被免职!](#) 船山教体局

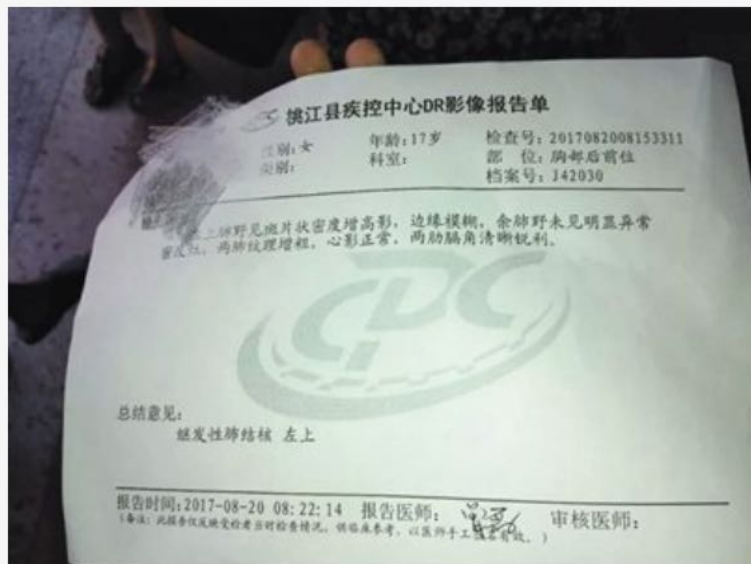
10个月前

[快讯!桃江处理聚集性肺结核事件责任人,卫计局、教...](#) 民生周刊

10个月前

湖南桃江肺结核事件爆料学生：我们应该有灿烂明天

2017-11-17 08:09 重庆晨报上游新闻



学生被诊断为肺结核的报告单。受访者供图

绿政公署

卫计委派员督导桃江四中结核病疫情处置：及时公开发布信息

“健康中国”微信公号
2017-11-17 19:00

A+



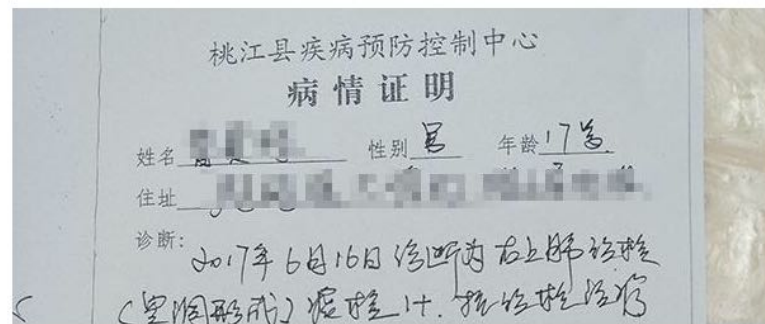
马上评 | 桃江四中肺结核感染人数只能“报告上级”不能公开？【点击图片查看详情】

澎湃评论

马上评 | 桃江四中肺结核感染人数只能“报告上级”不能公开？

澎湃评论员 甘琼芳
2017-11-17 15:42 来源：澎湃新闻

A+



湖南桃江未公布肺结核学生人数，家长以病历证至少50人确诊【点击图片查看详情】

湖南桃江四中发生群发性肺结核一事 经



国家卫生计生委迅速派员 督导湖南省桃江四中结核病 病聚集性疫情处置工作

健康中国 2017-11-17



国家卫生计生委高度重视媒体反映的湖南省桃江四中结核病聚集性疫情。国家卫生计生委主任李斌立即批示，责成当地核实情况，及时公开发布准确信息，全力以赴做好患病学生的治疗工



湖南桃江患肺结核学生:去检查时校领导



网易

新闻频道

36993跟贴



湖南桃江患肺结核学生:去检查时 校领导半路拦截

2017-11-21 08:19 央视新闻



精彩弹幕，尽在客户端 >

《新闻1+1》——桃江肺结核疫情：可



湖南桃江对校园群发肺结核事件相关责



新华网

手机版

m.news.cn



湖南桃江对校园群发肺结核事 件相关责任人采取组织处理措 施

2017-11-21 来源：新华网

新华社长沙11月21日电（记者周勉 帅才）记者从湖南省桃江县获悉，11月21日，中共桃江县委对桃江县连续发生的两起校园群发肺结核事件相关责任人采取了组织处理措施。





中国桃江
WWW.TAOJIANG.GOV.CN

中共桃江县委 桃江县人民政府

请输入关键字检索

智能检索

首页

新闻

政务

办事

互动

县情

旅游

图片

视频

数据

您当前的位置：首页 > 新闻 > 桃江要闻

桃江全力处置第四中学结核病聚集性疫情

来源：县新闻中心 作者：陶新 访问量：46453 发布日期：2017-11-18 字体大小：大 中 小



2017年8月，桃江县第四中学发生结核病聚集性疫情。经湖南省卫生和计划生育委员会确认：截至2017年11月16日，共发现29例肺结核确诊病例和5例疑似病例，另有38名学生预防性服药，共计72名学生接受治疗和管理，对其中疑似及预防性服药学生的诊断待观察、复查后再予以确认。疫情发生后，桃江县委、县政府以及国家、省、市、县卫生计生部门高度重视，积极处置疫情，救治患病学生。

2017年1月24日，1名患者以工人身份在桃江县疾控中心结核门诊确诊为肺结核，接受规范抗结核治疗后治愈出院。2017年2月至7月，先后有5名患者分别以工人、农民身份在桃江县疾控中心确诊为肺结核。7月26日，3名患者在桃江县疾控中心相遇，他们的交谈引起医生的注意，经了解，3人均来自桃江四中。桃江县疾控中心随即组织开展流行病学关联调查，发现另3名患者也是桃江四中学



中共桃江县委 桃江县人民政府

请输入关键字检索

智能检索

首页

新闻

政务

办事

互动

县情

旅游

图片

视频

数据

专题

您当前的位置：首页 > 新闻 > 桃江要闻

国家卫生计生委来桃江督导桃江县第四中学结核病聚集性疫情处置工作

来源：桃江县信息中心 作者：访问量：9488 发布日期：2017-11-18 字体大小：大 中 小





湖南省卫生和计划生育委员会副主任龙开超主持会议

11月18日下午，国家卫生计生委疾病预防控制局副局长贺青华、省卫生和计划生育委员会副主任龙开超一行来到桃江县督导桃江县第四中学结核病聚集性疫情处置工作。朱凤章、黄劲、张晓、胡国清、王建国等市县领导及专家教授参加会议。

汇报会上，桃江县人民政府副县长王建国就桃江县第四中学结核病聚集性疫情处置情况作了详细汇报。相关人员传达了11月18日上午由省人民政府副秘书长主持召开的专题会议精神，要进一步提高认识、统一思想，积极关注疫情；要全力救治患者；要全力做好疫情监测；要主动发布信息，正面回应群众、媒体所关心的问题；要做好维稳工作，疏导家属情绪；要举一反三，做好全员防控；建立联席会商制度，定期调度。

随后，相关专家、教授就疫情、信息发布方面的问题进行了讨论研究。

贺青华在会上表示，国家卫生计生委将全面了解、核实、指导、支持桃江县处置桃江第四中学结核病聚集性疫情的各项工作。积极落实省专题会议精神，把各项工作落到实处；以学生健康为第一要务，关注学生、群众心理；要正面回应媒体、群众所关心的问题，及时发布信息，维护好大局稳定。

舆情的触发因素

- 当事人成信息传播微平台：
- 热元素叠加伴随舆情尖叫：耸人的内容、离奇的情节、煽动性语言
- 舆情捆绑，开始社会动员：
- 信息不对等，出现空窗期：零回应——面对汹涌民意，依然故我
- 删信息——网络谣言、反动言论和不良信息需及时清理
- 舆情灭火——只要报出负面消息，官方就第一时间“扑灭”
- 数据挖掘，引发舆论洼地：舆论进入剥洋葱式数据挖掘时代，人肉搜索刺激舆情升温
- 新闻烂尾，舆情走向断层：高调回应，低调处理，随新热点成“明日黄花”
- 舆情串烧，链式传播生成：某地区舆情事件，短期内会引发与之相关或类似事件“串烧”

突发事件的媒体应对

一是启动舆情跟踪机制

做到及时搜索舆情、研判信息、确立主旨、准确压题

二是启动新闻发布机制

掌握口径、实施发布、做好评估、速报事实、慎报原因

24小时舆论非理性理论： 前**24**小时不适合讲科学和理论，要讲态度。

突发事件的媒体应对

态度：我们对所发生的一切深表关注

行动：我们已经（将要）采取积极的行动

承诺：我们将XX以防止这种事情的再发生

突发事件应急宣传四部曲

跨部门紧急会商

第一时间统一发布

与媒体紧急沟通

及时获取反馈，密切监测舆情

如何进行信息发布

第一时间，抢出时效

统一发布，口径一致

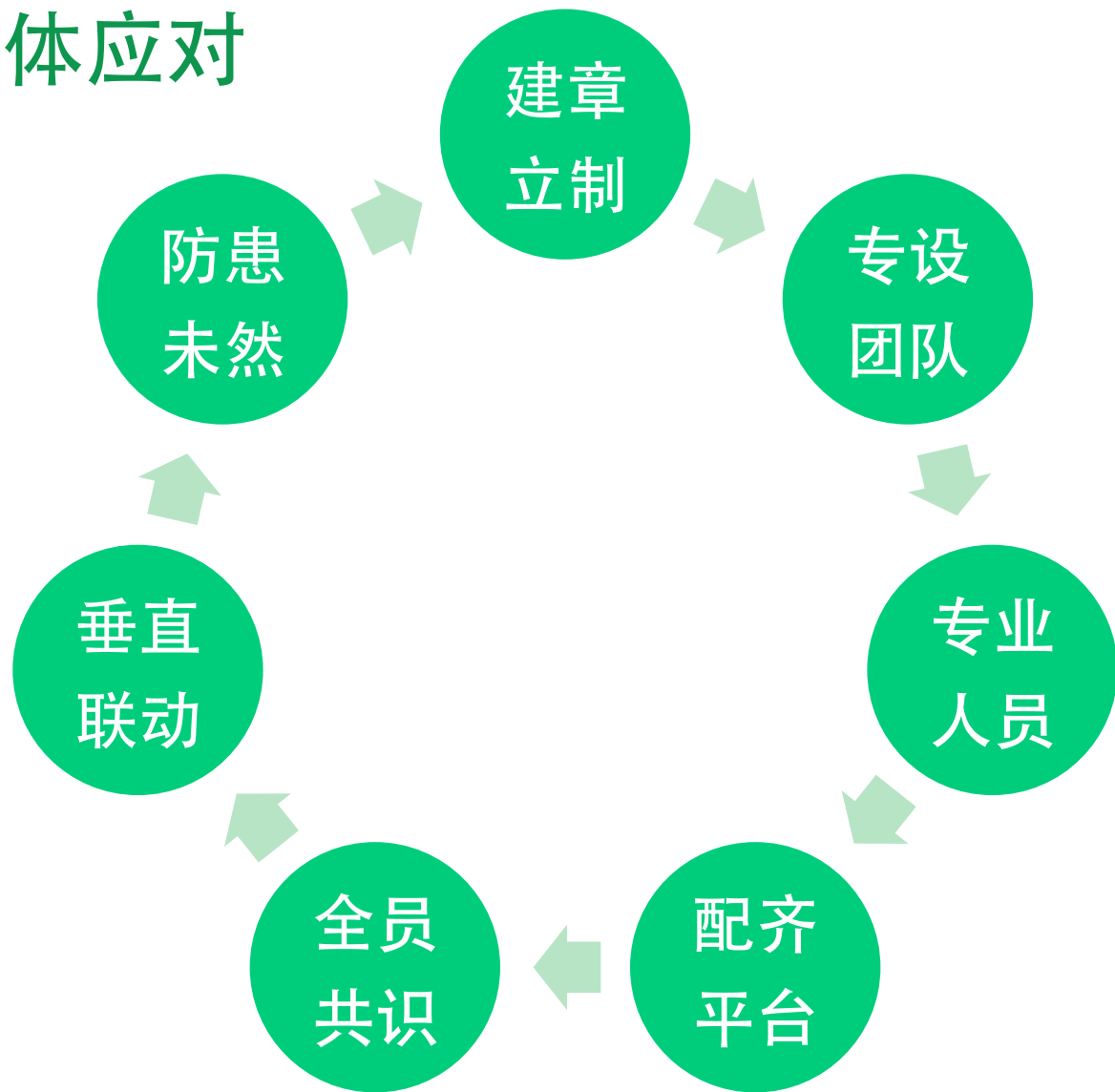
信息准确，不漏不冒

公众关切，媒体视角

以我为主，兼顾舆论

信息公开，有序缓释

突发事件的媒体应对



突发事件的媒体应对

两微一
网

热线

发言人

发布会

突发事件的媒体应对



The diagram consists of two large, overlapping light green circles. The top circle contains the text '重要信息的口径库' (Library of key messages for important information). The bottom circle contains the text '案例库' (Case library). A small, solid green circle is positioned at the top left of the top circle. A small, solid green circle is positioned at the top left of the bottom circle, overlapping the bottom edge of the top circle. A small, hollow white circle is positioned at the top left of the bottom circle, overlapping the bottom edge of the top circle.

重要信息的
口径库

案例库

面对记者“六不要”

不要紧张恐惧，手足失措

不要试图摆出对抗的架势，试图压倒对手

不要一味迎合

不要在工作之外，表现出过分热情

不要试图把“公事”变成“私事”

不要试图“摆平”记者

面对突发事件的几个认识误区（三个相信、三怕）

相信是非自有公论，谣言不攻自破

相信后发制人会更有针对性

相信只做不说可以侥幸逃过一劫

怕丑，担心揭开家丑面子上不好看

怕乱，担心会引发更深层次连锁反应

怕错，担心言多必失

如何面对不利舆论氛围“三个善用”

善用媒体平衡报道阐述己方观点

善用不同舆论场正本清源

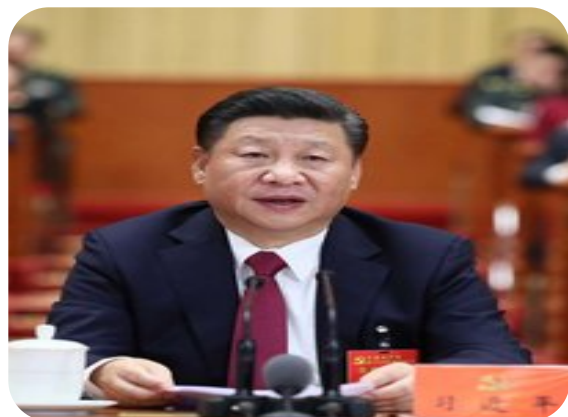
善用信息发布引导媒体关注

坚持加强和改善党对新闻舆论工作的领导

党的新闻舆论工作是党的工作的重要组成部分

“拿笔杆是实行领导的主要方法”

领导干部要增强同媒体打交道的能力





谢 谢

2018.10