

发达城市公众新冠疫情中的社交媒体参与研究

黄俊扬 高正瀚 刘嘉泰

摘要

在因新冠肺炎疫情扩散导致的城市封锁时期,发达大城市的物理障碍影响了长期以来依靠互联网技术维持社会秩序运行的市民生活。在社交媒体的帮助下,以社区为单位的个体或团体自发地进行集体购买商品、部署防疫控制、公民之间的互助。在微信集体聊天所建立的半公共领域中,存在着非利益获取公民意见领袖和被动参与公民个人的相互交织。公民舆论领袖在半公共领域扩大了临时、微观和自发公民行为的产生和延伸。公民行动和公民互助缓解了新冠肺炎疫情中公众的物质短缺和心理焦虑。然而,社交媒体所呈现的数字排他性使许多数字接触较少的人(老年人、残疾人等)难以接触。在公民行为实践中获得维护自身利益的权利在一定程度上受到限制。虽然社交媒体依靠数字技术和大数据算法可以准确地获得不同用户的个性化需求,但新冠肺炎封锁造成的物理空间障碍进一步阻碍了低数字接触者学习社交媒体的机会,扩大了数字鸿沟,进一步加剧了半公共领域公民参与的不平衡和非普遍性。

关键词

社交媒体、市民生活、新冠疫情、公民权益

作者简介

黄俊扬, 江苏师范大学传媒与影视学院硕士研究生在读。电子邮箱: 2926549182@qq.com。

高正瀚, 青岛理工大学人文与外国语学院副教授。电子邮箱: gaozhenghan@qut.edu.cn。

刘嘉泰, 青岛理工大学人文与外国语学院本科生在读。电子邮箱: wxhmx47@outlook.com。

Social media engagement of citizens in developed city during the Covid-19 pandemic

HUANG Junyang GAO Zhenghan LIU Jiatai

Abstract

During the Covid-19 lockdown period, the physical barriers of large, developed cities have affected the citizens' lives who have long relied on Internet technology to maintain the operation of social order. In this dilemma, with the help of social media, individual citizens or groups taking the community as a unit act spontaneously to carry out group purchase of goods, deployment of epidemic prevention and control, mutual assistance among citizens. The semi-public sphere built by WeChat group chat has become a social media platform to maintain citizen practice. In this semi-public sphere, there are interwoven with non-benefit obtaining citizen opinion leaders and passively participating citizen individuals. Citizen opinion leaders have expanded the generation and extension of temporary, micro and spontaneous citizen actions in the semi-public sphere. Citizen actions and citizen mutual assistance have alleviated the material shortage and mental anxiety of the public in the Covid-19 lockdown. At the same time, the semi-public sphere formed by relying on social media such as WeChat is not developed for all citizens. The digital exclusivity presented by social media makes it difficult for many people with low digital contact (the elderly, the disabled, etc.) to obtain the right to maintain their own interests in the practice of citizen action to a certain extent. Although social media can accurately obtain the personalized needs of different users by relying on digital technology and big data algorithms, the physical space barrier caused by the Covid-19 lockdown has further blocked the opportunities for low digital contact people to learn social media, widened the digital divide, and further unbalanced and non-universal citizen participation in the semi-public sphere.

Keywords

Social-media, citizens' lives, covid-19, civil rights

Authors

Huang Junyang is a master's student at the School of Media and Film, Jiangsu Normal University. E-mail: 2926549182@qq.com.

Gao Zhenghan, Associate Professor at the School of Humanities and Foreign Languages, Qingdao University of Technology. E-mail: gaozhenghan@qut.edu.cn.

Liu Jiatai is an undergraduate student studying at the School of Humanities and Foreign Languages, Qingdao University of Technology. E-mail: wxhmx47@outlook.com.

受新冠肺炎疫情影响,2022年3月27日晚,上海市新冠肺炎疫情防控工作领导小组办公室发布通告,宣布在全市范围内开展新一轮切块式、网格化核酸筛查,伴随暂停物流进仓收发业务、多处高速公路关闭等通知。直至2022年6月1日全面解封,历时75天。在这短短的75天内,上海市民的日常生活和行为习惯都发生了巨大变化,感受到了物质和精神上的双重挑战。疫情前上海市民依靠社交媒介关注自我,像商品般进行自我展示,而疫情后社交媒体则成为了人类与外界保持联系与沟通的桥梁和通道。

本文的研究对象为2022年3月27日至6月1日期间经历过上海疫情封城,使用社交媒体参与在线团购、跳操等活动,使用在线情感类社交APP的市民。本文的研究形式为互联网一对一半结构化访谈,每次访谈时长一小時半,访谈问题主要涉及目标研究对象使用社交媒体参与商品团购的过程、参与刘畊宏跳操的经历、使用在线情感类社交APP的感受及对疫情期间社交媒体参与的分享等,共采访21人,采访完成后,将全部采访录音进行转录,使用NVivo进行主题编码分析。

一、上海疫情封控带来的不确定性及其原因

在上海疫情封控期间,市民的身心健康产生了一系列问题,生活变得更加规律、更有规划的同时,也有着不确定性,具体体现在以下几个方面:

(一) 物资危机、配送迟缓

疫情封控致使市民被封锁在家中无法出行,这在一定程度上导致了个体生活物资的短缺。即便上海市政府、社区有基本定量的蔬菜分配,但更多样化的食材需要市民自己寻求,因而四五点钟起床抢菜的现象盛行,市民回归至“以物换物”的生活方式,可乐、橙汁等生活必需品在封控期间成为了奢求品、硬通货。

物资的匮乏不可避免的导致物价上涨,“一根黄瓜12-13元”、“一颗白菜60元”,甚至还有团购团长坐地起价,“团长说多少钱就是多少钱”。另外,在疫情期间,团购物资的配送时效加剧。

(二) 自由度降低、生活节奏变慢

市民需要依靠媒介足不出户完成购物、健身、社交等日常生活所需,自由度降低的同时,生活节奏变慢,市民们有更多空闲的时间关注自我,绝大部分人开始尝试做饭、重拾纸质书籍,对于生活琐碎事务更有规划。

(三) 工作受阻、失业率上升

国家统计局曾在2022年10月24日发布的《王萍萍:三季度就业形势总体稳定》中指出:“9月份,多地疫情散发多发对就业产生一定影响,失业率有所上升。9月份城镇调查失业率为5.5%,比8月份上升0.2个百分点。其中,25—59岁劳动力失业率为4.7%,上升0.4个百分点。”¹由此可见,疫情封控对市民工作的正常运行造成了很大的冲击,受访成员也表示,自己有朋友莫名其妙失业了。在疫情封控期间,市民转为远程办公、线上办公,并且还有定期不定时的核酸,导致部分市民在远程工作会议期间还要下楼做核酸,这或多或少造成了工作上的交流困难,导致日常工作的滞后。

二、媒介在疫情期间帮助人们维持正常生活

（一）基本生理需求受到挑战

美国管理学家 Laurence Peter 曾提出木桶法则²，指的是一只木桶能装满多少水取决于它最短的那一块木板，而马斯洛需求理论³则将人类的生理需求作为其理论层次的基底，其中包括了人类对食物、水的需求。当我们将“木桶法则”置于上海疫情封控的时代大背景下，居民连实现最基本的生理需求都变得困难。在这样的情形下，微信群接龙、拼团团小程序等团购方式应运而生。在疫情前期，市民们往往通过美团、叮咚、盒马鲜生等团购 APP 进行物资的挑选，然而在疫情期间物资短缺所导致的买方市场大于卖方市场之下，市民们对于物资的选择得靠“抢”，受访成员表示“凌晨四五点就起床抢菜，最后也只抢到了一捆白菜”、“为了抢菜我们还专门设置了帮抢程序连续点击”。

（二）团购团长的形成与形式

上海疫情封控期间，除了上海市政府和居委的分配物资以及个体公民的抢菜行为，更多的是依靠公民领袖自发形成的团购，这样的团购有三种形式：一是拥有职业特殊性的公民首先自告奋勇担任团长，这一类团长本就是超市经理、销售等职业，通过团购不仅为公民带来了方便、缓解了物资的紧缺，也拓展了自身客户、开拓了销售渠道；二是在特殊条件下为了满足个体刚需而选择成为团长，比如需要购买奶粉的母亲、需要咖啡提神的白领等，他们依靠以拼团团为主的团购平台提供的货源协助其他有相同需求的公民进行物资的集中购买；三是党员、国企、央企等有硬性工作要求的居民主动担当责任，以及其他热心市民，如居委会工作人员、小区楼长等人士，在微信大群收集物资资料、组织成员接龙、整合资料到货商，紧接着货商发货到小区门口，再安排志愿者领取后进行分发。

（三）信任关系不是一蹴而就的

团购与团长考验的是人与人之间的信任关系。起初市民们为了满足“最短木板”，不得不信任团购团长，在一次次获得满意的物资后，逐渐建立信任关系，也有受访市民表示曾经踩过坑，但后来渐渐有了经验，逐渐降低自己的生理需求，不再追求物美价廉，而是争取保质保量。小区的团购不是一个人的定夺，团购的参与者都是监督者。小区邻里关系在一定程度上也加剧了大家对团长的信任，这种信任建立在具体的执行过程中，并且需要时间应验，团长在开团前的信息公开步骤也是提高居民对其信任程度的重要保证。

（四）重现“以物换物”的交易模式

以物换物这一原始的交易方式在上海疫情封控期间成为了市民们最便捷、最快速的物资获取方式，在受访成员中有市民提到，曾经自己居家健身时扭伤了脚踝，但是家里没有药膏，于是在该楼微信群里询问，最后用两捆白菜及时收到了治疗跌打损伤的药膏。

（五）“消失的附近”现象有所缓解

牛津大学人类学教授项飙提出了“消失的附近”⁴这一概念，指的是随着时代的发展人们对于周遭世界的“感知力”越来越薄弱，没有想要沉浸进去，形成一个叙述的愿望或能力。互联网与新媒体的发展便利了人们生活的同时，也让真实世界的生活变得漂浮，缺乏了深度的根基。上海疫情封控让市民再次把目光转移到身边居住的邻居，或出于交换物资、或出于倾诉情绪等原因与周边的人建立交流和沟通、相互帮助。受访成员表示：“上海人际关系淡漠，在上海生活了 10 年、20 年甚至可能不认识身边的邻居，邻里间存在间隙感，然而疫情却让我第一次感受到了温暖的邻里关系。”

三、媒介在疫情期间帮助人们维持运动

1940 年，Paul Lazarsfeld⁵于《人民的选择》一书中提到“意见领袖”，指在团队中构成信息和影响的重要来源，并能左右多数人态度倾向的少数人，往往因消息灵通、精通时事；或足智多谋，在某方面有出色才干；或有一定人际关系能力而获得大家认可从而引导群众或公众的人物。在上海封控期间，居家健身开始流行普遍流行，在抖音平台直播健身的刘畊宏

便在那样的情境下成为了“意见领袖”，刘畊宏的健身操不仅能够帮助居民保持身体机能的正常运转，也有助于释放多巴胺、排解消极情绪、释放心理压力、维持身心健康。

（一）刘畊宏成为意见领袖的原因

1. 市民的健身需求

当物资不再紧缺时，市民对生活常态化的要求日益提高，居家环境下工作量小，因此市民的生活重心得以转移至家庭和自身健康，更关注室内健身，也有助于维系家庭和陆氛围。

2. 时间合理、有规划

刘畊宏直播时间段合理。晚间 7:30 时市民们都已完成工作，邻居也没有睡觉，即使跳得多邻居也能够理解，为乏味枯燥的生活调味。刘畊宏直播健身操是疫情封控期间诸多不确定性中唯一的确定元素，在一定程度上让大家生活变得规律，养成了居家健身的良好习惯。

3. 动作简单易学、容易坚持

刘畊宏健身操的动作简单易学，适合男女老少，许多受访者表示自己跳其他专业健身教练的健身操往往坚持不下去，但是刘畊宏的健身操对于自己的体能来说却刚刚好，这取决于刘畊宏对于健身节奏的把控，间歇性休息时常也适合绝大多数市民的身体素质。

4. 具有代入感

在上海疫情封控期间，刘畊宏本人也被封锁在上海，因此更加能够让上海市民们感同身受。针对上海白蚁侵袭事件，刘畊宏也有相同的经历，在直播间和市民们一起讨论，引发了上海市民的共鸣与共情，增强了观看人群的代入感，拉近了明星与普通市民间的距离。

5. 积极、有趣、亲和的人设

刘畊宏直播健身的形式充满互动、不枯燥，并且直播间氛围友善、互动性强、生活化、足够通俗。刘畊宏本人也为大众呈现出积极向上、阳光开朗的形象，“come on go，人鱼线马甲线连起来”等元气满满的口号同样鼓舞人心。

6. 周杰伦粉丝效应

周杰伦是一代人青春的回忆，红遍大江南北，耳熟能详。刘畊宏在直播健身的过程中使用了周杰伦的《本草纲目》，勾起了一代人对于青春、活力回忆的致敬，塑造了年轻、积极、热血的健身氛围，和自己“健身博主”的人设形象相呼应。

7. 与热点事件密切相关

刘畊宏实时关注新闻热点，如“唐山打人事件”发酵期间，刘畊宏邀请蒋璐霞来到直播间为居民介绍实用的防身术，呼吁女性一定要学会保护好自己，在沉寂的封锁期间为压抑的市民提供讨论话题和负面情绪的宣泄口，提供交流的平台，给予了市民对外连接的渠道。

（二）刘畊宏引发的“明星效应”与“出丑效应”

明星效应是刘畊宏健身操爆火的主要原因之一，首先体现在刘畊宏本人的明星效应，他身为明星拥有一定的粉丝基础和知名度，并且他也是娱乐圈内众多明星的健身教练，因此更有可信度；其次体现在周杰伦的明星效应，刘畊宏使用周杰伦的歌曲同样吸引了绝大多数的周杰伦的粉丝来到直播间观看、健身。

在疫情期间，与明星效应相伴出现的还有“出丑效应”⁶，这一效应指的是个人的不完美往往使得他更容易受到他人的喜爱与欢迎，相反，如果一个人表现得优异无缺，反而会给人不真实感，从而降低他在别人心目中的信任度。在上海封控期间，刘畊宏、彭于晏等一众明星都被封锁在上海，褪去了往日鲜艳亮丽的明星光环，与普通市民经历着同样的遭遇、拥有着同样的待遇，特别是彭于晏在小区被抓拍到的蓬头垢面、胡子拉碴的形象，不仅缩短了明星与普通市民之间的距离，也激发了“出丑效应”，让普通居民得到心理慰藉的同时，也对该明星产生了更多好感。

（三）刘畊宏与抖音媒介之间的互为关系

刘畊宏与抖音平台相互影响、相互成就。首先，抖音平台本身拥有着巨大数量群体。短

视频行业流量多集中在头部平台，其中抖音便占据 TOP 首位。根据 QuestMobile 数据显示，抖音 2023 年 5 月月活用户规模达到 7 亿多，月人均使用时长达到 36.6 小时，且流量保持增长；其次，疫情封控期间的生活方式改变了人们原本的娱乐占比，由于长时间居家，因此对于单个娱乐方式分配的时间更多；第三，刘畊宏的直播健身内容优质，满足了当下市民维持身心健康诉求，得到了国家的鼓励与提倡，顺理成章地获得了官方平台更多的推送。抖音本身具有的市场占有量给予了刘畊宏更多曝光和流量的倾斜，刘畊宏直播健身的特殊形式、及其自身的粉丝基数也引发了更多人使用抖音观看直播、进行健身，为居民使用抖音提供了新选择，因此两者呈现出积极的互为关系。

四、社交媒介在疫情期间帮助人们获取信息

（一）风险地区、新增人数、清零人数

在疫情封控期间，上海公民在家最关注的就是风险地区的划分，以及疫情的新增人数与清零人数。由于足不出户，所以他们只能依靠媒介来获取日常信息，通过关注权威媒体的官方账号，时刻关注疫情动态。

（二）周围感染人士通知

封控地区的小区不仅会建立包含小区所有住户的微信群，还会以楼为单位建立微信小群，由一个总团购群衍生出无数不同需求的群组，在方便集中统一团购物资的同时，也让疫情相关信息传递更加快速、及时，受访用户提到，每当小区内有人新冠检测出阳性的时候，都能够在微信群里了解到是哪一栋楼的哪一户人家，以便于更好地进行自我防护。

（三）防疫知识与症状缓解妙招

在疫情期间，网络上频繁出现“勤洗手、多喝水”等防疫小贴士，国务院还曾在 2022 年 11 月 11 日应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制综合组发布了《关于进一步优化新冠肺炎疫情防控措施 科学精准做好防控工作的通知》⁷，公布了进一步优化防控工作的二十条措施。而在公民自身感染新冠疫情后，会产生“吞刀片”、“发热”、“拉肚子”等生理反应，在此期间，网络上有专家、医生通过媒介发布相关贴士和妙招以帮助阳性患者缓解疼痛难忍的症状，权威官方账号也会对其进行转载和宣传，还有已经感染过的阳性患者通过社交媒介总结自己缓解新冠症状的经验贴，如“吃橙子或吃冰棍可以缓解吞刀片的症状”便在当时广为流传，被各大阳性患者效仿、尝试，并且还有相关的退烧药和抗病毒冲击推荐，社交媒体能够让居民们在短时间内搜集到大量信息，为公民们做好防疫、迅速康复做出了一定的贡献，对公民的身心都具有一定的宽慰作用。

五、情感类社交媒介在疫情期间帮助人们宣泄情绪

情感类社交 APP 是区别于熟人社交的、基于地理定位并以完全匿名化的形式将线上社交转化为线下社交的 APP，具有较强的趣味性，在聊天话题上也更加侧重于情感话题等更为私密的人际沟通。随着时代与社会的发展，各种情感类社交 APP 层出不穷，在疫情封控期间，越来越多的封控市民选择将目光转移至电子设备中的虚拟社会，以此来满足自身的社交需求，完成情绪的宣泄。

（一）疫情下情感类社交 APP 的发展

随着当代单身都市青年群体的数量逐日上升，以及当代都市青年社交观念的转变，各种情感类社交 APP 层出不穷，且有着不同的平台侧重点与个性化的功能。情感类社交 APP 使得当代人际关系塑造不再局限于线下，互联网的便捷性、快速性与匿名性更是让市民在碎片化的生活节奏下，将更多的目光转移到线上的人际关系塑造，而疫情的爆发，模糊了传统婚恋 APP 与传统社交 APP 的界限，促进了情感类社交 APP 的发展。

（二）情感类社交 APP 的运作方式

互联网以及情感类社交 APP 的匿名性首先帮助使用者在虚拟的网络世界创建了一个虚拟的身份，而人们所做的就是在虚拟世界构建一个理想的完美形象，接着在这个完美的形象

下进行人际关系的塑造，由情感类社交平台通过计算机算法，综合考虑用户信息，如星座、年龄和兴趣爱好，再根据用户的择友偏向和喜好次数进行相应的类似人选的推送，做到高效筛选、精准匹配。情感类社交 APP 的匿名性也在很大程度上保留了人际关系的更多可能性，抛开了可能会在人际交往过程中对使用者产生负面影响的因素，比如颜值、身材等表面因素。当所有人都以贴近自身的虚拟卡通形象出现时，能够让交际对象更好地将注意力集中到实质性的聊天内容上，从聊天方式、聊天内容等评判维度来推测对方的生活习性与社交性格。

（三）情感类社交 APP 帮助人们调节情绪

1. 满足社会归属需求

美国著名心理学家 Abraham H. Maslow 将人类的需求分为了五个层级，其中社会归属需求便位于第三层级。社会归属需求⁸又被称为“归属与爱”的需求，将其放置于上海封控时期情感类社交 APP 的运用情境下，就反映了封控市民要求与其他人建立感情的联系或关系的诉求。情感类社交 APP 是封控期间人们用来满足自身社会归属需求的重要渠道之一，由于情感类社交 APP 自身的感情概念，加上其社交属性，也催生出了全新的玩法。

2. 缓解生活压力，有效治愈

在疫情封控期间，公民们面临着各种各样的社会压力，因此情感类社交 APP 便成为了他们进行自我疗愈的平台，由于大部分人使用情感类社交 APP 的目的都是为了在闲暇时间消遣，因此相比于现实生活中的“人”，情感类社交 APP 中的“人”有着更多的耐心、精力和时间来倾听情感宣泄，而出于情感类社交 APP 的半匿名状态，在吐槽、寻求解答的过程中也无需担心现实问题，比如某情感类社交 APP 所推出的树洞功能，以匿名的形式倾诉自己的烦恼，然后通过算法随机推送给其他不同的用户，从而进行交流与解答，在减轻人际关系塑造过程中的心理压力的同时，有效的释放和缓解社会压力，达到有效治愈的功能。

3. 打发时间，维系感情

当下快节奏的生活与激烈的社会环境给予了上海市民鲜少的喘息空隙，将闲暇的时间分裂成了零碎的小块，也就是如今我们所谓的“碎片化时代”。在碎片化时代下，便捷、快速的情感类社交 APP 打破了时空的限制，成为了疫情封控期间人际关系的主要工具之一，大部分受访成员表示，在社交媒体上分享生活动态、和朋友进行沟通交流、结交全新的陌生网友等线上社交活动能够有效缓解焦虑。

六、媒介在疫情期间呈现出的负面影响

（一）对老龄人口呈现排他性

数字媒介对于老龄人口的排他性具体体现在两方面。首先是老年人不会使用电子产品，无法在疫情封控期间参与到日常物资团购，也无法接受线上核酸通知，更不会更新自己的核酸码。受访成员表示很少看到有高龄老人参与线上活动。在这样的情况下，往往是依靠老人的子女和居委会的协助来使得老年人的生活能够正常进行，如在物质方面，大多由居委和邻居帮忙领取物资，或是子女协助在群里发出求救、求助信息，在微信群进行团购后由志愿者送达；在核酸方面则是使用身份证，由核酸人员进行身份输入，或者是上门核酸，或是由居委打印二维码。受访成员提到自己居住的小区有一位聋哑人士，因为听不到做核酸的喇叭通知，所以每天都有志愿者为其送餐并进行核酸。

其次是老年人自身缺乏疫情防控常识，消息闭塞、体力不支。根据受访成员自身经历表示，曾经对门的一位高龄老人，是他们一栋楼的楼长，负责物资的分发与日常信息的传达，但是这位老人并不会看核酸自测棒的检验结果，因此敲响了受访者的家门寻求帮助，结果发现老人的核酸自测棒上呈现的是阳性，但已为时已晚。

（二）居民隐私保护不到位

在上海疫情封控期间，市民们在微信群里的备注都是自家的门牌号，为的是让物资搜集、运输配送更加方便、高效。因此市民与市民、市民与门户之间都以门牌号相称，在收取快递、

分配物资的外包裹上也写有相对应的门牌号，每当有市民前往领取物品的时候，都会被附近的人认出来是哪一户人家，曾经在群里团购过哪些东西、说过什么话，这让受访成员表示自己的隐私受到了威胁，并觉得有些许尴尬。

（三）邻里互助的另一面——邻里互斥

根据受访成员表示，疫情封控期间的邻里关系变得更加融洽，居民之间相互关心、互帮互助，也能够即时通讯、及时交流、消除误解。同时，由于邻里之间性格各有不同，不和睦的邻里关系容易引发分歧、不理解甚至不端行为，比如发生争执后群主将楼长踢出团购群，把个人和个人的矛盾与利益上升到了楼与楼之间，甚至从网络文字战转移到现实摩擦。还有少部分邻居时常发表较为负面、消极的言论，影响周遭人群的生活兴致。邻里间出现摩擦的主要原因在于居委面对突发事件办事经验不足，而业主与居民之间还是相互理解较多。

（四）“电子乌托邦”的落差感

居民们产生悲观消极情绪、变得焦虑，并产生巨大心理压力主要源自“电子乌托邦”带来的落差感。在电子乌托邦⁹的视域下，当公众通过社交媒体不断接触负面新闻时，他们往往会选择转发，并且呼吁身边的人转发，因为这部分公民认为当代大众传媒传播渠道的双向性和网络的实时互动性有助于解决社会事件，还会因其监督功能和现今受众的舆论压力带来理想中的公正。可事实上，疫情期间出现的大部分社会问题并没有能够在短时间内得到完美的解决，这使得居民们产生了一种心理落差，也产生了一种无力感，进一步导致了居民精神焦虑和心理压抑。

七、缓解“电子乌托邦”落差感的方式与途径

（一）减少部分媒体的使用，纸质类书籍、音频类节目使用频率增加

有意识地回避负面新闻是避免焦虑的重要方式。受访成员表示当逐渐察觉自己的身心健康和精神状态呈现消极趋势时，他们往往能够意识到这些消极情绪是因为大量负面新闻的左右，并且当他们发现自己并不能通过社交媒体来创建一个理想的乌托邦时，他们转而变得逐渐清醒，会自觉屏蔽、过滤掉众多负面消息，并且有居民表示自己经常会被群消息连续艾特，因信息过多而导致烦躁。因此，他们会有选择性的使用社交媒体，与社会保持联系但又快速刷走负面消息。有受访者表示，自己在上海疫情封控期间使用纸质书籍的频率增加了，也开始收听音频类节目，有意识地开始减少对社交媒体的依赖，投身入文学作品，依靠哲学书籍、反乌托邦书籍进行自我疗愈。

（二）从理性出发点看待问题

铺天盖地的负面消息在社交媒体上泛滥离不开居民自身对于真假信息分辨能力较弱。从居民个人角度而言，在特殊时期更应该冷静下来，用理性的思维和辩证的视角看待社会问题，最重要的是要增强分辨各路信源准确性的能力，眼观四方的同时耳听八方，多听取不同的声音，从不同的角度看待、分析问题，不盲从、不跟风。受访成员表示自己减少了对社交媒体的依赖后，开始收听八分栏目，开始使用小鸟文学 APP，在其中汲取到了很多有趣的观点。

（三）提升政府公信力，做到信息公开

政府应提升统筹协调管理能力，快速适应角色的转变，进一步提高权威媒体、官方账号的公信力。同时也要加强对负面舆论、小道消息的管控，加强对不怀好意、煽风点火的“键盘侠”的处罚。在疫情期间，居民对政府产生负面情绪的原因还在于信息的不断变动。因此，对于政府而言，一定要争取做到防疫信息、捐赠信息公开透明，保障政府发布信息的正确性、精准性、真实性。

（四）完善物流一键追踪，一键举报功能，优化求助渠道

因为没有打通 120 电话而流产，是发生在 6 号受访成员朋友身上的真实案例。在受访成员中，大部分人都强烈地表达出了希望完善线上求助渠道，尤其是针对老年人、残疾人以及孕妇等特殊人群，开通求助信息及时共享，让群众在线上平台贡献智慧和力量、齐心协力共

抗难关，而对于居民自身而言，则是希望能够增加物流一键追踪功能，还有在社交媒体平台上增加一键举报功能，从真正意义上做到相互监督、共同进步。

八、结论

在上海新冠肺炎疫情扩散而导致的城市封控期间，如果没有社交媒体，人就会变成孤岛，在发布信息和传递信息方面变得异常困难。微信团购团长的诞生和刘畊宏直播健身的流行在一定意义上便是疫情封控的产物。社交媒介在很大程度上维系着个人与社会的关系，是非常有效的连通方式。社交媒体在维持社会秩序、保障市民生活等方面都具有重要作用，其能够帮助市民完成线上远程工作、获取实时防疫信息、保持日常生活运动、排解焦虑等行为。

疫情导致的上海封控期间，社交媒体在满足公民基本刚需的同时，为市民有意识地进行自我疗愈提供广阔的平台和更多的可能性。然而，其在保障公民权益的同时，也表现出了显著的数字排他性，进一步加剧了数字鸿沟；社交媒体所呈现出的“负能量”一面引发公民心理焦虑的同时，反而引发了公民自我疗愈的强烈意识。在这一过程中，公众逐渐变得冷静，慎重分析当下情形，社交媒体在保障公民权益的部分功能方面仍有待优化完善，社会大众应在疫情封控期间携手共创健康的社交媒体环境。

注释：

- 1 国家统计局：《王萍萍：三季度就业形势总体稳定》，2022年10月24日，http://www.stats.gov.cn/xgk/jd/sjjd2020/202210/t20221024_1889601.html。
- 2 木桶法则：由美国管理学家劳伦斯·彼得提出，又称为“短板效应”。
- 3 马斯洛需求理论：马斯洛的需求层次结构是心理学中的激励理论，包括人类需求的五级模型，通常被描绘成金字塔内的等级。从层次结构的底部向上，需求分别为：生理、安全、社交需要、尊重和自我实现。这种五阶段模式可分为不足需求和增长需求。1943年马斯洛指出，人们需要动力实现某些需要，有些需求优先于其他需求。
- 4 “消失的附近”：主要有两层含义，一是空间概念上，附近的消失，即我们逐渐逃离了真实的生活环境，相伴而来的是对社区的陌生以及朋友间守望相助的消失；二是精神层面，中间地带的消失，个体表现为情绪的快速起落，社会层面是大众道德的情绪化和极端化，本文引用特指概念上。
- 5 拉扎斯菲尔德：拉扎斯菲尔德（Paul Lazarsfeld）是美籍奥地利人，著名社会学家。毕业于维也纳大学，先后获哲学、人文学和法学博士学位，是传播学四大奠基人之一。
- 6 出丑效应：又称为仰巴脚效应，源自于心理学家 Elliot Aronson 做过的一个试验。
- 7 国务院联防联控机制综合组：《关于进一步优化新冠肺炎疫情防控措施 科学精准做好防控工作的通知》，2022年11月11日，<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1749181258885997272&wfr=spider&for=pc&searchword=>。
- 8 社会归属需求：出自美国心理学家马斯洛的《动机论》，指个人对友伴、家庭的需要，对受到组织、团体认同的需要。表明人渴望亲密的感情关系，不甘被孤立或疏离，渴望感受到集体的温暖。
- 9 电子乌托邦：由威廉米切尔在《电子乌托邦》一书中提出的概念，指的是一种认为网络可以解决人类社会一切问题的倾向思想，该思想建立在当时人们对新媒介某些技术特性的期待的基础上，是片面的，因为单纯的技术上的可能性并不能必然保证理想的社会形态的出现，而是需要更加复杂的社会条件。

参考文献：

- [1]刘毅、姜晓源、邵静怡（2022）。社交媒体中的新冠肺炎疫情信息获取及对个体行为意向的影响：基于拓展的问题解决情境理论。《国际新闻界》，（9），109-130。
- [2]牛静、孟筱筱（2019）。社交媒体信任对隐私风险感知和自我表露的影响：网络人际信任的中介效应。《国际新闻界》，（7），91-109。
- [3]汪晨波（2022）。2022年上海疫情不同阶段民众居家心理变化。《大众心理学》，（7），7-8。
- [4]朱承（2022）。从“熟悉的陌生人”到“居住共同体”——对上海疫情期间社区生活的一项观察。《上海文化》，（8），32-36。
- [5]闫岩、温婧（2020）。新冠疫情早期的媒介使用、风险感知与个体行为。《新闻界》，（6），50-61
- [6]陈雪蕊、李翠（2022年03月）。疫情期间生活方式的转变对人体身心健康的影响。“第十二届全国体育科学大会”会议论文。中国体育科学学会。
- [7]国家统计局（2022）。《王萍萍：三季度就业形势总体稳定》。检索于 http://www.stats.gov.cn/xgk/jd/sjjd2020/202210/t20221024_1889601.html。
- [8]国务院联防联控机制综合组（2022）。《关于进一步优化新冠肺炎疫情防控措施 科学精准做好防控工作的通知》，检索于 https://www.gov.cn/xinwen/2022-11/11/content_5726122.htm。

本文系山东省社会科学规划研究项目“健康中国视阈下山东乡村健康传播机制创新研究（项目编号：22DXWJ01）”阶段性成果。