

舆情与社会管理黄皮书

广州市人文社会科学重点研究基地资助成果
暨南大学舆情与社会管理协同创新中心资助成果



危机传播管理

Weiji Chuanbo Guanli

汤景泰 主编



经济日报出版社

舆情与社会管理黄皮书

广州市人文社会科学重点研究基地资助成果
暨南大学舆情与社会管理协同创新中心资助成果

危机传播管理

Weiji Chuanbo Guanli

汤景泰 主编



经济日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

危机传播管理 / 汤景泰主编. -- 北京:
经济日报出版社, 2015. 3
ISBN 978 - 7 - 80257 - 766 - 4

I. ①危… II. ①汤… III. ①突发事件 - 公共管理 -
传播学 - 手册 IV. ①D035 - 62②G206 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 022725 号

危机传播管理

主 编	汤景泰
责任编辑	匡卫平
责任校对	徐建华
出版发行	经济日报出版社
社 址	北京市西城区右安门内大街 65 号
邮政编码	100054
电 话	编辑部 63567960 发行部 63516959
网 址	www. edpbook. com. cn
E - mail	jjrb58@ sina. com
经 销	全国新华书店
印 刷	北京京华虎彩印刷有限公司
开 本	710 × 1000 mm 16 开
印 张	14. 5
字 数	200 千字
版 次	2015 年 3 月第一版
印 次	2015 年 3 月第一次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 80257 - 766 - 4
定 价	42. 00 元

版权所有 盗版必究 印装有误 负责调换

本书是教育部人文社科青年项目《新媒体语境下的危机
沟通研究》—11YJC860043阶段性成果之一

编委会主任：林如鹏

编委会成员：林如鹏 范以锦 杨兴锋 支庭荣
杨先顺 张晋升 林爱珺

参 编：周亚琼 康 华 王 萌 付 翔
张艳丽 李琼杰

总 序

舆情是公众在一定时期内对现实社会中各种事件、现象和问题所表达的信念、态度、意见、情绪等的总和，可以看成是民众的意见或心理的一种反映。当民众的社会政治态度通过公开表达形成了整体的共同看法时，舆情就接近于舆论。

舆情古已有之，但是在互联网和其他新媒体越来越发达的背景下，网络化的舆情呈现出许多新的特征：实时性与全球性、海量性与虚拟性、互动性与爆发性等。从另一方面来看，在社会生活中，舆情信息的功能，不限于仅仅呈现社情民意的某种样貌，还可以为政府的社会管理，以及为企业和个人的声誉管理，提供有意义的动态信息、管理信息和激励信息，能够有效推动社会管理信息系统的进步和创新。

社会管理的复杂性，在社会学、公共管理学等学科中早已形成共识。19世纪的法国社会学家奥古斯特·孔德认为，人类社会与自然界的的发展和变化都是由一些规律所支配的，社会学的任务就在于把握社会运行和发展变迁的规律，在此基础上实现有效的社会管理，以获得秩序。另一位英国社会学家赫伯特·斯宾塞也曾明确提出社会管理的必要性。他认为，在复杂的社会中，有机体各部分之间的相互依赖性越来越强，社会越来越脆弱，迫切需要一个能够控制并协调各部分行动的“管理系统”。当各种功能的复杂性阻碍了各部分之间实现完全自发的调适的时候，管理系统就担负起内部调节和社会控制的工作。

在某种意义上，社会管理的目标正如斯宾塞所说的协调内部关系，使其达到均衡发展，适应外界环境变化的要求，并在与外部环境的互动中，有效地维护社会整体的利益。或者更具体地说，通过对竞争、冲突的管理或化解，将社会的各个组成部分或对立面协调起来，将个体的利益诉求纳入集体的轨道，以维护社会的整体秩序。

在我国，关于社会管理创新的各种尝试层出不穷，形成了许多宝贵的经验。例如，北京市以构建人民团体为骨干的“枢纽型”社会组织管理体系为重点，由社会组织来提供多项社会服务，承担社会管理职能，实现社会管理创新；上海市以党政权力下放为重点，以社区为依托，形成“两级政府、三级管理、四级网络”的社会管理形式；广州市瞄准基层，紧紧抓住社会管理体制创新、街道聘用人员整合、社区社会服务发展及社会组织培育等关键事项。在这些创新中，网络和社区舆情对社会管理问题的关注，都起到了很大的推动作用。

舆情问题，既需要关注，也需要应对和引导。在科技与生态、资源与人口、增长与发展等多重因素的作用下，现代社会日益成为一个风险社会，随着自然环境、社会环境的急剧变化，各种自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等危机事件不断发生。信息传播技术的迅猛发展、政府治理水平的日渐提高、民众对知情权、批评权、监督权的重视，使得关于舆情的知识和能力成为政府和企事业单位的必备素养。完善舆情应对与管理，有助于迅速有效地处置好各类危机事件，可以最大限度地避免、减少和消除危机事件对政府造成的负面影响，从而为改革、发展和稳定创造良好的传播环境。我国各级政府部门，也高度重视舆论引导和舆情分析工作，将舆情汇集视为改进社会管理，加强社会建设的一个重要的信源和渠道。

暨南大学于2005-2007年建成电话访问调查实验室，成立研究机构，承担了广州亚运舆情系列调查、广州“创建文明城市”系列调查、中国“80后”调查、中国周边热点地区舆情调查等项目，2012年入选广州市人文社会科学重点研究基地，2013年组建协同创新中心，与香港中文大学、中国人民大学等高校密切联系交流，与南方报业传媒集团、广东广播电视台、广州市天河区、环球商报传媒集团等媒体和地方政府部门开展深入协同，与凯迪数据研究中心共享数据分析成果，出版《舆情观察》学术集刊、《中国形象全球调查》系列特辑，继续在科学研究和社会服务等领域，进行实践和理论探索。

本套“黄皮书”，既是我们在各方的支持下，结合师生的力量，对所承担的课题研究工作的一次较系统的整理，也是对当下舆情与社会管理工作的一个理论观照。其中不足与错谬之处，望读者不吝指正。

黄皮书编委会

2014年5月

前 言

现代社会是一个风险社会,如何有效应对层出不穷的各种类型的风险危机,成为各级政府与企事业单位以及社会公众共同关注的焦点问题。而在媒介化社会特点日益突出的现代社会,大家也认识到危机传播是有效的危机管理的关键环节。另外值得注意的是,随着新媒体的快速发展,当前的媒体环境不仅给危机管理者、媒体以及利益相关方的沟通提供了更多渠道与可能,同样也在悄然改变着三方的互动机制,从而给危机应对带来了更多的机遇以及更严峻的挑战。

在这一背景下,本书借鉴已有研究成果和业界经验,在新媒体的语境下,以风险社会理论和媒介化社会理论为依托,围绕危机传播管理的一系列关键问题,深入分析了危机传播的最新研究成果与现实热点和难点问题,探讨了新的媒体环境下危机传播的基本规律。具体而言,主要包括上下两编。上编遵循危机传播的阶段理论,分析了危机预警、媒体沟通、议题管理、危机修辞和形象修复等问题。下编是专论,主要从危机传播实践中的热点与难点问题出发,探讨危机信息公开与新闻发布、舆情研判与引导、社交媒体与危机传播、网络炒作与谣言治理等内容。希望通过这些内容,帮助各类危机传播管理者把握新媒体语境下危机传播的特点与规律,帮助各类组织在现实的危机处置中增强新媒体的掌控和应用能力,提高危机传播管理水平,改善危机应对效果。

本书能够顺利编写出版首先要感谢暨南大学新闻与传播学院执行院长支庭荣教授。支院长统一规划了包括本书在内的一系列书籍,并组织了人力编写。另外,本书在编写过程中参考了国内外众多研究者的成果,在此也一并致谢!

汤景泰

2014年12月1日

目 录

导 论	1
一、风险社会	1
二、媒介化社会	4
三、媒体与危机	7
四、危机传播管理的价值	8
五、危机传播管理的步骤	9
六、危机传播管理的内容	12
第一章 危机传播系统	17
一、危机传播管理主体	17
二、危机传播管理主体的媒介素养	19
三、危机事件中的利益相关者	21
四、构建与利益相关者的融洽关系	22
五、危机中的公众	25
六、危机传播管理团队的组织	28
第二章 危机预警	30
一、危机预警功能	30
二、风险信息监测	32
三、风险信息评估	36

四、危机信息预报	39
五、制定危机传播预案	42
六、建立危机预警系统	44
第三章 危机媒体沟通	47
一、从单向引导到对话沟通	47
二、危机沟通重点	49
三、媒体沟通障碍	50
四、媒体沟通的原则与策略	52
五、新媒体意见领袖	55
六、意见领袖沟通	57
第四章 危机议题管理	59
一、议题与议题管理	59
二、危机事件中的议题管理失误	61
三、危机事件中的议题设置	63
四、影响传统媒体议程	64
五、新媒体的议程设置	65
六、整合危机议题	67
第五章 危机修辞	70
一、危机修辞功能	70
二、危机修辞理念	72
三、核心话语	74
四、故事化	76
五、象征叙事——危机仪式	78
六、典型的危机修辞错误	80
第六章 形象修复	83
一、形象	83

二、组织形象塑造	86
三、危机与组织形象	89
四、形象修复理论	90
五、形象修复策略	92
第七章 新闻采访与新闻发布	99
一、认识记者	99
二、接受记者采访	102
三、新闻发布会的策划与实施	103
四、新闻发布会技巧	106
五、新闻发布团队	109
六、新媒体发布	112
第八章 危机舆情处置	116
一、新媒体时代的公共危机舆情	116
二、舆情监测与分析	123
三、转变舆论引导观念	182
四、提升舆情管理者素质	183
五、改善议程设置	185
六、打通“三个舆论场”	189
第九章 社交媒体与危机传播	192
一、社交媒体	192
二、社交媒体与危机传播	195
三、社交媒体管理	197
四、社交媒体信息发布	200
五、社交媒体官方账号的品牌塑造	202
第十章 网络炒作与谣言治理	206
一、网络炒作	206

二、网络炒作的常用方式	210
三、网络炒作的治理	211
四、谣言	214
五、新媒体时代的谣言传播	215
六、辟谣	218
参考书目	223

导 论

一、风险社会

从人类起源开始，来自外界的风险因素都一直伴随始终。在原始社会，部落首领要应对的首要问题是生存繁衍，可那时的生命显得如此脆弱，疟疾、饥饿、野兽攻击、气候变化、地质灾害，几乎外界的每一次变动都会危及人群的生存发展。对于外界的风险人类只能被动的反应，靠感官与随机性来做微不足道的防备，宗教和仪式在这个时期萌芽，人类智慧和能力的限制无法认识自身和自然，面对无能为力的未知风险，不得不寻求强大力量的精神庇佑。尽管这样，这个时期还不能叫做“风险社会”。

随着科技的发展和人类社会的不断进步，工业革命的到来，人类在文明的道路上不断前进，对自然界未知风险的抵御和承受力比之先前已经极大提高。自从人类社会开始走上工业化道路以来，包括饥荒、瘟疫、自然灾害等在内的各种威胁人类生存的风险一直呈现出持续下降的趋势，但人类自身制造的各种风险却迅速加剧。以乌尔里希·贝克为代表的许多学者逐渐发现，人类已经进入了“风险社会”。所谓风险社会，是指在全球化发展背景下，由人类实践所导致的全球性风险占据主导地位的社会发展阶段。在这样的社会里，各种风险对人类生存发展造成严重威胁。1986年，在《风险社会》一书中，乌尔里希·贝克首次提出了“风险社会”理论。在该书中，贝克认为，“风险社会指的是一组特定的社会、经济、政治和文化情境，其特点是不断增长的人为制造的不确定性的普遍逻辑，它要求当前的社会结构、制度和联系向一种包含更多复杂性、偶然性和断裂性的形态转变……风险社会反映了当代社会的组织形态，它是一种对技术实践强加于

世界的新挑战的回应”。^①

贝克认为，科技的发展、制度的进步，使人类所面临的风险不再是外在的、自然的，而更多地与工业社会的制度化、科技化、全球化紧密相连，于是风险变成了一个“指明自然终结和传统终结的概念”。贝克还对当下的风险进行了重新定义，认为“在自然和传统失去它们的无限效力并依赖于人的决定的地方，才谈得上风险。风险概念表明人们创造了一种文明，以便使自己的决定将会造成的不可预见的后果具备可预见性，从而控制不可控制的事情，通过有意采取的预防性行动以及相应的制度化的措施战胜种种（发展带来的）副作用”。^② 这看上去像个悖论：我们利用科技和制度等现代文明取得了比传统社会更好的生存环境、发展环境，但是制度和科技又带来了更多前所未有的不确定性风险，每个处在当代社会的个人或组织都难逃被风险裹挟的宿命，于是我们进入了“风险社会”之中。

在面对洪水、旱灾、飓风、地震之类的传统问题时，我们有了更好的预控和救援能力，使损失不断降低，但是文明本身所带来的风险，特别是技术、经济决策导致的风险，往往超出了我们的预测和控制能力。恰恰因为未知和不确定，人类智慧再高明也不可能保证决策和技术的万无一失，技术和制度会在人类控制之外甚至在人类的控制之下，不可避免地产生风险。而且在现代社会生态环境中，风险一旦爆发，在时间和范围上，危机带来的破坏力将会比之前更迅速和更广泛。因此贝克认为，人类在审视技术经济的优越性及其所带来的各种机会的同时，还应清楚地意识到现代科学技术的负面影响所造成的强大破坏力和潜在的风险。他特别指出，现代社会产生的许多新风险：核动力风险、化学产品风险、生物产品风险等，这些新的风险也都绝对不是那种不具备较大范围影响的风险，而且也不是那种可能性极小的、实际上可以忽略其可能性的风险。它们威胁巨大，但是现在已经成为与我们日常生活密切相关的、对人类生存构成一定风险的重要领域。“风险社会”就是人类实践活动不断发展而产生的社会现实，这是以乌尔里希·贝克为中心的一些社会学家所持的观点。

但也有学者持不同意见，认为当代社会的风险和危害同过去相比，总体上并未增多，只是察觉的、意识到的风险越来越多。斯万·欧维·汉森认为，当代社

^① 芭芭拉·亚当等：《风险社会及其超越》，赵延东等译，北京：北京出版社，2005年，第7页

^② 乌尔里希·贝克等：《自由与资本主义》，杭州：浙江人民出版社，2001年

会风险表面上的增加实际上主要是因为我们加强了对这方面的关注，人们只注意了风险增加的情况而不关注风险降低的情况。在他看来，风险社会是指在一个社会，人们用“风险”这个概念来描述和分析社会问题。在这个意义上，我们确实远比以前更生活在一个风险社会里^①。

综合上面两种观点，我们可以这样理解，在现代化、全球化社会中，不管是主观感觉还是客观现实中，我们感觉到的、面临的风险都比之传统社会更多也更复杂，人类已经进入“风险社会”。同传统社会相比，我们现在所处的这种风险社会呈现以下特征：^②

（一）风险的规模和范围发生了重大变化。此前的社会是局部的、区域的风险占主导地位的社会，因而一般只对局部的或个别的主体产生影响。风险社会决策或技术失误造成威胁的波及范围会比从前更广、更难控制。并且全球化时代，占据主导地位的是各种全球性风险与危机，风险在全球范围内展开，从而对整个人类共同利益存在着威胁。应对和规避风险就不再是区域的或个别的任务而成为全球共同的历史事件。例如，从人口上说，有人口老龄化的风险、失业的风险；资源上，有全球变暖的风险、能源紧张的风险、环境污染造成的风险；科技上，有工业事故的风险、信息泄露的风险、核能带来的风险；还有组织化、制度化伴随的风险。地球上的每个人都身处其中，任何时候都会有一些可能存在的风险，哪怕这些风险的可能性小到几乎可以忽略不计，但仍然难以完全避免和排除。

（二）风险的程度发生了根本性的转变。此前的社会中，风险一般只对局部的、个别的人们或者人们生活的某一方面产生影响。但在风险社会中，许多问题靠单个组织或国家的力量无法有效预警和控制，并且问题一旦爆发，带来的伤害程度也大过从前。正如阿尔都塞在《读资本论》中所言：“工业社会的社会机制已经面临着历史上前所未有的可能性，即一项决策可能会毁灭我们人类赖以生存的这颗行星上的所有生命。仅仅这一点就足以说明，当今时代已经与我们人类历史上所经历的各个时代都有着根本的区别。”

（三）风险社会是“被制造出来的风险”、公共风险占主导地位。吉登斯区分了两种类型的风险：外部风险和被制造出来的风险。“外部风险”就是来自外部的、因为传统或者自然的不变性和固定性带来的风险，如地震、洪水、海啸；

^① 路易·阿尔都塞、艾蒂安·巴里巴尔等：读《资本论》，李其庆、冯文光译，北京：中央编译局出版社，2001年，第34页

^② 庄友刚：《风险社会理论研究述评》，《哲学动态》，2005年第9期

“被制造出来的风险”，指的是由我们不断发展的知识对这个世界所产生的风险，如生态、化学、基因、核风险等。传统的工业社会以及此前的社会，人们所担心的是外部风险；而在当代，由人类活动产生的公共风险占主导地位。

（四）风险社会中，风险具有高度复合性与复杂性特征，对风险负责的主体更难界定。酿成某一危机的风险发生发展的根源不再那么单一，而且无必然因素可循，因而责任主体比之先前更难界定，即使界定也未必能真正负有意义的责任。正如贝克所说“在一个充满着巨大风险和威胁的领域里，按照谁污染谁赔偿、谁酿成灾难谁担负责任的因果原则，来认知和确定风险和灾难之责任主体，往往会导致自相矛盾的似是而非的结果”。贝克以德国小镇居民遭遇水晶加工厂环境污染问题为例：含有少量砷的水晶微粒飘落到小镇上，居民身患皮疹，且时常有恶心、呕吐、发烧、头痛等症状。居民将工厂告上法庭，法院将工厂的49个人判刑，但是结果却不令人满意（49人徒刑，其中有31人是无限期地缓期执行，其余18人免于执行），因为对于因环境犯罪而判处有期徒刑的49人来说，有一项可以缓解、减轻乃至开释其罪责的关键性因素发挥了很大作用——在小镇附近还有其他3家玻璃厂也同样在排放污染物质。由此看到，被认定为排放污染物质造成环境风险和灾难的责任主体越多，水晶加工厂仅作为责任主体之一而应该承担的责任就越少；立法机构将环境污染标准制定得越严格，环境风险和灾难的责任主体就越多；而责任主体越多，每一个责任主体所承担的责任就越小，而且还越容易造成相互扯皮、责任模糊、无人真正负责的怪现象，导致真正的责任主体缺位和虚位。但是环境破坏和环境污染的总的程度正在不断提升。现代社会中仅凭专业技术权威决策一切时所造成的事与愿违、适得其反、欲速则不达的危险而又荒唐的局面并不少见^①。

二、媒介化社会

在“风险社会”理论的讨论中，一些学者认为现代社会的风险在实质上并没有增多，而是人们感知到的风险在增多。他们的观点有一个核心是，“感知到的风险增多”让人们误以为现实的风险增加，这种感觉作用于现实，就使得人们

^① 乌尔里希·贝克《从工业社会到风险社会（上篇）——关于人类生存、社会结构和生态启蒙等问题的思考》，王武龙编译，《马克思主义与现实》，2003年第3期

进入了“风险社会”。而其中的作用机制，正是现代社会的另一个特征——媒介化社会。媒介化、信息化让人们通过信息媒介感知现实的能力增强，并且对认识和行为都产生了影响。物理信息、生物信息、社会信息通过各种不同媒介载体以多种形式在我们身边、脑中组成了看不见的纵横交错的经纬网，影响了我们对世界和自我的理解和认识，并深刻影响了我们的实践活动。

媒介化社会是当代人类社会的又一重要特征。对于“媒介化社会”，很多学者进行了深入研究。大家都不同程度地从媒介技术和媒介对人的影响等方面来剖析媒介化社会。例如，杨魁认为：媒介化社会包括两个方面：一是指“人的媒介化”，即随着人们信息需求的不断提高和媒介技术的不断发展，人们对以大众媒介为代表的现代媒介的依赖越来越深，现代媒介开始代替人与人的直接交流方式，成为人际、群体和大众信息交流的主要形式，而对现代媒介的长期依赖也使得人们的观念和价值受到现代媒体的深刻影响；二是指“社会的媒介化”，即随着人们对现代媒介的高度依赖，现代媒介的影响力渗透到社会的政治、经济、文化、思想观念等各个方面，社会的各个层面都开始变得媒介化，现代媒介成为构建整个社会环境的主要力量，其所构建的拟态环境日益取代由事实所构建的现实环境成为人们所感知和遭遇的主要社会环境^①。

这样的社会状态是人类社会发展的结果。施拉姆早就说过：“社会的每一阶段都有着与其相适应的传播方式，争论是信息创造了某些社会组织和形态还是—些社会组织和形态创造了传播发展的某个阶段没有意义。这二者之间无疑存在着有力的相互作用：传播的新发展影响着社会，而社会在别处的新发展也影响着传播^②。”从古到今不论社会如何发展，技术如何飞跃，人类社会属性中有一条基本需求从未改变过，就是对信息的需求。社会变动的状况越大、不确定性越明显，信息需求就越大，而技术的不断进步使得人类信息需求的满足形式越来越多样、信息传播速度也越来越快，二者相互作用促进了媒介化社会的诞生。社会发展、技术进步为人类交往的新形态提供了平台，促进了交往的新方式的产生，这种方式对社会和个人的信息交流和实践活动产生影响，反过来又会推动社会发展。可见，媒介化社会是人类传播活动随社会发展的必然结果。

因此，媒介化社会的特征也在媒介、社会和人三个方面都有突出表现：

^① 杨魁：《危机传播研究新论》，北京：中国社会科学出版社，2011年，第11页

^② 威尔伯·施拉姆：《大众传播媒介与社会发展》，北京：华夏出版，1990年，第41页

一、媒介影响力对社会全方位渗透。在真实世界之外，媒介营造出一个虚拟的无限扩张的媒介世界，人们通过媒介来获取对于世界的认知，甚至依据从媒介获取的信息来指导现实生活，社会上的任何一个领域都被刻上媒介“烙印”^①。这很好理解，信息化社会中，任何领域都运作需要信息交换、需要精神交往，媒介是信息交换不可或缺的中介，并且当下技术给予它力量成为了“见缝插针”、“无所不在”的存在者，媒介所营造出来的信息环境一定程度承担了现实环境的角色与功能，它营造了人们脑海中的现实、甚至架构了人们对世界的认识框架。

二、媒介化社会中的信息环境与物理环境交错融合越来越难以区分，“环境信息化”和“信息环境化”成为现实。物理环境是客观存在的环境，人们对其感受是直接的、具体的、经验的、物质的、私人的；信息环境是符号的、意义的、共享的、开放的。之前社会中，人们认识物理环境主要通过亲身感受和面对面的人际交流。信息环境主要由大众传媒影响而成，二者之间有一定的界限与区别。但是随着媒介化社会状态越来越明显，物理环境与信息环境之间的界限被弄得模糊，人们不管是认识周边或者远方的事物都是通过各种形态的媒介平台，自媒体将个人生活也变成了语音影视等符号，可以在平台上展示给任何观众。另一方面，根据李普曼的观点，因为各种媒介平台营造的信息环境有时候和现实环境之间存在着一定的差距，但是容易被人们当做现实环境认识接受，进而产生行动，但是行动作用于客观现实，让现实真的拥有了之前存在误差的信息环境的状态，导致社会环境真的信息化、数字化、平台化、界面化，社会由信息支配，信息受媒介传递，媒介的逻辑和传播规律和从前的社会规律、自然规律一样影响人类社会的发展变化。

三、个人对媒介的依赖程度加深，媒介对人的控制和影响程度也在加深。媒介化社会中的个人利用各种媒介来满足自己的不同需求，同时媒介的进化在某些方面解放了人脑和双手，让人对媒介的依赖程度只会越来越深。这里的媒介是指任何传递信息、提供信息的技术、应用、介质，不只限于传统的大众媒体。技术的发展和运用可能进一步改变人的大脑和思维能力，让人们不用费脑力或劳力去完成某些事情。不过这也有负面效应，比如数字化、电子化让越来越多的人熟练地在电脑上看书、写文章，造成常用拼音输入法的人很多字都不会写了。

^① 孟建、赵元珂：《媒介融合、粘聚并造就新型的媒介化社会》，《国际新闻界》，2006年第7期