



政府

危机管理的
传播学

研究

高世屹

著



山东人民出版社



政府

危机管理的传播学研究

高世屹 著

山东人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

政府危机管理的传播学研究 / 高世屹著. — 济南:
山东人民出版社, 2005.10
ISBN 7-209-03851-5

I. 政... II. 高... III. 国家行政机关—行政管理—传播学—研究 IV. ①D035.1②G206

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 117804 号

山东人民出版社出版发行

(社址: 济南经九路胜利大街 39 号 邮政编码: 250001)

<http://www.sd-book.com.cn>

新华书店经销 山东新华印刷厂印刷

*

880 × 1230 毫米 32 开本 8.25 印张 2 插页 180 千字

2005 年 10 月第 1 版 2005 年 10 月第 1 次印刷

印数 1—4000 定价: 18.00 元

序

李仁臣

每年夏天，我都有机会阅读几篇博士生的论文。这些论文，大都给我留下了鲜明的印象，尤其是那些敢于论及重大主题，洋溢着创新精神，富于理论勇气的文章，更是给人启迪，令人难忘。

我的两个博士生的学位论文都得了优秀，高世屹便是其中之一。那一年，博士生论文答辩，高世屹首先出场，他的答辩成绩使同学们倍受鼓舞。

高世屹是从山东省委宣传部考进中国社会科学院研究生院研读新闻传播学的。在校期间，导师和同学之间主要是在探讨问题中增进了解的。我很快发现，高世屹的不动声色，是他为人和为文的一大特点。他为人低调，经常是不显山不露水，准备学位论文也是这样。他读硕士的时候，论文写的是新闻摄影，他的同学也有建议他继续研究新闻摄影的，原因之一是因为我作为他的导师，其中一个研究方向也是新闻摄影理论。但是，他没有走这条捷径，而是选择了一个更富挑战性的课题：《政府危机管理的传播学研究》。他之所以选择这个题目，是有两个背景：

一个是个人背景。他曾在省委宣传部工作过，在他的同学中有这样经历的人并不多。当年，我招收他为研究生，除了因为他有较好的业务功底外，还发现他有较开阔的宏观视野和较敏锐的管理意识，这或许是机关工作带给他的精神财富吧。另

一个是时代背景。美国的“9·11”事件之后，中国的“非典”疫情之后，危机和危机管理的研究空前升温，成为热门话题。高世屹课题研究的逻辑起点是：危机是人类社会客观存在的、不可回避的一种社会现象。上至一个国家、社会，下到普通百姓，危机总可能出现，或潜伏，或凸显，或者悄然来临于不觉之中。危机不仅会在事物发展的衰退阶段中出现，也会在事物发展的上升、前进过程中出现，只不过其形态和性质有所不同罢了。问题的关键，不在于是否承认危机，而是在于如何对待危机。是正视并积极应对危机，还是逃避并消极应付危机？这是一个理性的个人和社会必须认真思考、应对的问题。

高世屹研究问题，避开了那些图解式研究、报道式研究、随感式研究和重复性研究，而是选择政府危机管理研究，探讨我国现代化建设中具有全局性、战略性、前瞻性的重大问题。由于政府危机管理方面的研究，在我国较长时间内曾是空白，甚至是一个有意回避的话题，因此他的选择是有理论勇气的。

研究政府危机管理可以有许多视角，如政治学、管理学、公共关系学、博弈论等，需要一大批社会科学工作者进行立足国情、面向世界的深入研究。从传播学角度研究政府危机管理，是其中容易被忽视、但又必不可少的一个方面。实际上，随着我国社会主义民主政治的推进，随着建立社会主义和谐社会的提出，政府的社会管理职能在不断强化，公共管理角色日益明显。同时，人民群众参与社会管理的意识也在不断强化，舆论监督的能力在不断提高。如何在危机来临之时，在政府和群众之间进行有效的沟通，这就是政府危机管理的传播学视角。高世屹正是把他的研究聚焦于这一点上。

从传播学角度研究政府危机管理，具有一定的难度，因为它既涉及政府行为，也涉及传播行为，或者说它既不完全属于大众传播范畴，也不完全属于政府管理范畴，而是处于二者的

交叉点，而这个交叉点又恰恰是研究者的“盲点”。高世屹的这篇博士学位论文，选择一个具有较高难度和较强实践意义的题目，角度新颖，立意深远，可以说做了一个很好的探索。论文选取典型事例，运用访谈、个案分析、文本分析等研究方法，综合论述了政府危机管理中信息传播的规律性现象，提出了一些有针对性的应对建议，对于实际解决社会危机有一定的启示作用。论文资料丰富，表达清晰，论证与论据逻辑性强，有较强说服力。这篇论文还重点比较了2003年非典危机发生时几家报纸报道的异同，并指出我国媒体报道的不足，这反映出作者敢于面对矛盾、面对现实的精神。尤其难能可贵的是，他不是为学术而学术，而是考虑到实际操作问题，考虑到传播在政府管理实践中的应用，这正是目前许多论文所缺乏的。论文答辩中，答辩委员会一致对这篇论文的等级评定为优秀，这是对这篇论文的充分肯定，也是对这个课题研究的良好期待。

高世屹在宣传部门工作多年，比较熟悉传播操作实践，后来又潜下心来攻读博士，是一个积极上进、勤于思考的年轻人。在三年学习期间，他认真学习学校安排的各门课程，大量涉猎相关研究领域，广泛吸收相关学术成果，表现出较强的思考问题、研究问题的能力。作为导师，我希望高世屹在今后的工作学习中继续保持这些好的品格。

2005年8月

（作者为中国社会科学院研究生院新闻系博士生导师，曾任人民日报社副总编辑）

中文摘要

本文从大众传播学的角度，研究政府危机管理。主要是按照危机潜在期、突发期、恢复期的三个危机发展周期，进行分析和论述。

导论部分主要谈危机管理研究的源起、背景与意义、危机研究的现状，同时描绘出本论文研究的框架结构。

第一章危机概论，主要介绍一些基本的概念，包括危机与危机管理的定义、危机的类型与发展周期，这是本论文的基础。

第二章危机潜在期的大众传播，在阐述媒体预警机制的基础上，分别论述传媒的积极作用和消极作用。其中积极作用的论述主要是借鉴了社会学家科塞的社会安全阀理论，系统阐述舆论监督对政府危机管理的意义和运行机制。消极作用的论述主要是借鉴了中国科学院牛文元教授的社会燃烧理论，分别论述苏联东欧剧变中媒体的消极作用，传媒长期“培养”作用对“九·一一”等恐怖活动的影响。

第三章危机突发期的大众传播（一）——角色研究，主要是按照公共关系的理论，阐述政府、公众与媒体三者危机突发期分别处于什么样的位置、地位，以及三者之间的互动关系。对政府的信息披露，重点是检视我国政府新闻发言人制度的体系建设与运行机制、主要经验与不足，并提出一些建议。

对公众来说，主要研究了危机中的公众类型、群体心理、危机突发期的公众舆论。对传媒来说，主要研究了危机突发期的媒体运作机制、媒体伦理与职业操守、记者专业知识、媒介生态等。之后，论述了政府、公众和媒体之间的信息传播互动关系。

第四章危机突发期的大众传播（二）——内容研究，主要是研究危机突发期，大众传播媒介反映什么样的危机事件，也就是说客观存在的危机事件是如何转化为新闻媒介的媒介世界的。本章研究以2003年非典危机报道为个案，研究目的是客观描述中国大陆、港台和新加坡五家华文报纸的不同报道特点，分别从非典报道的报道总量、报道主题、新闻来源和消息来源、报道体裁等方面进行分析。媒体选择为《人民日报》、《北京青年报》、《明报》、《中国时报》和《联合早报》。研究发现，五家华文报纸在危机突发期基本上都是和政府保持较大的一致，但在具体运作上也各有不同，一是在媒体迅速反应方面，中国大陆报纸明显要逊于港台和新加坡报纸；二是在与政府关系方面，中国大陆和新加坡报纸更多地是积极配合政府各项举措，而港台报纸与政府之间的关系则稍微逊色一些；三是在与公众关系方面，中国大陆报纸与新加坡报纸较多关注社会团体，而港台报纸则较多关注危机受害者与基层群众；四是在媒体报道风格方面，《人民日报》以稳健厚重为主，其他报纸则以灵活多变为特色。

第五章危机突发期的大众传播（三）——策略研究，分别从说服法则、辩解策略与危机情境、流言的防范、新兴媒体的传播等四个方面论述危机突发期的主要传播策略。

第六章危机恢复期的政府形象修复，主要借鉴班尼特的形象修复策略，分析危机恢复期的公众特点和媒体作用。

结论共分两部分。第一部分是模型建构，提出政府危机管

理中信息传播的“政府、公众与媒体的互动模型”，危机管理的信息传播是在政府、公众与媒体的互动中进行的，其中政府是信息发布的主导，公众是信息需求的主体，媒介介于政府与公众之间，是危机信息传播的核心。第二部分是对传播学研究的建议，认为应该重视和加强对危机传播的研究，并对未来研究提出几点建议。

关键词：危机管理 政府管理 大众传播 危机传播
危机公关

Abstract

After the devastating terrorist attack on September 11th, 2001, crisis management research has grown significantly, and some major theoretical orientations have been adopted to certain aspects of crisis management. However, it has been very rare to approach the themes in the study of the role of the media in crisis management. Based on the case of the SARS crisis in 2003, this dissertation attempts to discuss the role of the media in government crisis management.

Starting with backgrounds, concepts, types, chronology and characteristics of crisis, the first chapter defines crisis as "a major occurrence with a potentially negative outcome affecting an organization, a company, or an industry, as well as their publics, products, or good name." And government crisis management means the use of any approaches to minimize damage to government's policy and image in a crisis situation.

The second chapter aims at the role of the media at the prodromal crisis stage. On the one hand, the media may play a positive role in government crisis management, but on the other hand, the media may bring into negative play in government crisis management.

The third chapter, " the role of the media at the acute crisis stage-role research", analyses firstly why government public relation is important in government crisis management, and examines Chinese government framework of public information. Then it demonstrates mass types, mass psychology, and public opinion at the acute crisis stage, and investigates media functional mechanism, professional ethic, and media environment.

Basted on the analysis of the case of the SARS crisis in 2003, the fourth chapter, " the role of the media at the acute crisis stage-content research", studies how " realism-world" turns into " media world" at the acute crisis stage. The investigation chooses five newspaper, the People's Daily, the Beijing Youth Daily in China mainland, the China Times in Taiwan, the Ming Pao in Hongkong, and the Unity Morning in Singapore. From the angles of report amounts, report themes, report sources, and news sources, this chapter describes the report characteristics of the five papers during the SARS crisis. As a conclusion, the investigation finds the five papers accord to their respective governments, but they run different ways in the angle of reporting, content and choice of topics in the media's crisis coverage.

The purpose of the fifth chapter, " the role of the media at the acute crisis stage-strategy research", is the analysis of the media strategy in government crisis management. Persuasion technique, preventing rumor, internet communication, and apologia under different situation are involved in the chapter.

The sixth chapter, " the role of the media at the crisis resolution stage", analyses the role of the media and the character of the public based on the theory of image restoration discourse, which is advanced by Benoit.

The conclusion has two parts: One is the model of " mutual influence between government, public and media". The other is a suggestion that crisis communication research being considered important and strengthened in the future.

Key Words: Crisis Management; Government Management; Crisis Communication; Crisis Public Relation; Mass Communication

目 录

序	李仁臣 1
导 论 危机管理：一个日益重要的研究领域	1
第一节 社会转型与全球化：政府危机管理的现实意义	2
第二节 危机管理研究的兴起与发展	10
第三节 危机管理研究的模式建构与本文研究框架	17
第一章 危机概论	22
第一节 危机概念辨析	22
第二节 危机的类型	30
第三节 危机的发展周期	33
第四节 危机管理	35
第二章 危机潜在期的大众传播	46
第一节 危机潜在期的媒体预警	46
第二节 媒体在危机潜在期的积极作用——社会安全阀 机制	50
第三节 媒体在危机潜在期的消极作用——助燃剂	56
第三章 危机突发期的大众传播（一）——角色研究	66
第一节 危机突发期的政府公共关系	66
第二节 危机突发期的公众舆论	86
第三节 危机突发期的媒体运作特点	93

第四节 危机突发期政府、公众与媒体的互动·····	104
第四章 危机突发期的大众传播（二）——内容研究	
——以2003年五家华文报纸SARS报道为例·····	121
第一节 个案背景与研究意义·····	121
第二节 相关研究文献综述·····	125
第三节 研究目的与方法·····	132
第四节 研究结果与分析·····	135
第五节 结论与讨论·····	154
第五章 危机突发期的大众传播（三）——策略研究 ·····	157
第一节 说服法则·····	157
第二节 辩解策略与危机情境·····	164
第三节 流言的防范·····	173
第四节 新兴媒体在危机突发期的传播·····	179
第六章 危机恢复期的政府形象修复 ·····	190
结 论 ·····	197
附录一 媒体在政府危机管理中的作用·····	204
附录二 美国危机传播研究初探·····	216
附录三 国务院各有关部门新闻发言人及新闻发言 工作机构电话·····	228
主要参考文献 ·····	231
后 记 ·····	242

表目录

表导论—1 1994—2003年有关危机研究的期刊论文数量	14
表导论—2 1994—2003年有关危机管理的期刊论文 研究领域分布.....	14
表2—1 危机信息来源类型.....	48
表3—1 危机时新闻发言人的任务、应该具备的知识和相应的技能.....	75
表3—2 常态下与危机中媒体运作的区别.....	94
表3—3 中西媒介生态系统比较.....	102
表3—4 市民心目中的政府抗击“非典”表现.....	113
表3—5 北京市民获取非典信息的传播渠道比重 比较.....	115
表3—6 北京市民获取非典信息传播渠道的受众年龄构成比较.....	116
表3—7 北京市民获取非典信息传播渠道的受众学历构成比较.....	117
表3—8 北京市民获取非典信息传播渠道的受众职业构成比较.....	117
表4—1 五家报纸非典报道每日规模比较.....	137
表4—2 五家报纸非典期间头版开设栏目和专版	

比较·····	139
表 4—3 五家报纸头版非典报道的标题编排比较 ·····	140
表 4—4 五家报纸头版非典报道呈现方式比较 ·····	143
表 4—5 五家报纸头版非典报道主题比较 ·····	144
表 4—6 五家报纸头版非典报道主题中各界反应的 细分比较 ·····	147
表 4—7 五家报纸头版非典报道的新闻来源比较 ·····	148
表 4—8 五家报纸头版非典报道的消息来源比较 ·····	148
表 4—9 五家报纸头版非典报道消息来源中 社会各界的细分比较 ·····	150
表 4—10 五家报纸头版非典报道的消息来源 方式比较 ·····	151
表 4—11 五家报纸头版非典报道的报道类型比较 ·····	154
表 5—1 危机情境的不同类型 ·····	166
表 5—2 流言的类型、起因与制止策略 ·····	178
表 5—3 传统媒体与网络媒体的不同特点 ·····	180
表 5—4 目前我国主要网站的重要论坛 ·····	183
表 6—1 班尼特的形象修复策略 ·····	194

图 目 录

图导论—1	1994—2003 年有关危机研究的期刊 论文研究属性比较·····	15
图导论—2	本文章节架构图·····	20
图 1—1	危机概念辨析·····	29
图 1—2	危机管理结构·····	37
图 1—3	组织形象评估坐标·····	44
图 3—1	美国农业部公共关系组织图·····	84
图 3—2	对当地政府采取措施的满意与对我国新闻媒体 总体满意度的对应分析·····	120
图 4—1	框架的中层次结构简图·····	130
图 4—2	由各种真实所形成的框架内在结构·····	132
图 4—3	五家报纸非典报道总量的总体态势·····	136
图 4—4	五家报纸头版非典报道体裁比较·····	153
图 5—1	说服过程示意图·····	164
图 5—2	危机类型与辩解策略对应图·····	167
图结论—1	政府危机管理的信息传播互动模型·····	198