

MEITI WEIJI BAODAO YU
HEXIE SHEHUI GOUJIAN

媒体危机报道与 和谐社会构建

张立果 王英◎著

 **知识产权出版社**
全国百佳图书出版单位

MEITI WEIJI BAODAO YU
HEXIE SHEHUI GOUJIAN

媒体危机报道与 和谐社会构建

张立果 王英◎著



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

内容提要

当前我国正处于社会转型时期,也进入危机事件的高发期。如何应对突发事件、如何在尽可能短的时间内控制事态、降低损失以及树立政府公信力,是一系列危机事件发生以来,政府和大众化媒体面临的巨大挑战。在此背景下,媒体危机报道已成为突发事件处理过程中的关键环节,对当前和谐社会的构建有着非常重大的影响。本书对当前国内外突发性危机事件、危机传播模式、和谐社会构建等几个方面的理论和研究做了一个总结和梳理,最后结合消防工作的特点对消防新闻报道做了介绍,就消防突发事件报道的原则和策略提出了一些看法。

责任编辑:王金之

责任校对:韩秀天

责任出版:卢霞霞

图书在版编目(CIP)数据

媒体危机报道与和谐社会构建 / 张立果, 王英著. —北京: 知识产权出版社, 2012. 7

ISBN 978 - 7 - 5130 - 1361 - 1

I. ①媒… II. ①张…②王… III. ①紧急事件 - 新闻报道 - 研究 IV. ①G212

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 111202 号

媒体危机报道与和谐社会构建

张立果 王 英 著

出版发行: 知识产权出版社

社 址: 北京市海淀区马甸南村 1 号

网 址: <http://www.ipph.cn>

发行电话: 010 - 82000860 转 8101/8102

责编电话: 010 - 82000860 转 8112

印 刷: 北京中献拓方科技发展有限公司

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

版 次: 2013 年 1 月第 1 版

字 数: 170 千字

ISBN 978 - 7 - 5130 - 1361 - 1 / G · 500 (4237)

邮 编: 100088

邮 箱: hjb@cnipr.com

传 真: 010 - 82005070/82000893

责编邮箱: wangjinzhi@cnipr.com

经 销: 新华书店及相关销售网点

印 张: 7.125

印 次: 2013 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

出版版权专有 侵权必究

如有印装质量问题, 本社负责调换。

序

近年来,影响公共安全的因素不断增多,自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等各类重大突发公共事件呈现多发态势。突发事件是目前影响社会和谐、制约社会发展的重要因素之一。突发事件在较大程度上和较大范围内,或威胁到人们的生命和财产安全,或威胁到社会正常秩序与运转机制,从而引起社会恐慌,使社会稳定遭受严重冲击或破坏。大量突发事件的不断产生,会使广大人民群众产生不安全感,进而对政府产生不信任感,甚至会影响国家在世界的形象。

当今,我国正处于改革发展的关键时期,不可避免地要面对社会公平失衡、民主法治欠缺、道德伦理重构、社会分层加快、社会问题逐渐加重等发展中的一些问题。整个社会处于多维情境:信息的朦胧不确定性、公众的恐慌与期待、舆论的多元化扩散、政府的决策选择与制度安排、利益相关者的冲突与平衡,等等。这些问题有可能以这样或那样不同程度的突发事件的方式表现出来,成为影响社会和谐稳定的因素。

如何对突发事件进行合理有效的舆论引导已经成为新闻界、理论界关注的热点之一。在《媒体危机报道与和谐社会构建》一书中,作者通过对前人研究成果的梳理和溯源,在厘清突发事件及构建和谐社会基本理论的前提下,从历史和现实两个方面切入,阐述了突发公共危机报道与和谐社会建设的关系,提出让民众在突发事件中,充分享有知情权、参与权、表达权、监督权,是应对突发公共危机和建设和谐社会的选择。进而提出了充分信

任民众、依靠社会的力量，共同应对突发公共危机的立论。该书作者进行的积极探索，引人注目。

对待“公共突发危机报道”，人们曾小心翼翼。然而，改革开放以来，民众已经越来越能够及时地听到媒体的声音，以及由媒体发布的来自社会不同方面的声音。特别是在新媒体时代，突发事件舆情日益呈现出与传统媒体时代截然不同的新特点，政府的执政理念、媒体的报道策略、新媒体的舆论形态，都为突发事件的舆论引导提出了前所未有的挑战。现代媒体处于信息传播全球化、媒体技术网络化的交流、交互、交融的世界环境之中，突发事件发生后，真相不可能再被完全控制和封锁，另一方面随着以人为本观念的普及，公民意识得到增强，公民有对各种国家事务和社会事务的知情权等观念被社会普遍接受，公民对媒体功能也有了全新认识。这种情况下，无论是政府还是媒体，都不能再因袭惯性思维，媒体必须树立鲜明的角色意识和道德立场，以职业道德理念和专业精神担当媒体责任，维护社会公平正义。

社会和谐与否，不等于是否会产生突发的公共危机，关键是看政府和民众应对危机的态度和能力如何。在突发事件中，应对和处理危机的态度、行动，有时比危机本身更具风险性，如果对一场突发的公共危机处理不当，将会使危机迅速转化、深化为危害性、破坏性甚至是灾难性的结果；如果处理得当，将会转危为安，甚至激发起更强大的向心力、凝聚力和积极的推动力，而一个国家、社会、民族往往会更加团结，人们往往会更加珍惜生命、珍爱和平，这对建设和谐社会更加有利。

社会发展永不停滞，重大突发公共事件的舆论引导将会不断面对新课题，迎接新挑战、担负新使命。只有紧扣时代发展脉搏，积极开展理论探索，着力推进实践创新，才能切实提高舆论引导水平，为促进社会和谐、维护社会稳定提供强有力的思想保

证和舆论支持。新闻媒体作为信息发布的主要载体和舆论引导的重要工具，能够迅速发布准确信息，客观披露事件真相，及时疏导公众情绪，有效动员人民群众共同应对危机，在重大突发公共事件的应急处理中发挥着不可替代的作用。当突发公共危机产生时，让社会民众充分享有知情权，不仅应全面报道危机本身，还应报道危机产生的背景、原因，可能引发的后果，以及政府所采取的应对措施、决心；不仅要报道困难，更要报道战胜困难的希望，引导大众、激发大众战胜危机的信心，是应对突发公共危机、建设和谐社会的最佳选择。只有如此，社会主义和谐社会发展战略才不至于落空。

媒体在突发事件中面临错综复杂的多维情境，其角色定位和道德立场的选择与坚守，成为公众期待、政府依赖和社会协调与稳定的重要坐标。正是基于对这一重要坐标的建立进行探讨，《媒体危机报道与和谐社会构建》一书投石泛漪，甚为欣慰。



2012年8月28日

目 录

绪论	(1)
第一章 公共危机理论与政府危机管理	(6)
第一节 公共危机理论概述	(7)
第二节 公共危机管理中的政府效能	(21)
第三节 危机传播理论概述	(36)
第二章 社会主义和谐社会的内涵和特征	(44)
第一节 和谐思想的内涵	(45)
第二节 古代和谐思想溯源	(51)
第三节 社会主义和谐社会的基本特征	(56)
第四节 建设和谐社会的哲学基础	(62)
第五节 构建社会主义和谐社会的意义	(64)
第六节 政府危机管理与和谐社会构建的关系	(70)
第七节 媒体危机报道与和谐社会构建的关系	(71)
第三章 公共危机传播下的媒体功能	(79)
第一节 危机报道的价值	(80)
第二节 危机报道中的受众分析	(105)
第三节 危机传播阶段与媒体报道特点	(114)
第四节 危机传播管理的社会效应	(123)
第四章 大众传媒背景下的危机报道	(137)
第一节 电视	(137)

第二节 报纸	(142)
第三节 广播	(148)
第四节 新闻杂志	(152)
第五节 互联网	(157)
第六节 移动媒体	(163)
第七节 危机报道的新传播特点	(169)
第五章 危机传播中的消防报道	(178)
第一节 消防工作与和谐社会构建的关系	(178)
第二节 多媒体时代消防新闻报道	(188)
第三节 消防新闻报道的思考及对策	(199)
主要参考文献	(211)
后记	(218)

绪 论

大众传播是现代社会最发达的传播形式，它是以大众媒体为基本载体，运用先进的传播技术和产业化手段，以社会上一般大众为对象而进行的大规模的信息生产和传播活动。近年来，随着报纸、杂志、广播、电视、电影以及手机、互联网等大众传播媒介的发展，大众传媒以其先进的科学技术制造和传播信息，从而对人类的社会环境、生活方式、思维模式、价值观念、文化结构、教育发展、精神世界等方面产生了巨大的影响。这样一个因大众传媒的高度发达而信息爆炸的时代，称之为信息社会和大众传播时代。

【信息社会】 信息社会也称作信息化社会，是人类社会继农业社会、工业社会以后，信息起主要作用的社会。在农业社会和工业社会中，物质和能源是主要资源，人们所从事的是大规模的物质生产。而在信息社会中，信息成为比物质和能源更为重要的资源，以开发和利用信息资源为目的的信息经济活动迅速扩大，逐渐取代工业生产活动而成为国民经济活动的主要内容。

信息技术在生产、科研教育、医疗保健、企业和政府管理以及家庭中的广泛应用，对经济和社会发展产生了巨大而深刻的影响，并从根本上改变了人们的生活方式、行为方式和价值

观念。^①

新的信息传播方式正在改变着中国的社会组织形态和运行规律，信息社会和大众传播时代的本质特征体现在公众对媒介以及媒介信息的高度依赖。^②诚如学者李思屈所说：“为一个时代命名并不是随意的名词替换游戏。当我们用‘大众传播时代’或‘传媒时代’来为当今的文化命名的时候，我们的依据何在？”^③美国传播学者梅尔文·德弗勒在《大众传播学诸论》中说：“大众传播已成为现代人们生活中最意义重大和不可避免的事实之一。”大众传媒以跨越时空的能量，使人类生活空间距离缩小，使信息爆炸；它以强有力的渗透机制改变着人类的生活方式，使之走向趋同形成流行；它以独特的方式传播人类文化与思想，改变了人类的艺术思维方式，重构了人们的价值观念，整合了世界文化的结构，推动了教育事业的发展，极大地丰富了大众文化生活。与此同时，由于高科技与互联网的飞速发展，传统的媒体与受众关系也发生了很大的变化。大众参加信息传播的时代，既标志着某种程度的“媒体民主化”，又说明大众传播也是“广泛社交”的现象的合理性，普通人都可以搭建并参与交流的平台。

在这样的历史背景下，社会总体和全局事物的完成都必须依赖媒介来进行。和谐社会建设是当今中国最重要的主题，其作为一项艰巨复杂的系统工程，更加需要社会各个层面的组织机构的配合和共同努力。一个充满活力的和谐社会并不是一个无差别、无矛盾的社会，关键是要及时将矛盾予以妥善解决，不使矛盾发

① 熊澄宇：《信息社会4.0》，湖南人民出版社2003年版，第44页。

② 同上书，第110页。

③ 李思屈：“传媒文化及其权力现象——‘传媒权力论’之一”，载《西南民族学院学报（哲学社会科学版）》1998年第5期，第50页。

展上升到对抗和冲突的程度。我们要致力于构建社会主义和谐社会，就必须千方百计把化解矛盾、消除危机、维护社会稳定放在至关重要的位置。

构建和谐社会是一个长期的战略，是连通物质文明、精神文明和政治文明的动态涵盖系统。和谐社会的构建过程就是追求社会发展的活力、激发文明进步的动力、开掘社会创造力和社会协调力的过程。构建和谐社会动用的社会资源广泛而丰富，大众传媒就是其中重要的一环，同时也是整合社会资源的重要工具之一。正因为如此，大众传媒在构建和谐社会的网络中，处于枢纽地位。可以毫不夸张地说，大众传媒是社会的“神经”和“血管”，是现代社会通畅运转的必要条件。^①从一定意义上讲，在媒介时空和现实时空相叠加、相融合的媒介时代，大众传媒的社会化、理性化、和谐化是构建和谐社会的重要内容。和谐社会需要和谐发展的大众传媒，大众传媒也需要在和谐社会的构建中，找准自身的定位，回应和谐社会的诉求，在自身发展和实现社会对大众传媒的期待中找到最佳契合点，从而为构建和谐社会提供生生不息的资源性供给，实现大众传媒与和谐社会的共荣共赢。

构建和谐社会，需要正确运用大众传媒，充分发挥其功效。与构建和谐社会的要求相比较，大众传媒的运用，尤其是在一些传媒的报道上还存在比较严重的不和谐现象和问题。首先是虚假报道，虚假新闻报道是对新闻生命力和公信力的自裁行为，更是对公众福利与社会和谐的严重伤害。其次是片面报道，炒作、失语和报道失衡是其最典型的表现。最后是大众传媒的炒作及泛商业化报道，一些大众传媒热衷于经营广告，崇尚拜金主义，消解

^① 杨晓凌、梅华：“新闻媒体在构建社会主义和谐社会中的角色和任务”，载《湖北社会科学》2005年第12期，第32页。

大众传媒的社会责任，这对和谐社会的构建是十分不利的。

在我国，公共危机事件也被称为“突发性公共事件”或“突发事件”。西方将突发事件称“危机事件”，因为它比突发事件更立体地反映一个持续的过程对社会的影响。一般指突然发生并且造成或可能造成重大人员伤亡、重大财产损失、生态环境破坏、严重危害社会和危及公共安全的紧急事件，包括突发自然灾害、事故灾难、社会安全事件和公共卫生事件等。突发事件的重大和突然使之很容易成为社会矛盾爆发的方式之一。矛盾不断出现而又不断解决，是事物发展的辩证规律。社会进步就是社会矛盾不断凝聚、消除、再凝聚、再消除的过程。当前，在国家全力构建和谐社会的大背景下，处置重大突发事件，已经引起了中央及各级党委、政府的高度重视。因此，信息时代的危机管理也成了一个新的课题。

我们生活在一个媒介化的时代，大众传媒更是在很大程度上充当了社会主要的信息源，因而大众传播媒介在危机事件中的表现，在很大程度上能够影响危机的进程和危机的解决。^①在建设社会主义和谐社会的过程中，新闻媒体承担着宣传群众、组织群众、团结群众的重要作用。在建设和谐社会理念指导下的新闻媒体，不仅应该履行宣传党的主张、反映群众意愿的重要职能，而且还应该充当社会的“润滑剂”、“减压器”，起到为人民群众解疑释惑、理顺情绪、化解矛盾的重要作用。^②新闻学研究中习惯把新闻分成“意内新闻”和“意外新闻”，顾名思义，“意内新

① 谈悠：“主流媒体在危机传播中的舆论缓释作用”，载《南京理工大学学报（社会科学版）》2004年第2期，第33页。

② 黄昏：“从突发事件报道看广播在构建和谐社会中的作用”，载人民网传媒频道2007年4月。

闻”所报道的通常是常规性事件，而“意外新闻”更多强调的是新闻的突发性。突发事件往往是短时间甚至瞬间以内，在不可预知的情况下，事物、环境和人的生存状态的急剧变动，比如自然灾害、刑事案件、安全事故、疫情等，从纯粹的新闻学意义上说，其新闻价值是不言自明的。事实上，在经济全球化、社会复杂化的时代背景下，突发事件最能集中体现新闻报道本身的特质，对突发事件的报道和处理集中体现了媒体在构建和谐社会中的水平和能力。

新闻媒体作为新闻信息的传播载体，一方面要报道新闻，承担新闻报道和信息传播的职责，同时作为政府的“喉舌”，更肩负着舆论引导之责。在危机事件发生时，社会最需要的是新闻媒体进行准确、及时的报道，传媒如果能够很好地满足社会需求，那么对以后事件的处理等会带来非常明显的效果；相反，如果大众传媒不能很好地满足这些需求，则会给事件的处理乃至今后整个社会的发展带来严重后果。怎样以自身的角色定位，报道好受众所关心的突发事件新闻，做到危机传播与舆论引导的有机统一，是媒体必须直面的课题。因此，大众传媒在当今社会结构中的地位，特别是在一些有关公众利益及公共安全的信息上，已不仅仅是党和政府的“喉舌”那么简单，更是具有“导向力量”的公共信息传播者，这是媒体不可推卸的社会责任。^①如何在重大突发事件报道中构建有利于社会和谐发展的舆论环境，已成为媒体必须思考和解决的重要现实问题。

① 苟世祥、赵晶晶：“新闻媒体在建构和谐社会过程上的角色定位”，载《重庆大学学报（社会科学版）》2006年第1期，第112页。

第一章 公共危机理论与政府危机管理

2001年9月11日,当美国人刚刚准备开始一天的工作之时,纽约世贸中心发生连续撞机事件,世贸中心的摩天大楼,轰然倒塌,化为一片废墟,造成了3000多人丧生。整个美国都陷入极度恐慌之中,引起了全世界的震惊,这是美国历史上遭遇的最为严重的灾难之一。这就是著名的“9·11”事件。

在中国,“5·12”汶川大地震牵动亿万国人的心弦,2003年肆虐大半个中国的“非典”事件也给人们带来了巨大的灾难。21世纪的到来,给人们带来发展喜悦的同时,也在增加着不安全感。正是人们切身经历或目睹了诸如“9·11”事件、“非典”事件、印尼海啸、伦敦地铁爆炸事件以及数不尽的矿难、交通事故之后,才明白我们的周围“危机四伏”。全球化、科技进步、工业发展带来的负面影响,社会转型、利益重整导致的社会混乱,种族、宗教冲突引发的恐怖和战争等,表明了社会公共危机突发事件已由非常态化的偶发转变为常态化的频发,成为社会管理中不可回避的重大挑战,也使得人们比以往任何时候都更关注来自四面八方的危机,更关注社会的安全和稳定,要求加强政府危机管理的呼声日益高涨。

近年来,我国正处于公共危机事件高发时期,各种自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件的发生越来越频繁,刺激着公众的神经,给人民的生命和财产安全带来极大的威胁。在未来相当长一段时间内,我国仍将继续面临突发公共事件所带来的严峻考验。

面对目前社会各种不稳定因素,党的十六届四中全会提出了“构建社会主义和谐社会”的新命题,提出“坚持最广泛、最充分地调动一切积极因素,不断提高构建社会主义和谐社会的能力”。构建和谐社会是中国共产党在领导中国特色社会主义事业的过程中提出的一个新的社会发展目标。这一目标的实现离不开政府管理社会能力的提高。和谐社会要求“建立健全社会预警体系,形成统一指挥、功能齐全、反应灵敏、运转高效的应急机制,提高保障公共安全和处置突发事件的能力”。^①

温家宝在十届全国人大三次会议的政府工作报告中提出,要努力构建社会主义和谐社会,其中一个重要方面是提高保障公共安全和处置突发事件的能力,减少自然灾害、事故灾难等突发事件造成的损失,增强国家安全意识,构建维护国家安全的机制。^②

第一节 公共危机理论概述

一、公共危机的基本概念

“危机”从字面上理解即危险和机遇,是组织命运转机和恶化的分水岭。危机通常指决策者的价值观念受到威胁或挑战、有关信息很不充分,事态发展具有高度的不确定性和需要作出决策的事件。公共危机是指由于突发事件引起,造成社会混乱和公众恐慌,需要运用公共权力、公共政策和公共资源紧急应对和处理

① 胡锦涛:《高举中国特色社会主义伟大旗帜为夺取全面建设小康社会新胜利而奋斗——在中国共产党第十七次全国代表大会上的报告》,2007年10月。

② 温家宝:《十届全国人大三次会议政府工作报告》,人民出版社2005年版。

的危险境况和非常事态。公共危机管理又被称为政府危机管理。^①与公共危机相关的概念较多,如危机、公共危机、突发公共事件等。相对于其他概念,突发公共事件的概念更接近于公共危机的含义。

突发公共事件(Public Emergency),顾名思义是指意外突然发生的一些较为重大的事件,这类事件通常具有较高的新闻价值,往往会给社会带来很大的影响,产生一定的轰动效应,因此备受人们的关注。突发事件可以被广义地理解为突然发生的事情,它有两层含义:第一层含义是事件发生、发展的速度很快,出乎意料;第二层含义是事件难以应对,必须采取非常规方法来处理。

突发事件这个概念,是一个约定俗成的名词,并不规范和科学,它所涵盖的外延仅仅指时间,而它的内涵并不明确,因此,国外使用更多的是“危机”这一概念。所以,突发事件应理解为突然发生的、形成危机的事件,而突然发生的并未形成危机的事件并不能称之为突发事件。

危机(Crisis)原本是一个医学术语,来源于希腊语中的Krinein一词,原意是指人濒临死亡,游离于生死之间的状态。1980年出版的《辞海》中将危机解释为“潜伏的祸机”、“生死成败的紧要关头”。根据哈贝马斯的考证,社会科学中的“危机”概念通过18世纪历史哲学,进入19世纪的社会进化学说中,马克思就是在此基础上,首次提出系统危机(System Crisis)这一社会科学概念。

纵观危机研究的历史,学者们对“危机”这一概念的认识

① 高云燕:“论公共危机与政府信息公开”,载《软科学》2010年第3期,第48页。

和理解也经历了一个不断深化的过程。

1972年,危机研究先驱者查尔斯·赫尔曼(Charles Hermann)在《国际危机:从行为研究角度考察》一书中这样定义危机:“危机是威胁到决策集团优先目标的一种形势,在这种形势中,决策集团作出反应的时间非常有限,且形势常常向令决策集团惊奇的方向发展。”20世纪80年代,荷兰莱登大学危机研究专家尤里埃尔·罗森塔尔(Uriel Rosenthal)对赫尔曼的定义提出了挑战,认为这一定义过于狭窄。他指出,危机威胁到的不止是决策集团的目标,危机发展的结果也不是哈姆雷特“生存或者毁灭”式的抉择。在《应对危机:管理灾难、暴乱与恐怖主义》一书中,他对赫尔曼的定义做了修订:危机是指“对一个社会系统的基本价值和行为准则架构产生严重威胁,并且在时间压力和不确定性极高的情况下必须对其作出关键决策的事件”。

进入90年代,人们对于危机内涵的认识进一步深入。斯蒂芬·巴顿(Stephen Barton)认为危机有以下特性的状态:一是惊奇;二是对重要价值的高度威胁;三是需要在短时间内做决定。斯格(Seeger)在《组织、传播和危机》一书中指出,危机是“一种能够带来高度不确定性和高度威胁的、特殊的、不可预测的、非常规的事件或一系列事件”。芬克(Fink)给出的危机定义则是:“在确定的变化逼近时,事件的不确定性或状态。”2001年,罗森塔尔在《管理危机:威胁、困境、机会》一书中进一步把危机理解为一个过程:“危机是一段剧变和集体紧张的时期。在这段时间里,日常的生活方式和价值体系的核心价值观