

危机传播 理论与实务

主编 周宇豪 韩冬梅



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

危机传播 理论与实务

主 编：周宇豪 韩冬梅

副主编：闫志强 社凌晨 闫志刚 张 晗
王嘉琳 刘松浩 李 征

编 委（按姓氏笔画顺序排名）：

王嘉琳 闫志刚 闫志强 刘松浩 李 征
张 晗 社凌晨 周安琪 周宇豪 赵林潇
曹佳艺 鲁 玥 韩冬梅



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

危机传播理论与实务/周宇豪,韩冬梅主编. —武汉:武汉大学出版社,
2015. 12

ISBN 978-7-307-17440-5

I. 危… II. ①周… ②韩… III. 突发事件—传播学—研究
IV. G206

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 321973 号

责任编辑:林 莉 责任校对:李孟潇 版式设计:马 佳

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:cbs22@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:湖北金海印务有限公司

开本:787×1092 1/16 印张:16.5 字数:393千字 插页:1

版次:2015年12月第1版 2015年12月第1次印刷

ISBN 978-7-307-17440-5 定价:36.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

前 言

危机与人类社会发展相随如影已经成为众所周知的常识。远古先人应对危机的方式至今几乎没有成文的系统文献可查，唯一可以了解人类早期应对危机的方法或许要借助先人们的图腾崇拜。实际上，自欧洲中世纪之后，随着科学和技术的发展，人类在试图通过科技手段对各种危机现象进行解码的同时，也不断地尝试用各种已有的技术方法应对危机及由危机而导致的人的物质的、精神的损害。在这样的背景下，有关危机管理的学科逐步应运而生。准确地讲，自乌尔里希·贝克提出危险社会的概念之后，有关危机及与之相关的危机管理研究在众多学科领域如雨后春笋般涌现出来。危机传播作为危机管理的一个重要环节，也早已成为诸多学科研究的重要议题。但是，很难用确凿证据支撑这样的观点：危机传播作为一门独立学科不仅是存在的，而且已经成长为成熟而系统的理论体系。尽管如此，危机传播作为危机管理不可或缺的重要补充则是一个不争的事实。由此而延伸出来一个现实问题：如何理解并在实践中应用危机传播的基本原理？因此，对于政府机构、社会组织中专门从事应对危机实践的人员和高校新闻学与传播学甚至管理学和社会学专业学生而言，出版一本具有科普性质的集学术性与实务性于一体的危机传播读物已经势在必行。

鉴于此，《危机传播理论与实务》经过长时间酝酿以及郑州大学、河南财经政法大学、中原工学院、河南工业大学和北京吉利学院等院校学者的共同努力而得以成稿。很显然，这是一本以探索为主、说教为辅的初级读物，而探索的重要特征之一从体例编排上即可体现出来。具体讲，体例上尽可能呈现科普式的“普及”性质，每一章节既有对核心概念和理论的阐释、梳理，也有实务方面的分析探究，还有视野和技能拓展延伸的训练。从章节安排中也可以看出，编者试图想做一项百科全书式的知识信息整理和补充，但事实的结果表明，编者现有的能力和水平不可能胜任这样的雄心壮志。

本书由周宇豪策划并提出整体编写大纲及写作框架，成稿后他承担了全书的统稿审定工作；闫志强、韩冬梅、刘松浩、李征做了相应的联络工作，刘松浩、李征、曹佳艺、鲁玥参与了全书成稿后的校对工作以及参考文献的整理工作。具体写作分工如下：第一章，韩冬梅；第二章，李征、张晗；第三章，鲁玥、韩冬梅、王嘉琳；第四章，王嘉琳、闫志刚；第五章，周安琪、社凌晨；第六章，社凌晨；第七章，闫志强；第八章，曹佳艺、闫志强、王嘉琳；第九章，赵林潇、张晗；第十章，刘松浩、闫志刚。

感谢武汉大学出版社为本书出版付出的艰辛劳动和努力，他们一丝不苟的工作精神和严谨执着的事业追求令人钦佩和感动。本书编写过程中参考并引用了前人大量文献资料，

在此向为本书提供有益观点和材料的作者们致以诚挚的谢意，同时也为由于编者记忆原因而导致的引用注释中的疏漏或不足表示深刻的歉意。书中的缺点和不尽如人意之处，敬请各位专家和读者斧正。

编者

2015年8月23日

目 录

| | |
|--------------------------------|-----|
| 1. 绪论 | 1 |
| 1.1 风险社会理论及风险社会特征 | 1 |
| 1.2 自媒体时代危机传播面临的挑战 | 6 |
| 1.3 基于危机公关的修辞艺术 | 12 |
| 2. 危机传播概念及理论方法 | 20 |
| 2.1 危机与危机事件 | 20 |
| 2.2 危机传播的概念与相关理论 | 28 |
| 2.3 危机传播模式 | 35 |
| 3. 危机类型 | 44 |
| 3.1 文化危机 | 44 |
| 3.2 自然灾害与环境危机 | 50 |
| 3.3 产品与社会安全危机 | 58 |
| 3.4 组织与个体形象危机 | 67 |
| 4. 公共危机预警 | 81 |
| 4.1 公共危机 | 81 |
| 4.2 公共危机预警体系 | 83 |
| 4.3 我国危机预警体系的现状及问题分析 | 91 |
| 4.4 发达国家的公共危机预警体系及对我国的启示 | 99 |
| 5. 危机信息流动 | 111 |
| 5.1 危机与新闻发布 | 111 |
| 5.2 危机与谣言 | 127 |
| 5.3 危机信息共享与互动 | 134 |
| 6. 危机传播与议程设置 | 143 |
| 6.1 危机传播与政府议程设置 | 143 |
| 6.2 危机传播与媒体议程设置 | 157 |
| 6.3 意见领袖与危机传播 | 162 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| 7. 网络舆情与危机传播 | 169 |
| 7.1 网络舆情的形成与发展 | 169 |
| 7.2 社交媒体与网络危机 | 178 |
| 7.3 网络谣言的辨识与处理 | 184 |
| 8. 危机公关的传播策略 | 193 |
| 8.1 危机中的组织及个体形象 | 193 |
| 8.2 基于形象修复的危机公关策略 | 202 |
| 8.3 危机沟通的模式 | 207 |
| 9. 危机传播与新闻报道 | 212 |
| 9.1 危机报道中媒体的社会责任 | 212 |
| 9.2 危机报道的原则及形式 | 218 |
| 9.3 危机报道内容选择及确定 | 226 |
| 10. 中外危机传播比较分析 | 233 |
| 10.1 危机信息发布 | 233 |
| 10.2 中外危机修辞理念及策略 | 242 |
| 10.3 基于集体记忆的中外危机传播特征 | 247 |
| 参考文献 | 254 |

1. 绪 论

1.1 导论

后工业化社会和信息时代的到来意味着人类进入了由于自然或技术而引发的各种危机不断交织发生的社会常态，而由信息技术发展产生的形态各异的媒介在为人们认识和应对危机提供方便快捷的同时，也使危机传播变得更加复杂多样。实际上，自贝克提出风险社会的概念以来，有关危机的分析研究在多学科领域如雨后春笋般不断涌现出来。本章主要对风险社会理论及风险社会特征和危机传播的修辞艺术等进行梳理介绍。

1.1 风险社会理论及风险社会特征

自人类社会产生以来，与各种危机的抗衡和斗争一直伴随着人类文明发展史。从词源学角度看，英语中的危机（Crisis）一词来源于希腊语的“Kinetin”，是指医学意义上的人濒临死亡，游离于生死之间的那种状态。现代汉语中“危机”一词来源于“危险”和“机遇”两个词语，意寓危险与机遇并存而且可以相互转化。中国最早记载“危机”一词见于《晋书·诸葛长民传》中的“贵必履危机”，《老子》中记载的“福兮祸所伏，祸兮福所倚”则从辩证法角度点明了危与机的相互依存及相互转化。此外，中国古代的“居安思危，思则有备，有备无患”和“防患于未然”等都是对危机内涵的精辟阐述。从人类社会生存延续的角度来看，人类之所以比动植物更具生命力，主要是由于人类具有比之更强的抵抗危机的能力。人类在由被动适应危机到充分发挥主观能动性规避危机、控制危机、管理危机的实践中，逐渐形成了关于危机的学说和理论。

进入 21 世纪以来，世界范围内的重大公共危机接连发生。特别是 2001 年发生在美国的“9·11”事件及 2004 年印尼海啸事件造成的巨大人员伤亡和财产损失事件，可以说对人类社会影响深远。中国改革开放 30 多年来，随着经济发展及城市化进程的加快，城市人口密度增加，人口分布呈多样化态势，社会结构以及原有的利益格局发生巨变，各种潜在的不稳定因素不断增加，突发事件更加频繁且越来越凸显社会的脆弱性。近年来，中国的危机事件不断出现，且破坏范围及强度不断增大。2003 年的 SARS 危机、2005 年的松花江水危机、2008 年初的南方雪灾、2008 年 5 月的汶川大地震、2011 年的甬温动车事故和 2015 年的天津“8·12”特重大爆炸事故等，都对中国的政治、经济、社会生活造成了巨大影响，同时也给政府及公共管理部门构建社会主义和谐社会提出了一系列前所未有的考验和挑战。就此而言，相伴危机而产生的危机管理及与之相关的危机传播水平成为衡量政府及社会组织应对和处置危机事件是否成功的重要标准。

很显然，危机传播是危机管理（Crisis Management）中至关重要的一个环节。从操作

层面上来看，危机管理即是通过危机的传播管理来达到与相关利益人（Stakeholders）在危机过程中的良好互动来降低或减弱危机所导致的负面效应。“危机传播”与“危机管理”同宗不同源，二者的关系既密不可分又区别甚大。从二者指向的对象来看，危机管理侧重于“危机事件”，而危机传播则侧重于“危机事件中的相关利益人”。危机管理的目的在于解决危机，使组织尽快恢复到常态，并且把危机带来的损害最小化；危机传播贯穿危机管理的始终，正如危机管理学者里斯杰特所强调的，危机管理的过程，就其实质上来说就是信息传播和交流的过程。虽然危机具有极高的不确定性且难以规避，但是危机传播却可以有效地协调人们应对危机的行为，从而减弱危机对组织及相关利益人的负面效应。危机传播的作用既包括通过信息指导协调公众在危机中怎样保护自我进而降低危机的物理伤害，又包括通过信息调节来缓解危机对公众所造成的心理伤害。当然，维护和修补危机中受到重创的政府和组织形象也是危机传播的重要任务及职责。

一个明白无误的客观现实是，在现代社会由各种风险所引发的危机中，公众获取信息的渠道和来源日益多元化，并且危机中媒体的信息传播越来越具有全球化的特征，政府和媒体发布危机信息的及时性、有效性、权威性不可避免地受到社会上各种流言蜚语及小道消息的冲击，直接或间接地削弱媒体的公信力和政府的执政基础及与之相关的国家形象。

随着信息技术的发展及城市化进程的加快，借助资讯科技的发展，发布危机信息的方式、速度和内容较 30 多年前呈指数飞跃。如 1976 年 7 月 28 日中国发生的唐山大地震，人民日报于震后第二日仅发表了两篇报道，并且只报道了地震地点、时间及震级。报道中对灾情只字未提，只含糊报道了“震中地区遭到不同程度的损失”，直到多年以后才公开了地震造成的真实死亡人数。而 2008 年 5 月 12 日 14 时 35 分汶川大地震发生之后的 9 分钟，新华网就发出快讯，报道“北京地区明显感觉到有地震发生”。14 时 53 分，新华网又一次发出有关震级的快讯：“四川汶川发生 7.6 级地震。”随后中国媒体展开了全天 24 小时以及全方位的关于抗震救灾的报道，几乎每分钟都有新的信息发布。

同时，在信息技术飞速发展的今天，危机中各种流言及谣言也得以飞速传播，导致中国在转型期内由于危机传播管理不善而形成的危机事件越来越多。例如，2003 年 SARS（非典）危机初期，中国的新闻媒体对广东出现的疫情也曾出现过集体“失语”，而信息不公开的后果是流言、谣言和“小道消息”满天飞，此时的非典病毒也随着流言和谣言迅速在全国各地蔓延。

总之，我们生活在一个持续受危机影响的世界中。这些危机可能来自自然灾害，例如飓风、海啸、森林大火，也有可能来自人类自身的活动，例如由舌尖上的任性而导致的传染性疾病、大型公司的渎职行为和愈发具有破坏力的恐怖主义。没有一个国家和民族能与危机彻底隔绝。中国作为最大的发展中国家，也同时进入了各种危机事件频发的阶段。危机事件的破坏力、影响力、波及面以及对公众造成的心理压力往往超出预计，这对中国各级政府和社会力量的应对能力提出了巨大的挑战。

改革开放 30 多年来，中国经历了从传统的计划经济占主导地位的农业、半工业社会向比较完善的社会主义市场经济体系下的高度工业化和信息化社会的转变。在社会发展经历了较长时间的相对平稳发展过程之后，现阶段中国正面临着社会转型期各种社会矛盾长期积累、容易产生突发性公共危机事件的严峻形势。近年来，无论是从世界范围还是从中

国本身来看，金融危机、自然灾害、社会安全、公共卫生等各类突发性公共危机事件频发，都给中国现代化进程带来了不同程度的影响。突发性公共危机事件因其具有突发性（能量聚集期的不可预测或导火索未知）、特殊性（历史上出现同类事件的概率低或规模有差别）、环境复杂性（情景应对的复杂系统机理）、演变不确定性（事件扩散、衍生、聚合、转化等要素不确定）、群体扩散性（事件涉及群体和影响范围的无可限定边界）等特征，一旦发生往往会严重威胁社会团结与稳定，这种现象已经受到社会学家与管理学家越来越密切的关注。因此，由危机事件而引发的社会风险已经成为中国必须面对的一个严峻现实。

1.1.1 风险社会理论

德国社会学家乌尔里希·贝克在《风险社会》一书中首次提出了“风险社会”（Risk Society）概念，此后风险社会理论在政策制定、学术研究和公共舆论的影响与日俱增。贝克认为，人类历史上的各种社会形态从某种意义上说都是一种风险社会，因为所有具有主体意识的生命都能够意识到死亡的危险。对于这句话的理解，主要体现为以下两点：一是风险的“人化”。随着人类社会经济活动种类的增多和活动范围的扩大，其决策和行动对自然和社会的影响力在逐渐增强，使风险结构从自然风险占主导演变成人为的不确定性占主导。二是“制度化”风险的存在。人类行为具有多重矛盾性，既偏好投机又寻求安全。现代市场制度为投机行为提供了激励，而国家保障制度则为人类安全提供了庇护，因此无论是冒险取向还是安全取向的制度，都有可能面临运转失灵的风险。

学术界关于风险社会概念的界定主要有三种理解。第一种以“新风险”理论为代表，认为风险社会的出现是由于出现了新的、影响更大的风险，如极权主义、种族歧视、贫富分化等，以及局部性或突发性事件所引发的社会灾难，如核危机、石油危机、金融危机等。第二种是文化意义上的理解，比如凡·普里特威茨的“灾难悖论”理论以及拉什等提出的“风险文化”理论。普里特威茨认为一些现代技术的推广和运用对社会未来发展将带来较为严重的副作用，唤起了人们对社会技术灾难的新认识。第三种是制度主义的理解，以贝克、吉登斯等人为代表，贝克强调技术性风险，吉登斯侧重于制度性风险；贝克的理论带有明显的生态主义色彩，吉登斯侧重于社会政治理论叙述。尽管他们对风险社会的认识视角有所不同，但一致认为传统社会与现代社会在风险认知和风险结构上存在根本区别，并详细论述了风险的现代性。由于风险是伴随着社会的发展而不断显现的，因此可以认为风险是一个时代和社会的特征，所以才出现了“风险社会”这一说法。

从整体上讲，贝克的风险社会理论对我们正确认识和应对危机具有重要意义：一是，风险社会理论为人们提供了一个反思常态社会的新视角。长期以来，我们关注的是常态社会，坚信人的理性和社会发展的有序性，认为社会发展领域中不存在无法追寻因果关系的“裂变”。风险社会理论打破了这一传统思维方式，唤醒了人们的反思和自省，提醒人们社会本身就是一种风险形态。二是，风险社会理论增强了人们的风险意识，帮助人们树立了正确的风险观。和平年代使我们的风险和危机意识变得淡薄，当面对突发性事件时，因心理准备和实际应对不充分，容易产生群体性恐慌。风险社会理论的提出使人们认识到，随着社会的不断发展，人类将面对与以往不同抑或更多的危机，强调人们应时时刻刻保持

防范风险意识和加强应对危机的能力。三是，风险社会理论有助于推动政府制度的变革与角色的转换。传统的政府制度意在推动社会经济发展，而风险理论的提出要求政府制度应逐渐朝着维护社会公平和确保社会稳定方向转变，并不断修正政府在社会中所扮演的角色。总之，风险社会理论的提出让人们充分认识到现实社会中的多种危机，并指引人们利用相关理论和方法来应对这些危机。

从根源上来讲，风险是内生的，是人类各种决策和行为的后果，现代社会风险的产生可以归结为以下三个原因：

第一，风险社会是现代化的一种后果。如果说现代化是一种应然的判断的话，风险社会就是一种实然的判断。以现代化为核心的现代性不仅创造了丰富的物质财富，也大大推进了人类文明的进步，同时，现代化犹如一柄“双刃剑”，给社会的发展带来了诸多不可低估的消极后果。正如吉登斯在“时—空延伸”分析中所揭示的那样，现代化的扩散已经使越来越多的社会过程和事件超出了传统自然共同体“同时同地”的范围，在“时—空”结构上高度伸延，在越来越大的程度上将时间和空间分离开来。人们的社会活动的方式越来越依赖于在时—空“缺场”情况下的互动，并通过象征符号系统和专家系统两种“脱出”机制来实现。处于分离和“缺场”状态下的人们依靠符号系统和专家系统获得信息，达成共识，形成共同行为，从而维持相互依赖。但风险也就随之产生。如果提供信息和解释信息的符号系统和专家系统出现问题，现代社会在时—空结构上的相互依赖就会受到极大损害，可能陷入风险和危机所带来的高度紧张与混乱之中。

第二，风险社会是科学技术发展与人类对工具理性的依赖。科学技术发展到今天，已经成为一个高度复杂的系统，这不仅表现为其内部学科分化和涉及内容的高度复杂性，也表现为科技对人类生活影响的高度复杂性。科学技术在给人类带来巨大福祉的同时，所带来的后果和威胁也越来越难以预测与控制，比如核风险、化学产品风险、基因工程风险、生态灾难风险等，由此，成为现代社会风险的重要来源。同时，对工具理性的过度依赖和对自身主体性的过分张扬致使人们在认识上错误地用主客二分的方法人为地将人与自然对立起来，这也是酿成风险的重要原因，今天的风险往往就是昨天的理性决策。

第三，风险社会是全球化的推进。“全球化”是指“由多大陆之间形成的相互依存网络构成的一种世界状态”，“某个场所发生的事物受到遥远地方发生的事物的制约和影响，或者反过来，某个场所发生的事物对遥远地方发生的事物具有指向意义，以此种关系将远隔地区相互联结，并在全世界范围内不断加强这种关系”^①。这是一种由多元关系构成的、全球范围的网络，包含着政治、经济、军事、环境、社会、文化等多个维度。“冷战”时期的十年间，人类社会经历了全球化高速猛进的历史阶段，全球化带来的负面效应也日渐凸显，风险社会就是其中之一。随着全球化进程的不断展开，与之相伴随的社会交往、社会流动和社会传播等也在以极快的速度和极大的规模不断拓展，这样就使任何风险将不再局限于个别地域、个别人群，任何一个局部风险在全球化的背景下，都有可能对整个系统产生影响，导致现有社会结构、制度和关系向更加复杂、偶然和分裂的状态转变，引发社会危机，给公共安全和公共利益带来巨大的危害。同时，源于宗教信仰、民族传统和地区

^① 巴里布赞. 全球化与认同：世界社会是否可能？[J]. 浙江大学学报, 2010, 45 (5): 33-34.

差异等方面的冲突和矛盾也变得日益尖锐，提高了风险和危机发生的几率。

此外，政治方面的极权主义和强权势力、经济方面的南北差异和贫富差距、文化方面的价值冲突和道德失范，以及人类活动对环境的破坏和对资源的掠夺等问题，也是导致现代风险的重要因素。

1.1.2 风险社会的特征

风险在人类社会的发展过程中一直存在，但在现代社会中的实质、表现形式和影响范围都与传统风险存在非常大的区别，呈现出高度复合性和复杂性的特征，已经从制度上和文化上改变了传统的现代化社会的运行逻辑。在传统的现代化社会中，人们相信科学和理性的力量可以控制自然和社会，使人类有秩序、有规则地向前发展，这种对社会的看法可以称为一种“常态社会”的观点。但是，随着社会现实的变动，这种观点已经不能符合社会的实际情况。从整体上看，风险社会呈现如下特征：

1.1.2.1 表现形式日趋多样

现代社会中的风险逐渐从以往的自然风险转向经济风险、社会风险、政治风险等人为风险，从物质利益风险转向文化风险、道德风险、理论风险等非物质风险。一方面，人类的各种行为破坏了自然环境和自然规律，从而引发了“温室效应”、沙尘暴、赤潮等问题，加剧了自然界本身所具有的风险。另一方面，社会的生产创造、技术发明、制度安排以及做出的各种决策、采取的各种行动本身往往也蕴含着风险，利益、价值、观念等方面的冲突不断被引发，由此所形成的社会张力和社会风险也随之增加。

1.1.2.2 跨越时空，波及范围和破坏程度不断扩大

现代社会的风险是一种普遍的可延展的存在，已经从个别、区域性风险转向整体、全球性风险，影响到人类社会生活的方方面面，并在很大程度上改变了社会的运行逻辑。例如，从社会制度层面上说，“风险社会”中社会不平等的机制已经有了根本性的变化。如果说在传统的现代化社会中，社会不平等主要表现为一种收入和财富的不平等的话，那么在“风险社会”中，现代风险，特别是环境风险、核技术风险、化学污染风险等对社会成员的影响将是“平均化”分布的，无论是发达国家还是发展中国家，无论是穷人还是富人。一旦空气或水等受到大面积污染，每一个社会成员都会不可避免地被波及。同时，在现代性制度背景下，个体的价值、意义都平等地受到现代性制度的挤压，个体日益丧失了自由和安全。由此，现代风险所带来的危机，其原因和结果往往也是世界性的，发生在某一国的危机往往具有全球化特征，并且具有“倍增加速”的性质，从而使社会进入当代著名政治理论家安东尼·吉登斯所言的“高风险社会”的时代。

1.1.2.3 具有高度的不确定性和不可预测性

传统社会中的风险通常可以从现实的图景中显示出来，人们可以切身感知到其存在及影响。但现代风险是隐形的，风险的冲突点和始发点往往没有必然的联系，风险的传递和运动往往是潜在的、内在的，风险中的因果关系也不再是简单的线性关系，风险的主体及

其产生的后果从单一转向多重。因此，人们获取风险真实经验的可能性越来越小，风险的控制也变得越来越困难，往往在为处置风险提供越来越完美的解决办法的同时，可能造成新的、更大的风险。

1.1.2.4 影响的社会性和深刻性

风险社会给人类社会带来的影响是深刻的、全面的和不可避免的。在风险社会的阴影下，个体生存和发展的成本和压力不断增大，人们心理更加紧张和焦虑，人与人之间的信任感和责任感逐渐丧失。出于自我保护的需要，人们不仅需要掌握越来越多的知识和技能，还需要有足够的未来做出预测和判断，由此导致人们在经济和社会生活中的交易成本不断增加。在这样的情况下，社会的发展效率和稳定机制受到双重威胁。一方面，风险社会及其引发的公共危机将对公众的生命财产安全以及整个社会的经济运行带来巨大损失；另一方面，政府的执政能力和合法性也遭到前所未有的挑战，沟通的缺乏或失效会导致公众对政府认同的降低，甚至由信任危机导致更大的社会动荡和危机。

1.2 自媒体时代危机传播面临的挑战

随着互联网的快速发展和广泛普及，每一个社会成员除了现实社会中处于线下（off line）的自己外，还有一个在线上（on line）体现自己的个性、思想以及发布各种信息的虚拟的“自己”，能够随时与虚拟的“别人”沟通交流。在这种背景之下，互联网这一高度开放的“新型媒体”带给传统媒体几乎颠覆性的变革，成为社会影响日益增强的新的信息媒介。特别是被学界称为“自媒体”的概念的出现，更是深刻地影响并改变着人的思维模式、生活方式和社会结构。

1.2.1 自媒体的含义

自媒体的概念源于国外，最早出现在2002年《圣何塞水星报》专栏作家丹·吉尔摩对其“新闻媒体3.0”概念的定义中，他将媒体发展归结为三个阶段：“1.0”的传统媒体或旧媒体；“2.0”的新媒体；“3.0”的自媒体^①。2003年7月在美国新闻学会媒体中心出版的一份研究报告中，谢因波曼与克里斯威利斯两位作者提出了“自媒体”的概念，该媒体中心副主任戴尔·帕斯金在该报告导言中对自媒体作了如下定义：自媒体是通过数字技术链接全球知识，从而提供一种了解普通大众如何提供和分享自身经历和新闻的途径。随着博客等自媒体在国内出现并受到普遍接纳，传播格局产生了新变化。这一现象开始引起国内学者的关注。在CNKI上输入主题“自媒体”，时间跨度从2003年1月1日到2013年4月5日，共显示1066条结果。最早的一篇是2005年王冰发表在《学术论坛》上的一篇题为《自媒体的“歧路花园”——博客现象的深层解读》。学术论文的篇数每年较前年都有递增，并在2011年和2012年增速最快，这与社交网站、微博等自媒体在国内的发展速度密切相关。国内学者对“自媒体”的研究主要集中在以下几个方面：第一，

^① 郝卿. 自媒体环境下大学生思想教育创新途径探究[J]. 新西部(理论版), 2015(6): 111.

比较传统媒体与自媒体的传播特性；第二，从管理学角度对自媒体影响下的舆情进行研究，提出公共管理主体传播策略；第三，从传播学角度研究媒体在自媒体时代的传播变化；第四，从社会学角度解析自媒体时代社会伦理变化。自媒体主要以博客、微博、播客、论坛、即时通信软件等为载体，其中即时通信软件中的MSN、ICQ出现最早。但真正标志着自媒体时代到来的是博客的广泛运用。如今，微博的普及更好地诠释了自媒体自由和个性的传播精髓。目前，最有代表性的自媒体托管平台是美国的Facebook和Twitter，以及中国的Qzone和Weibo。

1.2.2 自媒体时代的特征

自媒体改变了以往传播者与接收者的固定模式，淡化了两者的界限。普通大众成为了传播的主体，大家可以通过自媒体发布信息、分享信息、参与讨论，改变了传统传播模式中只能被动接收的受众角色。每个人都可以成为一名记者，“生产”新闻；也可以成为一名评论员，发表看法；甚至成为一名“救护员”，拯救生命……庞杂的传播群体和简便的技术操作赋予自媒体强大的力量，冲击着传统媒介形式。越来越多危机事件的爆料、公共事件的处理都有自媒体的参与。许多事实表明：平民媒体在某种程度上更有效力。2001年9月11日，当恐怖分子劫持着满载乘客的飞机撞向美国双子楼时，整个世界震惊了。现场的市民纷纷拿起自己的手机、相机、摄像机记录下当时的情境，网络世界也随之沸腾了。有些市民将图片、视频上传到网上；有些市民将自己的所见、所想发到网上，分享自己的亲身经历和感受。这些鲜活的信息让世界各地的人都如同亲历现场，第一时间了解到了事件的发展过程。对“9·11”事件的报道，最及时、最真实、最生动的记录不在《纽约时报》上，而是出现在博客日志中。美国专栏作家安德鲁·沙利文表示：博客正在改变媒介世界，它可能酝酿出一场有关新闻在我们的文化中将如何发挥功能的革命^①。

2012年，永州上访妈妈唐慧成为了舆论关注的焦点。由于不满法院对强迫女儿卖淫的案犯作出的判决，她多次在湖南、北京上访。8月，因唐慧“严重干扰了单位秩序和社会秩序，造成了极坏的社会影响”，永州市劳动教养管理委员会决定对其劳教1年6个月。很快，永州上访妈妈被劳教的消息出现在了新浪微博，引来大批知名人士和普通网民的关注，该微博被转发评论达14万余次。主流媒体也随即跟踪报道，事件最终引起了湖南省高层的关注。官方和民间两个舆论场遥相呼应，强大的舆论压力让唐慧得到了自由。该事件也进一步推动了中国劳教制度的改革。

国内网络传播研究者闵大洪对自媒体做了这样的阐释：自媒体指普通人利用当时当地能够得到的简便传播工具打造自己的传播平台，探讨切身的议题，交流彼此的观点，发出自己的声音，甚至串联集体的力量展开集体行动^②。它在技术上的重要特点是，可通过简便的科技手段建构起公众能够参与的媒体。这个定义非常贴切地反映了自媒体的特性。与传统媒体相比，在一些重大、突发的危机事件传播中，自媒体展现出了强大的能量。信息

① 汪宇. 博客现象及其对主流媒体的启示[J]. 学术界, 2007(3): 261.

② 何霞. 自媒体影响下的我国政府危机传播研究[D]. 成都: 电子科技大学, 2010: 31.

传送的快捷、互动功能的多样、思想观点的多元等，都与自媒体的特点息息相关。具体讲，自媒体有以下几个方面的特征：

1.2.2.1 主体多元化、平民化、个性化

(1) 多元化。自媒体的传播主体来自不同地方、不同职业、不同领域，与传统媒体传播主体单一的知识结构相比，拥有更多元的知识、更强的专业性。在对某些事件的剖析和把脉上，他们会发挥自己所长，汇集出更具体、更清晰、更准确的信息，还原事件真相。在“华南虎事件”中，国内的动、植物学家以及摄影家、非政府组织、图片处理高手等都参与揭发假华南虎。他们通过观察图片，寻找资料，并结合各自的专业知识和实践经验，做出了详细的论证，最终确定此虎为假。再如对国策的讨论，2013年1月14日，国家计生委称“将坚持计划生育基本国策这个根本不动摇”。对此国策应否改革，在微博引起了一番论战：胡锡进表示支持计划生育大格局；潘石屹认为需要反思；梁建章、茅于軾、许小年等经济学家和人口学者发起停止计划生育建议书，呼吁新一届领导人立即停止计划生育政策。这是继2012年多位学者和经济学家呼吁放开二胎后，微博发起的又一次讨论。

(2) 平民化。美国著名硅谷IT专栏作家丹·吉尔默给自己所写的《自媒体》一书起的副标题是“草根新闻，源于大众，为了大众”。这个标题道出了自媒体最根本的特点——平民化。自媒体的传播主体多数为社会普通百姓，即大家所称的“平民阶层”、“草根阶层”。这些非专业的新闻传播者有着他们独特的发掘视角和播报方式，区别于传统媒体的新闻从业人员公式化的选材角度和模式化的报道方式，他们对新闻事件的报道往往更真实，判断往往更客观，语言往往更朴实。每个平民的角色从原来的“倾听者”、“旁观者”变成了“亲历者”、“参与者”，位置也从被动的“受者”转变为主动的“传者”。自媒体让每个平民都可以拥有自己的网络电台、网络电视、网络报纸和网络短信。

(3) 个性化。每个人都有不同的性格和喜好，自媒体为人们提供了展现个性的平台。人们可以自主地在自己的媒体上想什么写什么、想什么说什么，每个“草根”都可以利用网络来描述自己的生活点滴，表达自己的个人观点，装扮自己的私人空间，建立自己的社交网络等。人们在真实空间喜欢追求个性，如今虚拟空间也提供了展现个人的专属平台。中国著名的新闻传播学者喻国明将自媒体形象描述为“全民DIY”：简单来说，DIY就是自己动手制作，没有专业的限制，想做就做，每个人都可以利用DIY做出一份表达自我的“产品”来。

1.2.2.2 进入门槛低、运作简单

对广播、电视、报纸、杂志等这样的传统媒体来说，媒体的正常运作往往需要多个团队的合作以及大量资金的支持，牵涉到多个部门和多个环节。不仅需要记者、编辑、主持人、技术人员等分工明确的新闻从业人员，还需要耗费大量的财力物力去维护技术平台、改善技术装备。在中国，媒体作为党和政府的“喉舌”，其设立是一个非常复杂的过程，需要国家相关部门层层把关、审核。门槛之高，测评之严，对于一个团队来说是个非常艰巨的任务，更不要说对个人了。但是，在这个互联网操作要求较低的自媒体时代，普通大

众要想成立一个属于自己的媒体已经可以随遇而为。在像新浪微博、网易博客、QQ空间等网站上,用户只需要填写简单的免费注册申请,选择自己喜欢的空间模版,就可以登录自媒体平台,在上面写文字,上载音乐、图片、视频等,创建自己的媒体。一篇博客从起稿到发布只需非常短的时间,非常简单的鼠标点击,这是传统媒体无法相比的。零成本,低技术要求,再加上操作简便,让自媒体大受欢迎,发展神速。

1.2.2.3 传播迅速、互动性强

自媒体时代人们可以不受时间、地域和格式的束缚,在任何时点、任何地点,通过网络用任何形式经营和维护自己的媒体。自媒体的传播是多向互动的,加上传播主体拥有庞大的社会网络,使其传播方式呈几何裂变式,信息以惊人的速度扩散传播。信息的反馈与发布可谓同步、即时,自媒体让受众与信息、受众与受众实现零距离。2011年10月13日,佛山年仅2岁多的女童小悦悦惨遭车祸,7分钟内从小悦悦身边经过的十几个路人对她视而不见,任其躺在事发地点。小悦悦事件被报道后牵动着无数网友的心,大家互相转发、发表感想。从事发当天到10月21日小悦悦离开人世,微博共搜索到113 712条相关结果。

1.2.2.4 缺少“监管人”,可信度较低

自媒体的使用者绝大多数是“草根”,网络的匿名性又为网民提供了随心所欲的释放空间。在公民权益不断扩展的今天,想表达、爱表达的人越来越多。有些自媒体平台或个人为了追求高点击率,编造、传播假新闻,又加上自媒体缺少像传统媒体审稿人这样的角色,导致自媒体传播的信息可信度较低。2010年12月,网上疯传金庸先生去世的消息,引来了许多网民的围观,一些金庸迷表示沉重哀悼,还有一些网民则对此表示怀疑。最终,金庸先生助理出面澄清,才粉碎了谣言。

但是,网络媒体在危机传播中可以利用其自身特点填补传统媒体的空缺。首先,网络信息的透明特性在一定程度上保障了民众的知情权。在危机处理过程中,政府充分利用其信息公开平台,及时准确地向公众传递信息,提高危机处理部门工作的透明度,有利于民众对危机事件做出理性的分析判断,从而采取自救措施,减少人身伤亡和财产损失。其次,网络传播方式上的特点也有利于实现危机传播。传统媒体按照一定的程序,定时发布新闻,网络媒体的新闻则可实时更新。在危机传播的三个阶段,网络媒体的实时更新使信息传递具备了速度上的优势。同时,传统媒体碍于版面或内容含量的限制,只能有选择地提供其认为最重要的信息,然而不同侧面的信息对于身处危机不同阶段的民众意义各异。而网络媒体海量容量和超文本链接的特点,打破了这一局限,能够对危机事件做出深度和连续性报道,需求不同的公众可以选择自身较为关切的方面,如危机事件产生的前因后果、事态的进展或控制、政府对事件的态度和措施等。再次,电子互联网络与卫星监控网络等高效网络的建设,有助于建设快捷的信息反馈机制。拥有网络媒体话语权的公众可以通过网络就政府对危机事件的处理直接发表意见,这使政府能够及时掌握舆情民意,从而制定更加合理、更加有效的危机对策。然而网络传播并不像传统媒体的传播那样容易掌握和控制,政府危机传播既要借助网络传播的方便、快捷及时向公众发布信息并获得公众的反馈信息,也要防止网络媒体的不可控制性所带来的负面影响。

1.2.3 新媒介与危机传播

媒体在现代社会发挥着信息传播、监控社会、文化传递、社会守望等重要作用，当前我们已经进入了媒介化社会。“媒介化”是对媒体影响和效果的一种高度概括，美国学者李普曼在《公共舆论》一书中曾有过关于媒介对社会影响力的精辟论述，他认为现代社会越来越巨大化和复杂化，人们由于实际活动的范围、精力和注意力有限，不可能对与他们有关的整个外部环境和众多的事情都保持经验性接触，对超出自己亲身感知以外的事物，人们只能通过各种“新闻供给机构”去了解、认知^①。这样，人的行为已经不再是对客观环境及其变化的反应，而成了对新闻机构提示的某种“拟态环境”的反应。所谓“拟态环境”，并不是现实环境的镜子式的再现，而是传播媒介通过对象征性事件或信息进行选择和加工、重新加以结构化之后向人们提示的环境。这种拟态环境便是媒介化的现实或者媒介化世界的最初原型，人们依赖于大众媒介制造的媒介事实来认识围绕在自己身边的“真实世界”，并以这样的认识来达成自己的判断，得出想法，并指导行动。在今天，人们获取信息的媒介不仅是报纸、广播、电视等大众媒介，还包括形形色色的信息传播工具和载体，如手机、Email、BBS、QQ等，加之近年来微博、微信的大规模快速崛起，这些与以往大众媒体不同的传播形式，使人们惊呼“自媒体”勃兴时代的到来。这也就意味着，现代社会中的危机通过新媒介主导的传播将成为一种常态。

1.2.3.1 互联网传播

在互联网的覆盖下，任何个人和团体都能够从中获取信息，也可以为互联网提供信息。互联网既有权威消息的发布网站，也有平民百姓运用的“自媒体”，如博客、论坛、播客、Email等。前者多为政府喉舌的网络版，发布的信息与传统媒体相差无几，直接传达政府在社会公共危机事件中的态度和解决办法，其把关人仍然为传统媒体里面的把关人，不能完全真实反映民间舆论；后者多为个人新闻中心，更能反映出公众在社会公共危机事件的发展中所起到的作用，这是新媒体区别于传统媒体的关键所在。互联网综合运用文字、图片、声音、影像等多种方式，全面满足人们的视觉、听觉和思想要求，流媒体技术的发展还可以让人们边下载边收看，大大节省了等待信息的时间。

1.2.3.2 手机短信传播

手机硬件和移动通信软件的更新换代速度越来越快。智能化手机、3G手机层出不穷，它们多半具备拍照、录影、上网等功能。互联网为其提供了海量的信息，用手机上网的人越来越多。现在，3G网络的兴起让手机集所有媒体的信息传播优势于一体，手机的小巧便捷性能，让手机使用者可以随时随地采集、编辑、发布信息，它传播社会公共危机信息不仅仅是以文字的形式，还包括拍摄图片、视频等多媒体形式，使社会公共危机信息更加真实、全面、具体。再者，手机里存储的联系人多半为机主所熟悉的，在熟悉的人群里传播信息，信息会更具有可信度，所以，手机传播社会公共危机信息也更加迅速。2005年7

^① 邵静.《纽约时报》和《华盛顿邮报》的涉华报道研究[D].上海:上海大学,2011:26.