

求是传媒文库

危机传播

信息流及噪音分析

钟 新 著



中国传媒大学出版社

求是传媒文库

危机传播

信息流及噪音分析

钟 新 著



图书在版编目 (CIP) 数据

危机传播: 信息流及噪音分析 / 钟新著, - 北京: 中国传媒大学出版社,
2007. 4 (求是传媒文库)

ISBN 978-7-81085-935-6

I. 危... II. 钟... ②何... III. 紧急事件 - 传播学 - 研究 IV. G206

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 036265 号

危机传播: 信息流及噪音分析

作 者 钟 新

责任编辑 董媛婷

印刷监制 曹 辉

装帧设计 源大工作室

出 版 人 蔡 翔

出版发行 中国传媒大学出版社 (原北京广播学院出版社)

社 址 北京市朝阳区定福庄东街1号 邮编 100024

电 话 86-10-65450532 65450528 传真 010-65779405

网 址 <http://www.cucp.com.cn>

经 销 新华书店总店北京发行所

印 刷 北京市梦宇印务有限公司

开 本 850 × 1168mm 1/32

印 张 9.25

版 次 2007年6月第1版 2007年6月第1次印刷

ISBN 978-7-81085-935-6 / K · 935 定价: 28.00

版权所有

翻印必究

印装错误

负责调换

序 言

近几年，危机事件频发呼唤各界从各自领域出发为避免危机、减轻危机影响出谋划策。危机管理、危机传播等成为重要的显学。我院青年骨干教师钟新副教授就是危机传播的积极探索者之一。当她拿着即将出版的清样来让我作序时，我欣然应允。

钟新1991年考入人民大学攻读第二学士学位时担任我当班主任那个班的班长，并是一位十分热心和负责的班长。两年后，她留校任教。2001年，她做了我的博士生。十几年来在工作和学习中的接触，她给我最深刻的印象就是学习能力、领悟能力很强，尤其是社会责任感极强。2003年6月，她告诉我说想探讨危机传播问题，并表示要以科学精神的名义来认识危机传播。我对她的想法表示支持，同时提醒她要找独特的角度。她在研究和写作过程中与我有过多次交流，我感觉她的研究思路在逐步清晰，而研究焦点也越来越明确。她于2005年完成了本文的写作，并在出版前对相关信息做了必要的更新，对有些论述做了必要的修改和完善。我见证了本文写作的全过程，对作者的原创精神、实事求是的科学精神、追求公共利益最大化的精神是非常赞赏的。

自从2003年“非典”疫情危机以来，有关危机

传播的论述已经很多，作者在一个已经让人眼熟的选题中，创造了一种新的研究视角，十分难能可贵。

本文的理论价值突出表现在三点：

一是作者跳出已有论文的俗套，以危机传播信息流的整个过程作为宏观研究视角，分别从政府、媒体、专业人士、公众4个中观视角研究了信息传播中的重大环节，并对这些重大信息传播环节进行了微观的分析，探讨了危机传播信息流中重要环节在危机传播中的作用、可能产生的噪音、以及各个环节之间的相互关系，建构了值得参考的危机传播研究的基本框架，论证相当成功；

二是学术视野开阔，从传播学、公共管理学、社会心理学等多种学科角度剖析了关于危机、危机管理、危机传播中的各种问题，具有相当的理论深度；

三是针对克服噪音提出了富有启发性的思路与方法。作者强调，在处理社会危机时必须坚持社会利益最大化、而不是某一方面利益最大化，提出在传播观念和传播方法上应坚持全球视野、前沿视野，应坚持人的安全、全球安全、合作安全的新安全观等，这些都具有开放性的新意。

丰富的正反两方面历史与现实的案例分析是本文的一大特色。作者在相应环节援引了“非典”、印度洋海啸、唐山大地震、中国的艾滋病防治、重庆开县井喷、圆明园湖底防渗工程风波、伊拉克战争、“9·11”事件等案例进行较为深入的分析，对其论点进行了很有说服力的论证，同时，增强了本文的可读性。

本文内容丰富，但条分缕析，文字明白晓畅，可供危机传播、危机管理研究者参考，也适合普通读者阅读。

中国人民大学新闻学院教授、副院长 喻国明

2007年3月

目 录

序 言 / 1

第一章 绪 论 / 1

第一节 选题的现实动因 / 1

第二节 研究问题：危机传播信息流及噪音分析 / 2

一、本文逻辑框架的核心概念

二、本文的基本观点

第三节 本研究拟实现的目标 / 5

一、从社会系统视角建构危机传播信息流分析框架

二、分析影响危机传播信息流的深层因素

三、探索克服危机传播信息流噪音的基本路径

第四节 主要研究方法 / 7

一、文献研究法

二、案例分析法

三、内容分析法

第五节 文献综述 / 8

一、伊拉克战争与“非典”：2003年学界关注热点

二、新闻传播学界关于“伊战”和“非典”报道的共识

三、新闻传播学界关于“伊战”和“非典”报道的分歧

四、新闻传播学界需要继续探讨的问题

第六节 本文的理论意义与实践意义 / 24

第二章 危机传播信息流的核心要素 / 26

第一节 危机及其特性 / 26

- 一、从危机定义的变化看危机的常态化
- 二、从危机形态分类看危机信息获取与判断的重要性
- 三、从危机的生命周期看危机传播的重点转移

第二节 危机传播中的核心信息 / 34

- 一、危机识别信息
- 二、危机应对信息

第三节 危机信息传播的信源与信宿 / 47

- 一、信源与信宿的含义与特点
- 二、危机管理者：危机信息传播的权威信源
- 三、利益相关者：危机信息传播的权利信宿

第四节 危机传播信息流主要类型 / 57

- 一、现代传播环境下的信息流类型
- 二、危机应对需要各种信息流的合力

第五节 创建稳固的“纸草型社会”需要管理者的智慧 / 65

- 一、“纸草型社会”的含义
- 二、“纸草型社会”需要动态控制

第三章 商业竞争与政策制约：影响大众媒体危机报道的主因 / 68

第一节 危机效应与传媒的社会功能 / 68

- 一、危机效应
- 二、大众传媒的核心社会功能：信息沟通与社会动员

第二节 危机传播带给媒体的机会 / 75

- 一、危机事件特别报道全方位展示媒体实力
- 二、关注公共危机打造媒体公共服务形象
- 三、成功报道危机事件打造媒体品牌

第三节 媒体的多重角色对危机传播的制约 / 84

一、商业竞争影响媒体的危机报道

二、政策制约影响媒体的危机报道：以 SARS 为例

第四章 安全观与行政效能：影响政府危机传播决策的主因 / 107

第一节 行政官僚在危机传播中的角色 / 107

一、行政官僚的含义

二、行政官僚在政策形成与执行中的作用

三、行政官僚在危机传播信息流中应扮演的角色

四、行政官僚的职业特征与价值观念对危机传播的影响

五、奖惩制度对行政官僚危机传播心理与行为的影响

第二节 政治家在危机传播中的角色 / 117

一、政治家的涵义

二、政治家在危机传播中的角色

第三节 影响政治家危机传播策略的因素：以 SARS 为例 / 123

一、SARS 初期沿袭了“内紧外松”的传统策略

二、SARS 初期坚持了以经济安全为重的“安全观”和“利益观”

三、沿袭了传统的“独立自主”观，没有争取国际援助

四、危机信息采集系统状态影响汇总信息的质量

第四节 以国际视野制定危机传播策略 / 142

一、政府信息以公开为原则、不公开为例外的公民知情权保障原则

二、以“人的安全”、“全球安全”、“合作安全”为核心的新安全观

三、以服务公民、追求公共利益为核心的政府新公共服务观

第五章 认知与环境：影响知识分子危机传播的主因 / 158

第一节 知识分子的含义与价值判断标准 / 158

一、知识分子的含义

二、“长远公共利益”是知识分子价值判断的核心标准

第二节 知识分子在危机传播中的作用 / 159

一、解读信息、识别危机

二、权衡利弊、谏言献策

三、身体力行、树立榜样

四、奔走相告、动员社会

第三节 制约知识分子危机识别与传播的主因 / 179

一、危机信息不完全是导致无法预测或预测失败的关键

二、影响专业人士传播危机信息的环境因素

第六章 信息与意识：影响公众非理性危机应对行为主因 / 217

第一节 公众在危机状态下的群体化特性 / 217

一、危机状态下的公众分类

二、危机状态下心理群体的普遍特征

第二节 公众作为信息接收者的需求 / 228

一、公众需要常备危机意识与安全知识

二、公众需要确定度高的危机信息

三、公众需要心理修复信息

第三节 公众在危机中的非理性行为与理性培养 / 256

一、公众的非理性行为及其影响因素

二、公民意识：公众理性培养的核心

全文结语 / 275

参考文献 / 277

后 记 / 281

图表、专栏索引

- 表 1-1 三家报纸对中国 SARS 情形报道的内容 / 20
- 表 2-1 危机类型一般划分概览 / 29
- 表 2-2 划分危机类型的综合指标体系 / 31
- 表 2-3 2003 中国防“非典”新闻发布会记者提问情况 / 36
- 表 2-4 世界艾滋病日历年宣传主题 / 53
- 表 3-1 广东现实环境与媒体议程对照 (2003 年 1 月 2 日~2 月 10 日) / 91
- 表 3-2 政府部门官员对媒体的态度 / 93
- 表 3-3 《广州日报》2 月 11 日 A1 版新闻排序 / 95
- 表 3-4 《广州日报》2 月 12 日 A1 版新闻排序 / 96
- 表 3-5 卫生部截至 4 月 20 日公布的北京“非典”确诊病例数 / 104
- 表 4-1 2004 年 4 月初中国主流报纸纷纷在头版刊登“安全旅游”
图片 / 131
- 表 4-2 中国“抗非”医疗设备紧缺举例 / 132
- 表 4-3 1976 年外电报道中国唐山大地震 / 137
- 表 5-1 《SARS 调查》记录《财经》足迹 / 176
- 表 6-1 不确定的疾病信息带给广州的恐慌 / 245
- 表 6-2 2003 年 SARS 期间公众非理性行为导致悲剧 / 260
- 图 1-1 噪音影响信息流示意图 / 3
- 图 2-1 “埃及纸草”与“纸草型社会”示意 / 65

图 2-2 危机传播无噪音信息流理论模式 / 67

图 3-1 “政府→传媒”信息传导控制模式 / 106

图 4-1 “观念→传播行为”影响模式比较 / 157

图 5-1 “认同度”与“传播度”螺旋 / 205

图 5-2 “压力度”与“传播度”螺旋 / 211

图 5-3 专业人士危机信息传播模式 / 216

图 6-1 危机信息系统与公众行为决策 / 273

专栏 2-1 准确地震预报挽救海城人 / 37

专栏 2-2 2003 年“非典”期间广东多地发生抢购风潮 / 39

专栏 2-3 山西于某赴广东后染“非典” / 41

专栏 2-4 山西谢某赴北京后死于“非典” / 42

专栏 2-5 科学家预言美国东海岸将遭遇特大海啸袭击 / 45

专栏 3-1 中央电视台伊拉克战争报道 / 77

专栏 3-2 中国国际广播电台伊拉克战争报道第一日 / 78

专栏 3-3 中国平面媒体伊拉克战争报道 / 79

专栏 3-4 中国网络媒体伊拉克战争报道 / 80

专栏 3-5 美国电视报道肯尼迪遇刺 / 82

专栏 3-6 CNN 报道第一次海湾战争 / 83

专栏 3-7 《华盛顿邮报》报道“水门事件” / 85

专栏 3-8 《广州日报》2 月 11 日 A1 版“非典”新闻报道 / 95

专栏 3-9 《北京日报》3 月 27 日“非典”报道 / 97

专栏 4-1 北京东直门医院医生如是说“非典” / 126

专栏 4-2 山西清徐县防疫站如是说“非典” / 128

专栏 4-3 越南白梅医院分享信息获得国际援助 / 133

专栏 4-4 广州呼吸疾病专家最早的两份“非典”报告 / 141

专栏 5-1 高耀洁和桂希恩揭开河南艾滋病疫情内幕 / 161

- 专栏 5-2 高耀洁与《一万封信》的故事 / 164
- 专栏 5-3 钟南山与蒋彦永推进中国防治 SARS / 166
- 专栏 5-4 蒋彦永告诉世界北京“非典”实情 / 168
- 专栏 5-5 清华大学 SARS 危机研究小组第一期报告的九条建议 / 174
- 专栏 5-6 科学家无法准确预知美国东海岸遭遇海啸的时间 / 180
- 专栏 5-7 中国地震工作者漏报唐山大地震的重要原因是缺乏临震前兆信息 / 181
- 专栏 5-8 唐山大地震后人们冷眼看地震工作者 / 182
- 专栏 5-9 地震工作者在唐山大地震前开展的工作备忘录 / 184
- 专栏 5-10 唐山地震工作者忽视了生物的反应 / 194
- 专栏 5-11 从唐山大地震到 SARS: 中国的危机信息采集网尚待建设 / 200
- 专栏 5-12 南亚海啸凸显创建印度洋地震海波警报系统的迫切性 / 200
- 专栏 5-13 太平洋海啸预警系统概貌与印度洋海啸预警系统的缺位 / 203
- 专栏 5-14 电影《后天》生动展示不认同的冲突情景 / 206
- 专栏 5-15 唐山大地震: 耿庆国的预见没有得到认同 / 208
- 专栏 5-16 影响唐山大地震临震预报的外在压力因素 / 212
- 专栏 6-1 2003 年重庆开县井喷 / 231
- 专栏 6-2 印度洋海啸后印尼的群体性抢夺、抢劫行为 / 264
- 专栏 6-3 唐山大地震后的群体性哄抢行为 / 265
- 专栏 6-4 质疑圆明园湖底防渗工程第一人张正春 / 270

第一章 绪 论

第一节 选题的现实动因

尽管全世界以热切的期待,带着各种美好的憧憬迎来了新世纪,但就在中国北京世纪坛、美国纽约时代广场等各国的著名场所中的欢呼声还余音未绝的时候,世界遭遇了一个又一个空前的灾难。从2001年9月11日纽约人亲历的那个噩梦般的早晨到2004年12月26日印度洋沿岸的游客和居民度过的地狱般的圣诞节,全世界的人们或者亲历或者从电视上“亲眼目睹”了无数个灾难事件。“9·11”纽约世贸中心双子塔被恐怖分子劫持的飞机撞击倒塌、阿富汗战争、伊拉克战争、巴以冲突、人质危机、自杀式人体炸弹袭击、印尼巴厘岛爆炸事件、SARS、西班牙马德里“3·11”地铁爆炸事件、俄罗斯别斯兰人质事件、南亚海啸……都将成为全世界的集体记忆,其中,发生在2003年春天的SARS可以说是留给中国人记忆最深的事件。

发生在新世纪的“天灾”和“人祸”以空前的频度、空前的复杂性、空前的规模、空前的破坏力给人们的生命和财产安全、自然生态、世界经济、世界政治甚至社会的方方面面带来严重的影响,严重破坏了人类文明的成果,制约着人类前进的步伐。

如何降低“天灾”的危害、减少甚至避免“人祸”的发生成

为近两年全人类共同面对的课题。不同的部门、不同的学科都从自己的领域出发讨论危机应对之策。在有关危机的讨论中，政府视角和企业视角的公共管理、危机管理占主流，而媒体视角的危机传播、危机报道也逐渐凸显出来。全世界表现出空前的危机意识。

正是在这样的现实背景驱动下，作者产生了强烈的探索愿望，诚望为减灾、为人类防止危机、更安全地渡过危机贡献一点绵薄之力。

第二节 研究问题：危机传播信息流及噪音分析

目前对危机传播的大多数研究无论是对政府公关、政府信息公开的研究还是对传媒功能的研究都可以被看做是“点”上的研究，因为政府和传媒都只能是危机传播信息流中的一个“点”——传播者或者受传者。而如果我们从信息流的角度分析问题，我们就可以找出信息流的起点、中转站、终点等与信息流全过程有关的“点”并把这些点联系起来，分析有利于信息流的因素或者不利于信息流的因素。这些分析有助于信息流中的各个点更自觉地调动有利因素并克服不利因素。

一、本文逻辑框架的核心概念

罗伯特·希斯（Robert Heath）在《危机管理》一书中对这几个概念做了简明的界定：

“信息流指两个或更多的发送者—接收者（人或者机器）间的信息交换。”^①

“确定的信息是指被评估为可靠的和确切的信息。对我们大部分人来说，确定的信息必须是人们亲眼目睹的，有客观详实的证据。……可变的信息是指评估为不可靠的且不确切的信息。如

① 罗伯特·希斯：《危机管理》，中信出版社2004年1月第2版，第100页。

果(a)人们没有第一手的证据,(b)信息源自他们和异地,并且(c)这则信息的客观证据缺失,那么这则信息就是可变信息。……危机管理者更多面对的是可变信息而不是确定的信息。实际上,80/20原则适用于许多危机情境。危机反应出现的信息中,大约80%都有可能是可变的。”^①

“发送信息的精确性和清晰性可能在以下环节遭到破坏:发送端、传输过程、接收过程和分析过程。这种破坏或者干扰就叫噪音”。^②

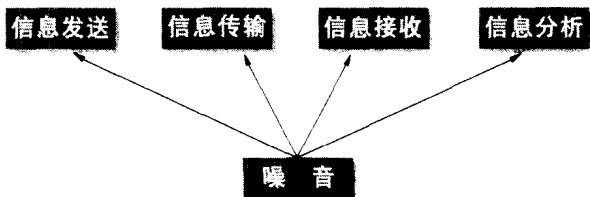


图 1-1 噪音影响信息流示意图

这几个概念成为本文建立论述框架的逻辑起点。本文的基本理论假设是:危机信息从任何传播者到任何接受者的过程形成信息流;只有在信息正确、传播正确、接受正确和反馈正确的时候危机传播信息流才是最有效的,最有利于减少甚至避免危机的发生;但在现实中,信息流的任何一个环节都可能成为影响信息流的噪音和干扰因素;处于危机信息流链条上的利益相关者应当意识到来自外界和自身的噪音,从而努力减少甚至消除噪音。提高危机信息的获取、传播和接受能力是危机信息流各个环节上的组织或者人员努力的目标。

① 罗伯特·希斯:《危机管理》,中信出版社2004年版,第113~114页。

② 同上,第99页。

二、本文的基本观点

高风险社会迫使我们经常面对各种风险与危机的挑战。危机的复杂性、复合性、常态性已经日益凸显，这决定我们的危机识别与危机应对也应该是复合的、常态的。

危机传播是危机管理的关键环节，因为社会危机需要共同行动，而信息沟通是共同行动的前提。危机识别信息与危机应对信息是危机传播的核心内容。危机传播只有在正确的危机信息通过正确的传播渠道被得到正确的传播并被受众正确的理解后作出正确的反应行为才能真正形成完全畅通无障碍的信息流。信息流的理想状态是危机传播效果最大化的体现。

然而，信息流很难实现完全畅通无障碍。信息流在危机识别、危机应对方案制定、危机信息传播、危机信息接收与解读环节都可能出现各种各样的障碍。我们每个人都可能成为信息流障碍的制造者。传媒人由于商业竞争的压力和危机传播政策的限制以及媒体自身认知与采集能力的局限而不能有效地传播危机信息。行政官僚与政治家所代表的政府由于传统的安全观、利益观的惯性思维以及政府机构内外沟通机制的不健全等因素的影响而没有提供及时正确的危机识别与应对信息，没有制定出切实有效的危机传播政策，没有进行切实有效的危机应对动员，这些成为信息流程中的至关重要的障碍。以专业人士为代表的知识分子由于自身认识能力的局限、由于辅助研究技术与工具的局限、由于很多危机信息的不可知性、由于社会环境的压力等因素，也会作出错误的或保守的判断，也会在关键的时候不敢决断，也会想不出最好的应对方法。有的公众则由于知识水平的局限、信息获得手段的局限、公民意识的薄弱等没有获得危机信息、没有正确解读危机信息、没有作出理性的行为选择、没有承担危机信息传播者的角色，所有这一切都是影响危机传播信息流的障碍和噪音。

在消除障碍和噪音的努力中，我们都能够扮演更积极的角色：大众媒介的社会公器功能、政府的公共服务功能、专业人士的公共知识分子角色、公众的公民角色都意味着各种功能与各种角色的“公共性”，意味着我们本身的角色所赋予的责任——维护公共利益，而公共利益就是共同利益。面对威胁公共安全与公共利益的危机，全社会需要共同行动。

在应对危机维护公共利益的共同行动中，政府所享有的社会资源配置权力、公共政策制定权力也同样意味着政府有责任尽最大努力消除政府自身在危机传播信息流中的障碍并调动全社会共同努力减少甚至消除信息流障碍。在全社会的共同行动中，政府是义不容辞的组织者和领导者。

第三节 本研究拟实现的目标

一、从社会系统视角建构危机传播信息流分析框架

社会是一个整体，社会各个部分各个环节之间彼此相连、互相影响。本文认为，只有把各个部分放在一起观察才能更全面地看清彼此之间究竟是如何影响的。但是，由于社会分工越来越细，而与社会分工密切相关的学科划分也越来越细，这导致从本领域本学科出发观察问题分析问题的研究越来越多，而多领域多学科的多视点研究比较少。单视点的单向度分析往往只能看清问题的一个方面，其缺陷开始得到很多学科的重视。因此，近几年，把一些细分的学科重新整合起来又成为新的学科发展趋势，成为学科的创新点，如工商管理学领域的“整合营销”（Integrated Marketing）与传播学领域的“战略性传播”（Strategic Communication）就是对公共关系学、广告学、营销学等学科的重新整合。

就在本文写作接近尾声的时候，“长江论坛”于2005年4月召开，与以往只有单一学科专家参与的单项研讨不同的是，这次