

新
传
播
与
中
国
形
象
研
究
丛
书

史
雯
黄
鸣
刚
著



走向和谐之路

危机传播视域中的 政府与媒体关系



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

媒体传播优化协同创新中心项目研究成果

新时代愉悦传播研究所研究成果

走向和谐之路：危机传播 视域中的政府与媒体关系

史 雯 黄鸣刚 著



上海交通大学出版社

SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书主要研究我国危机管理中的理念和机制创新,危机管理中的信息管理体系,危机传播中的受众心理,危机传播中的网络舆论影响与监测,危机管理中的沟通效果提升方法以及危机管理中的政府形象塑造等问题。本书以政府管理为切入点,运用理论探讨和实证研究的方式展开深入思考和研究,为政府危机管理以及危机传播研究提供具有建设性意义的指导,在理论和实践上都表现出创新。

本书适合政府危机管理人员、媒体从业人员以及高校学生工作和学习中使用。

图书在版编目(CIP)数据

走向和谐之路:危机传播视域中的政府与媒体关系/
史雯,黄鸣刚著. —上海:上海交通大学出版社,2018
(新传播与中国形象研究丛书)
ISBN 978-7-313-19219-6

I. ①走… II. ①史… ②黄… III. ①国家行政机关
—关系—传播媒介—研究—中国 IV. ①D630.1 ②G219.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 060706 号

走向和谐之路:危机传播视域中的政府与媒体关系

著 者:史 雯 黄鸣刚

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

出 版 人:谈 毅

印 制:上海景条印刷有限公司

开 本:710 mm×1000 mm 1/16

字 数:194 千字

版 次:2018 年 4 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-19219-6/D

定 价:58.00 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:12

印 次:2018 年 4 月第 1 次印刷



版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:021-59815625

前言

当今社会,公共危机管理的过程包含诸多变量的相互作用和影响,但在这个媒介力量越来越强大的时代,危机传播在公共危机管理中正扮演着越来越重要的角色。危机传播既存在于不同组织之间、组织和公众之间,也存在于公众之间。公共危机中的核心工作是政府借助传媒进行危机管理,主要内容是及时和准确地向广大受众传递相关信息,随时消解和防止流言和谣言的影响与冲击,支持政府的危机处理措施,形成良好的社会舆论基础。因此,在公共危机中,媒体的监控和引导处于重要位置,是关系危机能否成功化解的关键性要素之一。

随着科学技术的进步和社会的发展,新媒体的传播活动已经成为现代化社会的一个特征,它正在深入我们社会生活的每一个角落,深刻地影响人们的思想和行为。微博和微信等新媒体的普及提高了危机信息传播的速度和范围。干扰与噪音的客观存在是危机传播中的干扰因素,它存在于危机传播中的各个环节。危机信息发送者与接受者之间无障碍、无噪音传播只能是理论上的一种假设,在现实的危机传播系统中是不存在的。

新媒体技术的发展是一把双刃剑,其传播效果常常具有好坏两重性。但这种两重性并非不可避免地一定会出现,关键在于媒体手段与什么样的传播理念相结合,以及对它的认识是盲目的还是自觉的。因此,危机状态下媒体传播可能带来的社会心理效应,应当说是媒体从业人员可以主动自觉地加以调节的。今天的媒体传播效果已经成为危机传播必须面对的一个新问题,因此在新媒体时代背景下,如何进行有效的危机传播,既关系到公共危机中各种媒体传播的效果,也关系到政府危机处理这一社会目标的实现。

在媒体主导的媒介社会,政治、经济和文化都需要构建自己的镜像,凡是进

入各种媒体的内容必须顺应媒体的本体传播特性,即直观的大众展示功能。传播效果的好坏则取决于传播理念的高低,这不仅因为理念约束媒体产品的质量,更因为媒体的传播形态汇集了各种表达形式,这对媒体从业人员的影像制作能力和传播艺术造诣提出了很高的要求。

大众传播学者克拉克曾经说过:“大众传播媒介并非独自存在,置身于改变我们社会的其他力量之外。媒介不只是塑造社会,亦被社会塑造。”^①作为一种社会生产性传播,媒体节目的内部生产流程是一种规制信息传输和控制舆论生成的方式,这使得媒体信息传播掌握了社会象征意义的建构权力,它生产信息产品,构建社会价值,形成社会影响。各种媒体所执行的操作模式和语法规则必然涉及“角度”问题——媒体信息中所展示的事件和舆论需要依靠编码者限定视野、角度和重点。于是,媒体信息对现实社会具备了“媒介化”的反作用力,这种“媒介化”的信息传播框架包含引导和影响。各种媒体把社会生活转换成一帧帧动态影像,它在媒介逻辑的基础上界定、选择、组织、解释和展示现实。从媒体信息的编码角度、制作手法到播出结构,都会产生设置引导议程的潜在空间。

从国内外的实践情况可以看到,在新媒体和国际化的背景下,当下的危机传播必须走出一条具有中国特色的道路。当然,国内政府的危机沟通和媒体的危机传播也正在实践中以自己的方式进行摸索和尝试。但是问题和创新相伴而行,相关问题值得深入的思考和研究。

本书的观点、理论和机制研究是基于我们团队在国家社科基金资助项目《危机管理中的受众应激反应和媒体引导机制研究》、浙江省哲学社科规划重点课题《公共危机中浙江省网络舆论预警指标体系及信息发布模式研究》、广电总局部级社科研究重点课题《危机管理中的公众心理与电视引导》以及媒体传播优化协同创新中心项目的持续性研究基础上综合凝练的成果,有着自己的思考和判断。希望我们的工作能够为现实中的政府危机管理以及危机传播提供更加具有建设性意义的指导。

① 钟大年,赵淑萍,胡芳,香港内地传媒比较[M],北京:北京广播学院出版社,2002:1.

目 录

第一章 社会转型与舆论功能	1
第一节 社会转型中的影响与矛盾	1
第二节 新媒体带来的社会影响	4
第三节 和谐社会中的舆论内涵	10
第四节 和谐社会中的舆论功能	14
第二章 危机管理与危机传播	17
第一节 危机管理的内涵解读	17
第二节 危机管理的理念与经验	23
第三节 危机传播的理论与实践	26
第四节 危机传播中的媒体角色	35
第五节 技术发展催生危机传播创新	40
第三章 危机管控中的信息管理	46
第一节 国家危机管理体系	46
第二节 地方政府危机管理机制	53
第三节 危机信息管理的国际经验	61
第四节 危机信息管理的中国启示	68
第四章 危机传播中的受众心理分析	71
第一节 危机中的受众心理需求	71

第二节	危机中的受众信息接收习惯	77
第三节	危机传播中的受众心理承受能力	84
第四节	危机传播中刺激性图像的影响	91
第五章	网络舆论的影响与监测	99
第一节	危机中的网络传播影响	99
第二节	网络舆论与社会影响模式	104
第三节	网络舆论监测与预警流程	109
第四节	网络舆论的演变特点	118
第五节	舆论引导的强化策略	124
第六章	危机管理中的沟通与效果提升	127
第一节	政府危机沟通的内涵与作用	127
第二节	政府危机沟通机制的构建	131
第三节	政府新闻发布的方式与技巧	136
第四节	政务社交媒体的使用和优化	145
第五节	政府危机沟通效果评估	149
第七章	政府形象塑造与传播创新	153
第一节	危机事件对政府形象的影响	153
第二节	危机中政府形象塑造的原则	159
第三节	政府形象在危机传播中的实现路径	163
第四节	危机报道中媒体制作效果的提升路径	168
第五节	危机报道中媒体编辑水平的创新策略	175
结语		180
参考文献		182
索引		185
后记		186

第一章 社会转型与舆论功能

自我国开始社会转型以来,社会结构发生了很大的变化,这就导致社会处于不停重组的趋势中。作为社会文化组成部分的新闻传播业不可避免地受到了影响。构建和谐舆论环境,增强传播的影响力,既是增强我国软实力的重要途径,也是推进我国和谐社会构建的重要举措。

第一节 社会转型中的影响与矛盾

一个社会的基本特征是多方面的,有经济的基本特征、政治的基本特征、文化的基本特征等。社会转型的科学把握能够让人更清楚地认识社会现实,进而明晰社会趋势,并对社会转型所引起的各种复杂现象和相关措施作出合理的解释和设计。

一、何为社会转型

“社会转型”是一个有特定含义的社会学术语,源自英文 Social Transformation,它在社会学上的本来含义是指从农业的、乡村的、封闭的社会,向工业的、城镇的、开放的社会转变。根据马克思主义哲学,上述意义下的社会转型实质上是一种技术社会形态的变化。社会转型思想是西方社会功能结构学派现代化理论的经典思想。西方社会学家借用这个概念来描绘社会结构具有进化意义的转换和性变,用来说明传统社会向现代社会的转变。西方较早使用“社会转型”一词的是社会学者 D·哈利生。台湾学者范明哲认为“发展就是由传统社会走向现代

社会的一种社会转型与成长过程”。^① 而国内研究提出社会转型是指社会发展过程中发生的一种整体的全面的结构过渡状态,它包括社会结构的转换、社会体制的更新、社会利益的重组与价值观念的嬗变。简言之,社会转型就是社会由一种类型转向另一种类型^②,并呈现出过程性、阶段性、不平衡性的发展特征。

当代中国正处在社会转型时期,这次社会转型本质上是一场在新的历史条件下启动的,以社会主义市场经济为基本起点,以物质生活、社会生活、政治生活和精神生活的现代化为最终目标的现代化运动。在这一过程中,生产力的发展、交往的扩大、体制的更新,冲击着原有的各种社会关系,带来了利益关系的分化和重组,进而引起社会各方面的巨大变化,并影响到人们之间的沟通和交流,最终影响到传播系统的转型。

二、社会阶层分化的影响

根据社会学界的研究,当前我国的社会阶层结构经过转型期的分化演变已初步定型,并将在相当长时间内成为我国社会关系的基本模式。“一个社会的阶级阶层结构发生重大变化的时期,往往也是该社会发生划时代变化的时期。从某种意义上说,社会划时代性变化,就是这个社会的阶级阶层结构的时代性变化。”^③

(一) 阶层分化产生的积极影响

其一是推动从“身份社会”到“契约社会”的转化。从“身份”到“契约”的发展,其本质是用自由流动取代阶层限制,用后天努力取代先赋特权。现在,高校招生考试、司法考试、国家公务员制度、差额选举制度、住房制度改革等,无不使利用身份优势获取利益的余地大大缩小,这些都表明中国正加快向契约社会过渡。

其二是推动民主化和法制化的进程。社会阶层分化本身并不属于民主和法制建设的范畴,但能够为民主和法制建设提供生长点。广大民众的民主意识和法制观念不断增强,进而表达自己利益诉求的愿望也会不断加强,民主与法治建

① 范燕宁,当前中国社会转型问题研究综述[J],哲学动态,1997(1): 18.

② 邴正,钟贤巍,当代社会发展趋势与中国社会的结构转型[J],社会学,2005(1): 6.

③ 陆学艺,当代中国社会流动[M],北京:社会科学文献出版社,2004: 206.

设正成为全体人民真实的内在需要。

其三是加速了政治体制改革和政府职能转变。社会转型的发展,需要社会运行机制的配套,需要社会各项制度的完善。党和国家为了实现各阶层利益的兼顾,逐步实行了各个层面的改革,政企分开、精准扶贫等都是这方面的体现。

(二) 阶层分化产生的消极影响

其一是可能会引起一定的社会非公正趋向。公正从一般意义上说,是指从某种道德规范出发,对社会关系作出的一种主观评价,因而它实质上是某种社会关系的观念表现。社会阶层分化的实际过程中可能会产生一些问题,使社会公正面临新的挑战,甚至使社会公正遭到严重的侵蚀。分配不公、调控缺位、对违法行为惩处不力、对贫困阶层救济不力等都可能产生消极的社会影响。

其二是可能增加阶层间的矛盾和冲突。随着社会主义市场经济体制的确立,我国阶层群体间的利益矛盾和冲突也不断涌现。目前,经济方面的矛盾占主要地位,而且呈现日益尖锐化、多样化、复杂化的趋势。社会阶层之间利益诉求的差异,会在不同层面引发群体离心力的增加,影响社会稳定。当前,我国非制度化参与、抗议性参与及暴力参与的出现和增多就是这一影响的表现。

其三是阶层分化可能导致社会焦虑。社会阶层的急剧分化会对部分民众产生巨大的心理冲击。各阶层的相对剥夺感比较强烈,由此演化为各阶层相互指责、互不信任。不少社会成员特别是一般劳动者存在不安全感,甚至是危机感。一些社会地位相对下降或地位一直很低的人可能会产生强烈的心理失落。

三、社会转型中的利益矛盾简析

利益总是被一定的社会关系所支配,是一切社会矛盾的内在根据。利益是主体对于客体作用的价值肯定,即某种客体(物质的和精神的東西)能够满足主体(个人、集体和国家)的某种需要。^①马克思说过:“人们奋斗所争取的一切,都同他们的利益相关。”^②人类进行各种实践活动均源于利益,利益是人类生存、发展和享受的各种需要的总和。“为了生活,首先就需要衣、食、住及其他的東西,

① 凌厚锋,蔡彦士.论利益格局的变化与调适[M].福州:福建教育出版社,1996:23.

② 马克思恩格斯全集(第2卷)[M].北京:人民出版社,1957:82.

因此第一个历史活动就是生产满足这些需要的资料，即生产物质生活本身。”^①

利益是支配人们之间关系的基本原则。人类的实践活动是多方面的，但其基本动机就是获取有助于实现自己物质利益和精神利益的元素，所以人的各种活动与实践都受利益的支配。

在目前社会转型过程中，由于经济发展不平衡，以及体制上、政策上的不完善，各种利益关系一时还难以完全理顺，各利益主体围绕利益问题而引发的利益矛盾将日益增多和表面化，并对其他矛盾的产生、发展、激化和解决起着重要的制约作用。经济决定政治，并决定人类的社会意识。经济利益冲突往往引起政治、精神利益的矛盾，例如城乡差异、东西部差距、先富与后富关系问题，以及工资、物价、住房等方面问题。

利益矛盾的表现形式是错综复杂的。有集体和个人之间的矛盾，眼前和长远利益之间的矛盾，局部和整体之间的矛盾等。总之，在众多的利益矛盾中，既存在合理的利益矛盾，又存在不合理的利益矛盾；既存在非对抗性的利益矛盾，又潜在地存在着包含对抗性因素的利益矛盾。这些矛盾相互交织在一起，构成了社会转型期复杂的利益矛盾。

第二节 新媒体带来的社会影响

随着技术的发展和应用的普及，新媒体已发展为洞察社会民情的重要窗口，对社会转型产生了越来越大的影响。新媒体已成为中国重要的传媒形态，全面渗透到受众生活的各个方面，深刻影响着转型期中国社会的方方面面。

一、社会冲突和诉求需要

“社会冲突”概念最早出现在1907年的美国社会学学会第一次年会上，从那以后，在西方学术领域中逐渐形成颇具影响的学术研究流派。研究我国转型过程中社会冲突的目的是找出社会冲突产生的原因，解决社会冲突，维护社会稳定。因此，本书所理解的社会冲突具有以下三个方面的特征：社会冲突表现为双方和多方之间因某些原因而产生的不相容甚至是对抗；冲突主体的一方或双方是人

^① 马克思恩格斯全集（第1卷）[M].北京：人民出版社，1972：32.

数较多的群体;社会冲突危及或影响社会稳定。人均 GDP 处于 1 000~3 000 美元时是社会不稳定时期,面对突发事件,容易出现秩序失控和社会冲突的情况。如果不能正视各社会群体的利益诉求,特别是不能正确认识和处理弱势群体的抗争活动,将极易积累社会动荡的负能量。

从宏观和微观两个角度来看,社会冲突一般分为两类:一类是结构性的社会冲突,另一类是行为性的社会冲突。所谓结构性社会冲突,指在制度变迁过程中,由体制不完善所导致的政治资源和经济资源分配不公而引发的社会冲突;行为性社会冲突指由某一诱发因素而引起的群体之间的直接对抗。

首先,私权不平等和公权不公正现象会导致社会冲突。社会冲突是一个过程,它的最终表现形式是冲突事件。以利益为基点,这一过程可以分为两个阶段:利益表达和利益分配。综观这两个阶段,导致社会冲突的原因是公民权利的不平等。由于缺乏相应的权利,并且得不到公共权力相应的保护,竞争中的弱势群体只能通过形成组织的方式来提升自身的能力,当利益竞争持续不公平时,这些具有组织形式的群体就倾向于通过暴力方式实现目标,此时就产生了社会冲突。

其次,公民对于政治民主化的要求上升也会引发社会冲突。随着政治体制转变,政治体系必然要逐渐走向民主和开放,这时,对政治资源的争夺必然引发政治权利冲突。民主、公平、开放的社会是政治现代化的目标。伴随着经济的发展和转型的加速,由于社会制度建设相对滞后,维系社会稳定的权威会产生矛盾或短暂消失,进而引发社会冲突。

利益表达是利益相对方公开表示想拥有此利益的诉求。通俗地讲,就是人们将自己的某方面需求公之于众。但当公民不能从现有传播途径获得足够信息,政府部门和公民的沟通也不是很通畅的时候,弱势群体就会感觉自己缺乏话语权,认为自己的利益在分配过程中受到了损害,就会形成相当数量的负面情绪,从而积聚大量潜层的矛盾因素。

二、新媒体的使用基础

1994 年至今,互联网在我国从无到有,先后经历了艰难前行和井喷式发展阶段,最终形成了传统媒体集体触网、门户网站各据一方、社交媒体广泛普及的最新局面。纵观二十多年互联网发展,从媒体和传播的角度可以将之划分为以

下四个阶段:

第一是萌芽阶段(1994~1996)。

1994年5月15日,中国科学院高能物理研究所设立了国内第一个web服务器,推出中国第一套网页,内容除介绍中国高科技发展外,还有一个栏目叫*Tour in China*。此后,该栏目开始提供包括新闻、经济、文化、商贸等更为广泛的图文并茂的信息,并改名为《中国之窗》。1994年5月,国家智能计算机研究开发中心开通曙光BBS站,这是中国大陆的第一个BBS站。互联网引进中国的前几年,主要用于信息传递和学术研究,其社交功能和商业属性未被发掘,针对互联网的研究和统计机构也尚未成立。

第二是Web1.0阶段(1997~2004)。

1997年到2004年,是门户网站、新闻网站群雄并起、逐鹿网络的时代,也被称为Web1.0时代。1997年6月,网易在广州成立;1998年2月,我国第一家大型分类搜索查询引擎——搜狐面世;1998年11月、12月,腾讯、新浪先后在深圳和北京成立,至此,我国四大门户网站全部诞生。Web1.0时代的主要特征是以数据为核心,以商业公司为主体,将各类线下内容通过采集、加工、整理,建立多媒体数据库,然后通过计算机为用户提供内容服务。在这个阶段,用户仍处于一种被动状态,虽然已经可以通过搜索引擎主动寻找和筛选自己需要的信息内容,但这些信息是由互联网供应商单方面提供。

第三是Web2.0阶段(2005~2009)。

Web2.0是第二代互联网服务,它是由用户主导而生成内容的互联网产品模式,以博客、播客等社交媒体的兴起为主,同时WIKI、SNS、P2P下载也是其重要形式。2002年,方兴东开通了博客中国(blog.china.com),成为我国第一个使用博客的人。可视为博客一个分支的播客,以土豆网、YouTube、优酷网为代表,为用户提供了一个分享原创音频、视频的平台。Web2.0时代以用户为核心,以P2P为主要运营模式,利用集体智慧把全世界的知识、信息、数据整合到互联网上。通过Web2.0应用,个人的声音和行为得以放大,普通个体无需传统媒体为中介就可以在公共话语空间发出自己的声音,这些声音通过聚合形成舆论,使得普通大众在与权威声音的角力中获得一个“杠杆支点”。

第四是Web3.0阶段(2010年至今)。

Web3.0是在Web2.0的基础上发展而成的,它是更加注重用户体验和社交

关系的新兴模式,以微博、微信、移动客户端等社会化媒体为代表。社会化媒体的本质是多模的社会交换媒介,既包含文本信息和图片、音频、视频信息,也包括位置、家庭、同事、朋友等社会关系信息。^① Web3.0 时代的到来,打破了互联网与现实社会间的壁垒,网络不再停留在传递信息的媒体这样一个角色上,而是使它在成为一种新型社会关系的方向上走得更远。^② 目前社交媒体的影响力已经渗入全球各个角落,并且从线上延伸至线下,成为人们现实生活的重要组成部分,这是一个单向线性传播模式向双向互动传播模式转变的过程。

(一) 自由的表达权

1948 年,联合国通过《世界人权宣言》,成为战后第一个关于人权的专门性国际文件。《宣言》第 19 条规定“人人有权享有主张和发表意见的自由:此项权利包括持有主张而不受干涉的自由,及经由任何方法不分国界以寻求、接收并传播消息意见之自由”。此后,以此为蓝本的人权公约和国家法律纷纷被制定出来,更详尽地表述了这一条文,如《欧洲人权公约》第 10 条、《美洲人权公约》第 13 条、《非洲人权与人民权利宪章》第 9 条等。

通过网络媒体,传播中的受众与传播者终于站在了“平等”的位置上。互联网上的信息发布者可以根据自己的需求和条件,如思维方式、兴趣爱好、资料类型等,任意分层组织自己的信息,而网上的信息获得者可以根据自己的需要和兴趣任意选择其中的每一条信息。网络传播是一种典型的个性化的传播方式,既有点对面的传播,又有点对点、面对点、多点对多点的传播。网络传播是对所有“以传播者为中心”的传播模式的解构,在网络这个全人类共同拥有的信息平台上,传播者和受众处于完全平等的地位,互为信息传播的主体。传播者与接受者都可以发言,都可以表达,没有谁能够独占表达权。

(二) 公民要求平等的知情权

知情权思想是第二次世界大战后首先由新闻界提出来的。知情权是公民的一项重要的重要的民主权利,是公民行使言论、出版等自由权利的基本前提,也是公民行使参政议政权利的基本保障:没有公开就没有知情权,而新闻媒介是公众了

① 刘松涛. 社会化媒体概述与发展趋势[J]. 科技信息, 2014(3): 290-291.

② 彭兰. WEB2.0 在中国的发展及其社会意义[J]. 国际新闻界, 2007(10): 44-48.

解各种社会事务的重要途径。大众传播媒介应帮助人民对公共事务达到充分的了解,因为政治教育的功能在于塑造人民的政治判断力和政治喜好^①。

为塑造人民的政治判断力和政治喜好,各国媒介常常开展对公共政策的讨论。由于媒介使社会事务透明化,暗箱操作的可能性大为减少,人民的正当民主权利得到了较好的保障。新闻媒介作为相对独立的社会力量,对政府权力的运作起着监督作用,维护着政治权力的合法性。^② 网络上的传播是平等进行的,没有高高在上发号施令的权势人物和组织,也没有只接收信息而无权发表言论的被动的受众,任何人都不可能主宰整个网络。这样一来,受众的知情权就得到了尽可能地释放和发挥。

(三) 能够满足多样的需求和期望

人们从媒体中获得满足有三个主要的社会和心理根源:其一,性别、年龄以及社会角色不同,会产生对传媒的特定需求和期望;其二,更多地接触媒体可以带给人们社交的机会,或是由于缺少社交的机会,想从传媒那里得到补偿;其三,个人对他或她的社会状况的主观反映和调整^③。依照中国互联网络信息中心(CNNIC)的调查数据,手机成为目前人们生活中接触频次最多、使用时间最长的媒体。同时,网民对移动端应用的使用广度和深度也在不断提升,逐渐从碎片化的阅读、新闻等相对简单的应用向时长较长、黏性较大的社交、生活服务类应用发展,^④越来越多的人选择通过手机随时随地获取新闻资讯和视频内容。

网络既是一种自我调整、逃避现实和摆脱现实世界烦恼的有效途径,也是个人主观情况的客观反映。在遭遇挫折后,网络成了网络用户用来宣泄内心的情绪、恢复平衡的泄气阀。在传统媒介时代,受众对这三个层面的预期往往交织在一起,比如很多观众看电视,你很难区别出他是为了交流感情还是学习知识,但是在新媒体传播中,传播和接收信息所能取得的传播效果主要取决于受众的需求及其满足情况。因为在新媒体中,受众使用媒体是主动的,目的明确,所以传播效果更明显,社会效应也更明显。

① 马华.主义与传播[M].台北:黎明文化事业股份有限公司,1986:68.

② 车英,吴献举.论西方新闻媒介与民主政治[J].武汉大学学报,2003(5):32.

③ 常昌富,李依清.大众传播学:影响研究范式[M].北京:中国社会科学出版社,2000:241.

④ 钱颖.手机客户端:全媒体时代城市台的突围之战[J].南方电视学刊,2013(5):111-113.

三、新媒体对社会发展的呼应

媒体的演变与发展不是在脱离社会的真空中完成的,发生在媒体方面的重大转折往往有着深刻的社会动因。在信息社会到来之际,媒介对社会的潜功能将越来越呈显性发展态势。在现代社会中,大众传播媒体在利益表达方面的作用极为突出,随着社会阶层的分化带来各阶层消费能力的差异化,媒体的传播必定随之分层。新媒体作为大众传媒的重要组成部分和广大受众获取信息的重要载体,必然会成为社会各阶层必需的关注和选择对象。而新媒体所具有的传播技术的“去中心化”和信息的多样化趋势正适应了这种社会生活状态的变化,主要体现在以下四个方面:

其一,能够适应受众移动性要求。“个体移动”主要体现在生活过程中,即普通群体中个体生活轨迹的移动日趋频繁。“个体移动”的移动性加速、个体的分流、越来越小众化的趋向,以及人群构成的独特性和清晰性,突破了以往对社会结构形成和划分的固有思路,这就要求我们以社会学的基本理念,用动态的眼光看待和研究现代社会人群的分流和组合特征。新媒体特别是手机媒体是顺应了社会人群的移动性而创造的全新概念的媒体,博客、微博、微信、BBS 和 QQ 等也适应了现代社会信息传播的移动性特征。

其二,能够适应受众特定性要求。随着生产力的提高,社会分工越来越细化,人群特征越来越清晰,划分社会人群分层的标准也在不断地细化,如同属“农民”这一概念的人群,因传统农业生产组织与后现代农业生产关系下的农民在生产组织结构、生产工具、生产方式、分配方式等方面的差异,不同层面的农民在价值观、消费观方面有完全不同的特征。面对信息传播中激烈的竞争局面,跟踪不同人群的聚集和离散,把握特定人群的思想和行动轨迹,采取不同的信息展现方式,制造不同层次信息的兴奋点,是只有新媒体才能实现的任务。

其三,能够适应受众定制化要求。社会阶层分化的极致表现是小众群体追求“个性化”并且讲究“定制化”。“定制”的革命性意义表现为消费者真正有可能与制造商、销售商共同打造产品,真正实现消费者的市场主导地位。什么是“定制”可能实现的前提与桥梁?答案是:新媒体!技术的进步与媒体的发展造就并实现了各类受众信息需求的“定制”,也造就了新媒体传播的去中心化趋势和信息多样化的优势地位。

其四,能够满足受众意见表达要求。近几年来,关于公众通过新媒体参与政治和社会生活的探讨基本上归结到公众的知情权和接近权上,知情权的关键意图在于让公众能够了解政府的所作所为,接近权则意在为公众争取到在媒介上表达意见和展现自身面貌的权利。接近权论者认为应该尽量让公众能够得到表达自己意见的机会,应该让社会的各个群体,尤其是难以通过其他途径参与政治过程的弱势群体,能够在媒体上表达自己的观点,得到社会的关注。这是通过沟通减少社会冲突、维护社会稳定的良策。新媒体由于其传播的自由性、平等性、广泛性和信息的丰富性,已经成为现代社会政治过程中的一个重要环节,对于公众的利益表达来说尤其如此。

第三节 和谐社会中的舆论内涵

新媒体传播背景下的民主分权、权力话语分享等特征以及信息传播和交流的高时效性、开放性、全球化和低成本性等特征,必然会冲击和削弱过去传统传播体制中的信息控制和舆论垄断的行为。舆论的和谐将推进社会走向一个更加开放、更为民主的历史进程。而在危机传播中如何营造和谐的舆论环境的前提,则是必须搞清楚相关的基本概念。要搞清和谐社会中舆论的基本内涵,就必须从多方面加以思考和把握。

一、舆论的内涵解读

对于舆论,古今中外的解释并不一致。中国到了三国时期,“舆论”一词才被明确使用。曹魏谏臣王朗上书文帝的奏折中首次出现“舆论”。^①在西方,对舆论的关注可以追溯到古希腊时期,有学者认为“卢梭是西方近代研究舆论的第一人,提出人民的意见有众意和公意两种,公意以公共利益为依归,是众意的最大公约数,而众意则是人们的相同意志和不同意志的总和”。^②到19世纪末,法国社会学家塔尔德的《社会舆论与公众》一书,被许多学者认为是人类社会科学史上第一部关于舆论研究的专门书籍。^③塔尔德指出,公众在交往中首先运用个

① 陈寿.三国志·魏书·王朗传[M].北京:中华书局,1977:20.

② 刘建明.社会舆论原理[M].北京:华夏出版社,2002:5.

③ 刘建明.基础舆论学[M].北京:中国人民大学出版社,1988:18.