



WEIJI CHUANBOZHONG DE GUOJIA XINGXIANG
XIUFU LILUN YU LUJING

危机传播中的国家形象修复 理论与路径

韩娜 / 著



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

本书为国家社科基金重大项目《“一带一路”背景下中国价值观的国际传播研究》(项目批准号 17ZDA285)的阶段性研究成果

危机传播中的国家形象修复理论与路径

韩 娜 著



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

危机传播中的国家形象修复理论与路径 / 韩娜著. — 北京: 知识产权出版社, 2019.1
ISBN 978-7-5130-5738-7

I. ①危… II. ①韩… III. ①突发事件-公共管理-研究-中国②国家-形象-传播学-研究 IV. ①D035②D5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 184101 号

内容提要

本书主要探讨在风险社会和国际传播的背景下, 国家在危机管理中如何进行有效的危机传播, 以解决危机, 重塑国家形象。

责任编辑: 于晓菲

责任印制: 孙婷婷

危机传播中的国家形象修复理论与路径

WEIJI CHUANBOZHONG DE GUOJIA XINGXIANG XIUFU LILUN YU LUJING

韩娜 著

出版发行: 知识产权出版社有限责任公司

电 话: 010-82004826

社 址: 北京市海淀区气象路50号院

责编电话: 010-82000860 转 8363

发行电话: 010-82000860 转 8101

印 刷: 北京中献拓方科技发展有限公司

开 本: 720mm×960mm 1/16

版 次: 2019年1月第1版

字 数: 214千字

网 址: [http:// www. ipph. cn](http://www.ipph.cn)

[http:// www. laichushu. com](http://www.laichushu.com)

邮 编: 100081

责编邮箱: yuxiaofei@cnipr.com

发行传真: 010-82000893

经 销: 各大网上书店、新华书店及相关专业书店

印 张: 15.5

印 次: 2019年1月第1次印刷

定 价: 68.00元

ISBN 978-7-5130-5738-7

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 言

随着全球经济不断发展,全球化进程正迅猛加速,整个世界处于不断变化之中。进入20世纪以来,随着现代化的不断推进、全球化进程的加快,人类社会的各种矛盾大量涌现,传统安全和非传统安全交织,越来越多潜在和正在发生的危机正在威胁着人类,而这些就构成了公共危机事件,可以说人类社会已经进入了一个风险社会。同时,互联网的发展加剧了风险的影响力,使得风险突破了时空的障碍更加在短时间内波及全球。这些危机事件发生后,国家如何进行危机处理与沟通、国家如何在危机传播中重塑受损的形象是一个重要的议题。因此,从这方面看来,应对公共危机,维护公众利益和公共安全,促进社会的良性发展,已经成为各国面临的重要课题。面临一个国际性的危机突发事件,国家对危机事件本身的处理对化解矛盾、解除危机有至关重要的作用,同时加强在危机处理中的政府沟通,对国家形象也有十分重要的影响。

国家形象,是反映一个国家的各种信息经过复杂、多样的传播而在国际社会形成的对该国的整体印象和综合评价。国家形象的好坏关系到一个国家在国际上的声誉和地位,并直接影响世界范围内的人心向背。良好的国家形象容易获得世界人民和国际舆论的支持;反之,则会招致国际社会的反感,疏离同别的国家的合作关系。而国家在面对频频发生危机的环境中,如果不能有效地解决危机,就会对本国的国家形象产生致命的打击,冲击国家的正面形象和政府的权威,丧失在国际社会上的公信力,因此,国家形象的修复显得格外重要。国家形象的维护不仅要靠国家的理念系统、行为系统,也要靠视觉系统,但是无论行为系统

还是理念系统,最终要靠视觉的传播系统传达给公众,形成良好的社会评价。近些年来,面对突发的危机事件,各国都制定了相应的突发事件应急法案,从制度层面及时、有效地处理危机事件。在大众传媒日益发达的今天,危机事件的解决不仅要靠政府本身对事件的行政处置能力,更重要的是做好危机沟通工作,通过正确的危机传播模式在危机中修复国家形象,重塑国家权威。

在危机面前的信息沟通和传播成为解决危机、化解矛盾十分重要的环节。目前,政府危机传播研究得到越来越多的关注,研究领域集中于公共管理学、政治学、新闻传播学、国际关系学、社会学、公共关系学等诸多学科领域。在传播学界,将危机分为危机预防和危机沟通两个方面,危机预防是对于潜在的危机的准备和管理,而危机沟通是在危机发生中和危机解决后如何进行补救,并通过信息沟通,将在危机中的政府、媒体和公众联系起来。因此有学者认为公共危机管理实际上是一个“动态的危机传播过程”,而在危机中政府沟通的效果对于其国家形象的维护以及政权稳定至关重要。

因此,该书的研究立足于风险社会这个大环境,用危机传播的相关理论,研究在危机过程中国家危机形象修复策略,是当前一个十分重要的研究课题,具有重要的理论意义和实践意义。

概而言之,该书的特点主要在于以下三个方面。

首先是该书的完整性。该书主要探讨在风险社会和国际传播的背景下,国家在危机管理中如何进行有效的危机传播。该书在结构上,除绪论外,分为四个章节。第一章和第二章是宏观研究,第一章为博弈与互动:危机传播与国家形象修复关系,主要围绕当今危机传播环境、形象修复概念以及危机传播与形象修复关系来展开论述;第二章为审视与反思:危机传播中国家形象修复路径分析,主要通过论述国家形象修复中公众、政府和媒体三个维度的作用、常态下国家形象塑造路径以及危机

中国家形象修复路径来探讨;第三章风险社会和国际传播的背景下,从微观上,为危机情境下国家形象修复策略之案例分析,主要按照归因论的观点,把事件分为三种类型,其中受害者型选取了日本地震,事故型选取了智利矿难,错误型选取了“棱镜门”事件。在个案资料收集上,从新华社和路透社选取了新闻报道为研究文本,以库姆斯的危机情境理论对三类案件进行定量分析,梳理各国在不同危机情境下的沟通策略以及媒体评价。第四章为弥合与修复:危机传播视角下国家形象修复机制,在前三章分析基础上,提出危机传播中国家形象修复的三种机制,即危机潜伏期国家危机信息预警机制、危机爆发期国家危机信息沟通机制和危机后期国家危机传播恢复机制。

其次是该书具有的理论特点和实践意义。在该书中,作者引用了大量的传播学、管理学、社会学和公共关系学的理论,说明在危机传播中,需要做好政府、媒体和公众三者之间的互动传播,体现了多学科交叉的特点。在国际危机事件中,国家或者政府是社会公共事务的推动者和国家利益的维护者。同时,在实践层面,作者提出,当前面临危机事件,各国都十分重视危机风险防范和处置,对于我国来说,新成立的应急管理部就是从国家层面对危机风险管控做出的资源调整,然而,当突发性的危机事件发生时,为了更加有效地、快速地控制事态恶化,政府部门不仅要关注如何控制危机实体蔓延,还应当从信息传播和信息管理角度入手,破解如何开展与公众的危机沟通、如何发布及时正确信息、如何重塑国家政府形象这一议题。同时,媒体作为政府危机信息传播的重要介质,在政府公共危机管理中起着不可或缺的作用。目前我国已经发展到了以人工智能、云计算、社交媒体为特征的 Web 3.0 时代,从国家治理角度来说,我国也进入了网络社会治理的阶段,对于国家来说,如何整合全媒体资源,处理好政府和传统媒体的关系,管控好自媒体平台,开展网络舆情信息治理和引导是我们需要思考 and 解决的问题。因此,在公共危机事

件发生时,政府如何树立正确的舆论导向,向公众传达有效的危机信息,通过交互式立体化的信息传播模式,建立起政府与公众相互信任、相互支持的关系,同样是政府在公共危机事件处理中的重大课题。

最后是该书提出了经过研究的对策建议。不仅提出了危机不同阶段的对策重点,而且提出了不同类型的危机处置建议。作者提出政府在危机沟通和形象修复过程中,要根据不同的语境和危机类型展开不同的危机公关,在事故型和错误型的危机事件中,政府应该主动认错,采取积极诚恳的态度去解决危机、处理问题,不逃避和推卸责任;同时,在危机过程中要十分重视社交媒体在信息传播中的功能,掌握传播主动权,以更加直接、快捷的方式向社会通报事件进展,避免谣言的进一步传播。在整个危机处理过程中,政府部门积极的危机传播和情感引导会对公众的情感及认知产生有利的影响,让公众以更加正面的心态看待危机主体的补救措施和未来发展。从受众角度看,政府一方面要安抚亲历者情绪,在善后工作中展现出负责任的形象;另一方面要保障绝大多数非亲历公众的知情诉求,对危机细节和整体情况进行及时跟进和通报。只有公众的诉求得到满足,政府才有可能达到挽回形象、降低负面影响的目标,达到形象修复和形象重塑的目的。另外。该书作者还特别强调了传播的作用。该书认为,在风险社会和媒介社会化的背景下,当国家面临一个国际性的危机突发事件时,国家形象本来已经受到损害,而重新对形象进行修复,除了国家对危机事件本身的处理对化解矛盾、解除危机有至关重要的作用之外,政府传播和大众传播对政府塑形也有至关重要的影响。

当然,该书也存在着一定的不足之处,例如,受研究时效的影响,该书的案例还不够丰富和新鲜,还可以扩大增加一些新的案例;再如,该书所用的理论在与实践案例的结合上还需要深化,这都是在以后的研究中可以进一步努力的方向。

总而言之,本书是在国际形象、国家危机管理方面的一个新成果,在传播全球化和国家软实力日益重要的今天,尤其富有意义,值得推荐,值得一读。

中国传媒大学国际新闻研究所所长,教授 刘笑盈

2018年8月22日

目 录

绪 论	001
第一节 危机传播中国国家形象修复的现实背景	001
第二节 国内外研究现状	010
第三节 研究意义、创新性及研究方法	029
第一章 博弈与互动:危机传播与国家形象修复关系	037
第一节 危机传播中国国家形象修复现实背景	037
第二节 危机传播中国国家形象修复的互联网背景	052
第三节 危机传播中国国家形象修复的理论界定	061
第四节 危机传播与国家形象修复的互动	085
第二章 审视与反思:危机传播中国国家形象修复路径分析	095
第一节 国家形象在危机传播中的影响维度	095
第二节 常态下国家形象建构的路径	111
第三节 危机中国国家形象修复的路径	123
第四节 危机传播中舆情管理机制	131
第三章 危机情境下国家形象修复策略之案例分析	141
第一节 受害者型——日本地震	143
第二节 事故型——智利矿难	159
第三节 错误型——“棱镜门”事件	173

第四章 弥合与修复:危机传播视角下国家形象修复机制191

 第一节 危机潜伏期的传播预警机制193

 第二节 危机爆发期的传播沟通机制204

 第三节 危机后期的传播恢复机制216

结语221

参考文献225

绪 论

第一节 危机传播中国国家形象修复的现实背景

近年来,全球范围内公共危机事件频发,从切尔诺贝利核电站到福岛核电站泄漏事故,从“9·11”恐怖袭击到世界范围内形式逐渐升级的恐怖活动,从“非典”到禽流感的传播,从局部地区的金融风险到全球金融危机,从智利地震到中国汶川地震,从孟买大楼倒塌到中国大桥坍塌……进入21世纪以来,随着现代化的不断推进、全球化进程的加快,人类社会的各种矛盾大量涌现,越来越多潜在和正在发生的危机——公共危机事件,正在威胁着人类。可以说人类社会已经全面进入了一个风险社会。风险社会(Risk Society)的概念最早是由德国著名社会学家马尔里希·贝克(Ulrich Beck)提出来的。他认为,工业社会在给人们创造了巨大的物质财富的同时,一些被制造出来的风险也逐渐涌现出来,在工业社会以后,人类社会已经全面进入了一个以风险为本质的风险社会。而随着公共危机事件对人类影响日益深远,公共关系学界、管理学界和传播学界对公共危机的研究也在逐步加深,尤其是在以风险社会为背景的传播学中,对于公共危机传播的研究也日益显现。

公共危机传播并不是一个孤立的研究领域,我们不仅要把它放在风险社会的背景下,而且应该加入媒体的传播要素,审视其在新时期的传播特点。随着国际交往的日益深入,国家间的信息交流和传播也呈现多元化的趋势。国际传播是指通过各种工具、传播手段和传播方式在国际

范围内进行的信息或其他传播活动。“广义的国际传播包括跨越国界的大众传播和人际传播;狭义的国际传播仅指跨越国界的大众传播。^①”随着传播技术的全球化和国际化,各国之间传播的边界被大大模糊,危机传播的全球性和连锁性成为新时期危机传播的重要特征。

当前我国处于危机高发期,危机呈现出多样化的趋势,危机范围已经扩展到了网络领域,成为 Web 3.0 社交媒体时代的舆情危机事件。网络社会管理难度持续增大,网络诈骗、网络犯罪、网络舆情、网络群体性事件等都是网络社会中呈现出的负面问题,也是网络社会治理中集中反映出的关键问题,是新时期社会治理的新问题和新方向,在网络社会治理中,舆情危机管理又是一直伴随着网络发展而存在,却在不同时期呈现出不同特点。舆情危机管理的核心是危机决策,在网络社会治理的背景下,网络舆情危机决策更需要管理机制作为保障。

目前,在立足风险社会和国际传播的大背景下,各国都纷纷开始研究危机的预防、危机的处理以及危机后的恢复管理。而在国际传播中的国家形象塑造,也成为各国全球战略的重要组成部分。在国家形象的塑造上,除了树立正面的国家形象外,风险社会中危机的发生也会严重影响国家形象,而危机中国家形象的修复对国家形象的塑造影响巨大。因此,只有对风险社会和国际传播这两个背景进行深入分析,才能更好地探讨危机形象修复这一议题。

第一,突发性的公共事件成为各级政府和各国面临的突出难题。当前,全球都进入了风险社会时期,随着全球化的不断推进,危机已经从单个国家扩展到了世界范围内,没有一个国家可以避免全球危机的影响。我国正处于改革的攻坚期,改革越深入、危机发生频率越高,而危机的类型已经从传统的实体危机,演变成网络危机,例如舆情危机。舆情危机事件不仅发生在网络中,而且能影响线下的群体,从而影响民众的整

① 关世杰. 国际传播学[M]. 北京:北京大学出版社,2004:12-15.

心态、民众的行为等。在互联网飞速发展的历史时期,网络社会治理不仅成为我国国家治理中的重要组成部分,更是我国参与全球网络治理的重要理论基础和战略支点。

第二,危机决策从单纯的局部应对和学术研究层面上升为一种国家机制。良好的国家形象容易获得世界人民和国际舆论的支持;反之,则会招致国际社会的反感。而国家或者政府在面对危机舆情时,如果不能有效地解决,会对本国的国家形象产生致命的打击,冲击国家的正面形象和政府的权威,丧失在国际社会上的公信力。因此,网络社会治理中的舆情危机管理显得尤为重要。目前我们已经处于网络化的媒介的时期,国家形象的维护不仅要靠国家的理念系统、行为系统,而且要靠视觉系统,但是无论行为系统还是理念系统,最终要靠视觉的传播系统传达给公众,形成良好的社会评价。近年来,面对突发的危机事件,各国都制定了相应的突发事件应急法案,尤其从大数据、云计算角度建立了政府舆情监测分析平台,用于及时预警突发性的危机事件,从制度层面来及时、有效地处理危机事件。在网络化自媒体日益发达的今天,危机事件的解决不仅要靠政府本身对事件的行政处置能力,同时还需要政府做好舆情的危机预案工作,将通过正确的舆情危机管理机制来塑造和修复国家形象,重塑国家权威。

第三,国家网络社会治理为舆情危机管理提供制度化保障。舆情危机传播并不是一个孤立的研究领域,我们不仅要把它放在风险社会的背景下,而且更应该将其放到网络社会治理的大背景下,审视新时期的舆情传播新特点以及危机管理的新机制和新突破点。目前,各国纷纷在立足风险社会和网络社会治理或者虚拟社会治理的大背景下,开始研究舆情危机的预防、危机的处理以及危机后的恢复管理,并将其法制化和制度化。在各国网络社会治理中,很重要的一部分就是网络舆情危机管理,危机舆情如果被及时、妥当地处理就会得到化解,如果不能被及时、

有效地处理,那么就很有可能会演变成舆情危机,影响国家形象在世界范围内的建构。目前,我国关于舆情危机管理是建立在网络社会治理上的一个重要问题,舆情危机管理是多方治理主体共同作用的结果。

一、全球:风险社会

1986年,德国社会学家乌尔里希·贝克在其论著《风险社会》中最早提出了风险社会的概念。在随后的《风险时代的生态政治》《世界风险社会》《风险社会及其超越:社会理论的批判性议题》《反思现代化》等著作中,他进一步完善了风险社会理论。贝克提出的风险社会理论最初是为了批判资本主义制度,认为人类进入工业社会就意味着进入了风险社会。工业社会具有两面性,在给人类创造了大量财富的同时,也给人类带来了大量风险。乌尔里希·贝克认为,与传统工业社会相比,风险社会有其新的特点,它是现代性内部断裂的结果,现代性正在从古典工业社会的轮廓中脱颖而出,正在形成一种崭新的形式——风险社会^①,他将风险社会定义为一系列特殊的社会、经济政治和文化因素。这些因素具有普遍认为的不确定性原则的特征,它们承担着现在社会结构、体制和社会关系向着更加复杂、更加偶然和更容易分裂的社会组织转型的重任。^②也就是说,在贝克看来,现代风险具有了两个突出特征:一是具有不断扩散的人为不确定性逻辑;二是导致了现有的社会制度、社会结构以及社会关系向更加复杂、偶然和分裂状态转变。因此,不同于以前传统工业社会的传统风险,现代风险社会具有了新的特征,并且在发展过程中呈现更强烈的时代性。

与此同时,另外一名风险社会的研究者安东尼·吉登斯(Anthony Gid-

^① 乌尔里希·贝克. 全球化时代的权利与反权利[M]. 蒋仁祥,胡颐,译. 桂林:广西师范大学出版社,2004:3-5.

^② Ulrich Beck. Democracy Without Enemies[M]. Germany: Polity Press, 1998: 4-5.

dens)在《失控的世界》《现代性的后果》《反思现代性》(与贝克合著)等著作中也对风险性社会做了进一步阐述。他认为,传统风险是与外部风险(External Risk)相对应的,而现代风险是与被制造出来的风险(Manufactured Risk)相对应的。所谓被制造出来的风险,是指我们不断发展的知识对这个世界的影晌所产生出的风险,是指我们没有多少历史经验的情况下所产生的风险。^①与传统社会中自然的、外在的风险相比,现代风险具有人为性、内在性,由人类能力的发展和决策引起。

乌尔里希·贝克和安东尼·吉登斯的对于风险社会的研究是基于对工业资本主义的批判,侧重于宏观制度的分析。风险社会是西方现代性发展的产物,而后现代性的核心制度——政府、工业和科学则是现代风险的主要制造者。^②在国外有关风险社会的理论中,出现了三个研究流派。第一个流派是以卢曼为代表的现实主义流派。该派以客观现实为依据,认为新的、影响更大的风险是引起风险社会的主要原因,如恐怖主义、极权主义、民族矛盾等,以及一些局部的或突发的事件能导致或引发潜在的社会灾难。^③这些诱发性因素会成为某个危机事件的导火索,从而把潜在的危机激发出来成为影响力十分广泛的危机。而这个论断目前也得到了很有力的证明,例如2011年的北非颜色革命、中东的恐怖主义等都是由一些新的社会原因而引发的局部危机,进而对全球的政治经济格局造成影响。第二个流派是以斯科特·拉什等人为代表的风险文化流派。该派认为风险的产生是人们主观意识的结果。其中,拉什提出了“风险文化”的思想,认为在当代风险的突出是文化现象的一种表现,当代社会

① 冯志宏. 风险社会理论与和谐社会构建[J]. 中国市场, 2007, 13(14): 62-67.

② 司景新. 共识的焦虑: 中国传媒知识分子对危机与风险的论述[J]. 传播与社会学刊, 2011, 30(15): 123-129.

③ 杨雪冬. 风险社会理论述评[J]. 国家行政学院报, 2005, 19(1): 86-91.

正由风险社会过渡到风险文化。^①第三个流派是以贝克和吉登斯为代表的制度主义流派。该派侧重从社会结构中分析风险社会的产生,并指出风险社会是现代性的一个阶段,是一种新的形式。

贝克的风险社会理论提出后并没有在多大程度上得到学术界的认可。直到20世纪90年代以来一些地区性的重大危机事件,如苏联切尔诺贝利事故,美国、中东等地的恐怖袭击事件,金融危机事件,局部地区战争等,让人们在现实中看到了风险的存在和扩大。而风险社会既是一个主观的概念,表明人们对风险预警、风险管理、风险处理等意识的增强;同时,也给人们描绘了一个现代社会不可避免的危机情景,如何新的社会秩序中处理风险和危机,重构国家发展中的风险战略,将逐渐成为一个时代的主题。

二、媒体:国际传播

自人类社会在超越国家民族的界线开始发生密切联系之后,先后出现了三个影响很大的词汇:国际(International)、世界(World)和全球化(Globalization)。全球化有各种表现,也有各种各样的研究领域,例如经济全球化、社会全球化、传播全球化、政治全球化、媒介全球化、文化全球化,等等。经济全球化是全球化中最实在和最基础的表现,也是所有研究者都认可的概念;政治全球化是一个并不清晰、充满争议的概念,但是国家概念和国际关系则是受全球化冲击最大的领域;至于文化全球化更难辨认,不过传播全球化是全球化最突出的表现,也是大多数学者都承认的现象。^②

随着全球经济一体化的进程加快,国际信息交流也日益频繁。在全

① 杨魁,刘晓程.政府、媒体、公众:突发事件信息传播应急机制研究[M].北京:中国社会科学出版社,2010:20-28.

② 刘笑盈.国际新闻传播学:本体、方法和功能[M].北京:中国广播电视出版社,2010:2-10.

球共享信息的同时,信息的流动也在影响着国际局势和各国的政治、经济、文化、社会和军事。信息时代,谁占有信息,谁就占有话语权。

国际传播“不仅是一个国家对外信息交流的重要渠道和组成部分,而且已经成为一个主权国家软权力的重要标志”^①。而在现代风险社会的背景下,危机事件频发,危机的影响已经突破了区域性和地区性的单一特征,随着信息的跨国界扩散,国际危机事件已经成为21世纪危机的新特点。因此,在研究危机传播这一议题时,除了风险社会,国际传播全球化也是研究的重要背景。对于国际传播的定义,不同的学者有不同的侧重点,但概括起来说有广义和狭义两种分法。广义的国际传播包括跨越国界的大众传播和人际传播;狭义的国际传播仅指跨越国界的大众传播。^②目前,国内学者都比较倾向于狭义上的界定,即国家或组织通过大众传播媒介进行的跨越国界的信息传递和交流。

从1835年哈瓦斯通讯社的成立算起,国际传播到今天已经有一个多世纪的历史了。不过,对于国际传播的研究历史并不长。从国外来看,国际传播的最初研究起源于美国,是从大众传播学中衍生出来的一个分支学科。20世纪60年代末,国际传播作为一个学科在美国得到了承认,1971年,位于华盛顿的美利坚大学国际关系学院率先开设了国际传播的硕士学位课程。20世纪70年代以后,国际传播研究开始国际化。联合国教科文组织下属的大众传播协会于1978年设立了国际传播分会。随后,联合国教科文组织又出版了多种报告。20世纪80年代以后,国际传播的研究热潮开始出现,一直到现在热浪不减。从国内来看,传播学是20世纪八九十年代引入我国的;国际传播研究就起步更晚,基本上可以说是20世纪末才出现、在21世纪以来得到发展的学科。

国际传播的基本主体是国家,并随着经济的发展出现了多元化的趋势。国家不是国际传播的唯一主体,但却是基本主体。因为政治考虑是

① 郭可. 国际传播学导论[M]. 上海:复旦大学出版社,2004:1-9.

② 关世杰. 国际传播学[M]. 北京:北京大学出版社,2004:10-11.