

The Analysis of the Role that the Mass Media Plays in Solving Public Crisis

Huiyan Yao

School of Management, Zhejiang Ocean University, Zhoushan, China
r42051@163.com

Abstract: “Nothing can be more serious than the public is kept in the dark about the truth”. The occurrence of public crisis is inevitable with the rapid development of economy and science and with the deepening of social reforms. Because of the important role mass media plays in allowing information disclosure and transparency, it is necessary for mass media to shoulder its own responsibility in crisis management. With some sudden events of public crisis, this article tracks out that mass media should be the watchmen of society for telling people the sudden events fully and strictly according to the facts. It should also be the communicator between the government and public and be the guide of public opinions. On the other hand, it should help the government find solutions, mobilize the public and supervise the course of implementation.

Keywords: mass media; public crisis; role; analysis;

对大众传媒在解决公共危机过程中的角色分析

姚会彦

浙江海洋学院管理学院，舟山，中国，316000
r42051@163.com

摘要:“天下之患，莫大于不知其然而然”。随着经济、科技的飞速发展以及社会的改革和调整不断深入，公共危机事件不断出现。作为在信息公开与透明方面具有重要作用的大众传媒，有必要在公共危机治理的中承担起自己的角色。本文结合一些突发公共危机事件，探索了在公共危机中，大众传媒应该承担起社会守望者角色，把突发的公共危机如实充分的告知人们；应该承担起政府与公众沟通者的角色；应该承担起社会舆论引导者的角色；应该承担起辅助政府完成危机发生后的寻计问策和社会动员的角色；应该承担起危机解决过程中和后续工作的监督者的角色。

关键词: 大众传媒；公共危机；角色；分析

随着经济、科技的飞速发展以及社会的改革和调整不断深入，公共危机事件出现的次数越来越多，而且越来越超出人们的想象。无论是以环境污染、自然灾害和流行疾病为主要形式的自然危机，还是以集体上访、示威游行、安全问题、群体冲突为表现形式的利益失衡和权力异化导致的公共危机，如果不能有效控制，都会对国家政治、经济和社会的发展产生严重的威胁。在危机来临时，“无论是国家、市场还是被许多人寄予厚望的公民社会都无法单独承担起应对风险的重任”，正因为如此，全体社会成员都必须责无旁贷地担当起治理公共危机的责任和义务。但是“天下之患，莫大于不知其然而然”，因此，作为在信息公开与透明方面具有重要作

用的大众传媒，有必要在公共危机治理的中承担起自己的角色。本文结合一些公共危机事件的案例，拟从以下五个方面分析大众传媒在公共危机中的角色作用。

1 社会环境的守望者

著名政治学家李普曼认为，人类生活在两个环境里，一为现实环境，一为虚拟环境。大众媒介的出现和发达，特别是网络时代的到来，使得虚拟环境在人们生活中的影响的比重越来越大，人类认识真实世界的可能性越来越小。当前，我们依赖媒介生活，我们经历的环境有许多是通过媒介处理之后的虚拟环境。这种环境是否真实姑且不论，重要的是我们不能不基于这种环境去认知世界。“面对着这种真实的事情，半真半假的事情，

谣言与捏造等色色具有的混合情况，国内的读者和观众就不得不自己去分辨自认为是真实的情况而加以接受”，因此，媒介从它诞生的那天起就担负了社会环境的守望者的角色。这种“守望”表现在，它监视周围环境，及时向受众提供并告知新闻。当然，传媒的力量在于说真话，维护新闻真实是传媒的天职，特别是在面临重大公共危机时，确保新闻真实，切实尊重受众知情权更是新闻媒介不可推卸的行业道德和新闻工作者的职业道德。当危机来临或突发事件发生时，媒介的这种功能通常表现为关注突发性、灾害性的事件，向人们发出危险预警和报道。

近几年，我国无论是金融危机事件发生，“3·14”拉萨暴力事件的出现，还是在汶川地震发生时，大众媒体都在最初的时间，以最快的速度给予如实充分的报道。他们以公开透明的姿态及时发布信息，以独立负责的姿态，及时向公众通报事实，让公众知道更多的真相，消除公众的信息饥渴，责无旁贷地尊重、维护和保障公众的知情权。因此，大众媒体的“守望者”角色的扮演给人们了解危机提供了一个有利的渠道。

传播学奠基人拉斯韦尔指出，环境监视、社会协调和社会遗产传承是媒体最基本的三项功能，而监视、守望环境是新闻传播活动最基本的社会功能，它主要是通过媒体向公众及时提供准确和最新信息来实现的。媒体在危机期间的报道不仅满足了向公众提供危机事件零散的信息，还随着事态的进展，在分析整合信息的基础上向公众及时报道对事态发展趋势的估计，并通过自身的途径聚合有关社会力量为危机解决献计献策。

2 政府与公众之间的沟通者

重大危机事件发生之后，作为掌握巨大公共资源的政府会在非常短的时间内集合强大的力量投入到危机事件的处置和解决过程中。那么，政府的行动是否迅速、采取的措施是否有效、危机解决的进展如何、公众对于政府的挽救危机的措施持何态度，这些都需要向社会及时公布，让公众及时了解和掌握。因此，媒体在做好社会环境守望者的同时，还应该扮演好政府与公众之间的沟通者的角色。

作为负责任的大众媒体，在高度发达的社会条件下，它是政府与公众之间建立良好关系最重要的信息桥梁。突发事件发生后，大众传媒的协调沟通角色更加凸显，媒体要发挥社会聚合能力，使特殊情况下的舆论引导、监督和沟通更为顺畅。面对危机事件，公众非常关心政府应对突发事件采取的措施；政府也希望了解

公众的态度，通过媒体协同赢得公众，使得双方形成一种相互信任、相互支持的解决危机的体制和氛围，“信任可以在一个行为规范、诚实而合作的群体中产生，它依赖于人们共同遵守的规则和群体成员的素质”。为此，政府需要传媒通过各种传播手段和渠道，把有关情况传递给公众，公众知道得越多，政府获得的支持度就越大。同时媒体也要搜集、表达公众的意见，把公众的态度传递给政府，形成互动，取得全社会的支持与配合，让公众和政府共同应对突发事件。信息的公开能够“减少猜疑、增强公众的信心和力量，培养公众对政府的信赖感”。所以在危机来临之时有人呼吁：“政府，要给民众更多信心；民众要给政府更多信任”。

在汶川地震发生一个小时后，中央电视台等媒体就开播了关于地震的直播节目，滚动报道前方抗震救灾的情况，同时有大批记者在机场等待奔赴灾区。大众媒体以信息的高透明度，充分解答公众最关心的问题。在整个报道中，他们每天发回大量及时准确的新闻报道，报道事件的进程和前因后果，最大限度地满足了公众的信息需求，也使公众和政府共同投入到这场对抗自然灾害的斗争中。

3 社会舆论的引导者

危机来临时，在人际传播、手机传播、网络传播等信息传播渠道的多元化的今天，如果公众不能从正常、权威的渠道获取信息，就难免猜测臆断，造成小道消息满天飞，流言、传闻泛滥成灾，造成不必要的心理恐慌，社会舆论处于无序和混乱状态。所谓“舆论”，就是众人之言。因此在危机传播的过程中，媒介还将充当“意见领袖”的角色。“意见领袖”力量的存在有时将影响一段时间内受众的判断能力和思维方式。

在危机状态下，恐慌心理扰乱了正常的社会心理，公众容易形成集体无意识，舆论混乱，甚至失去社会责任感和自控力。因此，大众传播不仅应满足公众的知情权，还可进一步影响其思维和情感，及时疏导公众的理性，建立舆论导向。舆论导向，即“指通过新闻媒介传播舆论信息以影响人们的意识、引导人们的意向进而左右人们的思想和行为的社会活动”。有人指出：在危机发生过程中，“传媒、政府和公众是三支最重要的力量，舆论就是以此三者为主的各种因素之间的互动。”大众传媒应当充分发挥建设性作用，以冷静、客观、理智的方式报道危机现象，剖析危机的本质，探讨应对方法，增强公众战胜危机的希望和信心。“电视媒体对广大民众了解国内外事务产生非常大的影响，对这一点当时的

人们是坚信不疑的。作为受众,人们丝毫不会怀疑新闻提供者的动机、方式以及所谓的新闻客观性、真实性。”在铺天盖地的突发公共危机信息轰炸中,作为信息传播主力军的各大传媒应下一番“去粗取精”、“去伪存真”的调研采访工作,牢牢把握正确舆论导向,传达出公众所需要的社会公信力极高的“权威”声音,启迪公众以科学理智的精神思考危机,以勇敢积极的心态随时调整行动、应对危机。

当前,由美国次贷危机引发的国际性金融危机使国际经济和金融面临严峻挑战,也给我国经济社会发展和人们的生产生活带来较大影响。面对金融危机的袭击,人民日报充分发挥言论优势,认真做好应对金融危机的舆论引导工作,以准确、全面地阐明了我国政府对国际金融危机的原则立场、宣传了中央政策,对危机的成因、影响及对策做出了深度剖析,向公众传递了我国政府完全有信心、有条件、有能力保持中国经济平稳较快发展的信息。大众传媒通过持续不断的宣传、解释,提高公众的风险意识和应急能力,及时有力安抚了公众情绪,对避免大规模的恐慌情绪蔓延起到了重要作用。

同时,大众传媒具有一种为公众设置“议事日程”的功能。传播学的奠基人 M·E·麦库姆斯和 D·L·肖认为,大众传媒以危机作为“大事”加以报道同时,危机也作为“大事”反映在公众的意识当中。在危机传播时,传媒的新闻报道以赋予各种“议题”不同程度的显著性的方式,影响着人们对周围世界的“大事”及其重要性的判断。人们根据大众媒体对一个议题的强调而判断应该对此给予怎样的重视。面对突如其来的危机事件,新闻媒体在协调多方利益的前提下,必须积极有效地发挥自己的议程设置能力,通过对报道的主导方向进行精心策划,系统地安排和设计报道的节奏、规模、手段、形式,不断调动公众的注意力,构建公众关心和讨论的中心话题,控制、减轻和消除突发事件引起的严重社会危害,缓解各方矛盾,减少负面效应的扩大与传播,这样才能最大地化解公共危机,为社会和谐稳定发展做出贡献。

4 为政府解决危机的献策建言

美国危机管理专家危机罗伯特·希斯认为,媒体的积极贡献在于提供信息,指导公众在不同下危机情境中的行动;增强公众的危机意识;危机发生时警示公众……。公共危机发生后,作为社会有机体的一部分,大众传媒同其他社会力量一样投入到危机解决过程中,不同的人员、组织和机构都以不同的方式进行积极参与和解决。因此,作为大众传媒,他们有责任和义务利用自身的优

势和特点集聚社会力量,积极进行建言献策和社会动员。

例如,汶川地震发生后,许多媒体都将关注具体的救灾工作作为播报的一个重要内容。它们从以下三个方面进行积极的探索,为抗震救灾贡献自己的力量:首先是抗震救灾进行建言献策:一是对救灾工作的战略建言,主要围绕一周内对于营救被掩埋人员工作的坚持展开,希望维持救援的力度和耐力;二是对于悼念活动的建言献策,以“全国降半旗”和“国家哀悼日”为主;三是对救灾过程中的具体操作方法建言献策,其中包括了借鉴唐山大地震时的一些救灾经验,以及在灾后防止次生自然灾害,加强灾区心理干预等话题的进一步评论。其次是积极进行政治动员,无论是发表社论还是发表时评,它们都在灾难发生的第一时间内,发表自己的看法,完成公众舆论的期待。广大媒体纷纷对政府、社会、组织和个人发出呼吁,在全社会形成了抗震救灾的整体氛围。应该说,从媒体的作用上看,这段时间内的它们更多地是辅助政府完成了思想上、战略上、情感上、行动上的社会动员。第三是积极关注灾后重建工作和其他后续工作。媒体在关注抗震救灾工作的同时,还把关注的目光放在了未来灾区重建和未来发展问题上。

5 解决危机的监督者

大众传媒作为超脱于传统政治权力之外的“第四种权力”,具有其他政治权力所没有的独特优势和功能,特别是随着网络的兴起和普及,其功能和优势得到了明显强化。在危机解决过程中和“危机后时期”,无论是政府还是社会其他的力量,都积极的为危机的解决和秩序的恢复寻求解决之道,为此,大众传媒应该承担起相应的监督责任。传媒的力量在于说真话,维护新闻真实是传媒的天职,“新闻是异常活动的信息”。危机过后,传媒应该协助有关人员和组织对引发公共危机的原因进行分析和解决,对解决危机的决策过程、执行过程以及其他的方面加强监督,对过程中出现的不正常现象进行及时“纠正”和反馈,以尽快结束危机所带来的不良局面和影响,使社会尽早恢复到危机前的常态。同时,作为大众传媒作为一支独特的力量,还应该及时向社会反馈公共危机处理过程中的经验教训,存入信息资源库,为以后的危机管理做出自己的贡献。

在汶川地震、毒奶粉事件解决过程中以及事后的恢复过程中,我国的大众传媒都主动承担起监督者的角色,它们对政策的执行情况、资金的使用情况、危机后当地的恢复情况都进行了及时的跟踪报道,对于一些不

正常现象和错误行为给予及时的曝光和纠正, 这些有利于危机的早日解决和危机后社会秩序的早日恢复。

总之, 当前世界形势依然不安定, 而我国社会正处在经济体制、文化理念的重大转型时期, 社会心理和价值等各方面受到巨大冲击, 各种利益矛盾冲突以及不确定和不稳定因素的存在, 公共危机突发频率也随之增加。面对公共危机事件, 大众传媒如何有效进行舆论引导, 促进社会稳定, 既是考验媒体实力和社会责任的标杆, 也是媒体的目标和使命, 还需要我们今后进一步摸索和实践。

References (参考文献)

- [1] Liu Fen, The Lead of Public Opinion in the Spread of Public Crisis [J], *China Radio and TV Academic Journal*, 2008, (12), P84-85(Ch).
刘奋, 公共危机传播中的舆论引导[J], 中国广播电视学刊, 2008, (12), P84-85.
- [2] Zheng Yan, The Function and Role of the Mass Media in the Unexpected Public Events[J], *Journal of Taian Institute of Education*, 2003, (3), P12-13(Ch).
郑燕, 大众媒体在突发事件中的功能与作用[J], 岱宗学刊, 2003, (3), P12-13(Ch).
- [3] Liu Jie, Zhou Xiaoli, The Function of the Information Disclosure in the Public Crisis Management [J], *Social Sciences Review*, 2006, (10), P33-35(Ch).
刘杰, 周晓丽, 论信息公开在公共危机治理中的作用[J], 社科纵横, 2006, (10), P33-35(Ch).
- [4] Li Honglei, The Lead of Public Opinion under the Public Crisis [J], *Youth Journalist*, 2006, (6), P24-25(Ch).
李红雷, 公共危机下的舆论引导[J], 青年记者, 2006, (6), P24-25(Ch).
- [5] Zhou Qingan, News Comment: the Guide of Public Opinion in Large-scale Public Crisis --- with Comment on the Print Media after the Wen Chuan Earthquake during one Week as an Example [J], *News and Writing*, 2008, (7), P29-30(Ch).
周庆安, 新闻评论: 大规模公共危机中的舆论导向——以四川汶川大地震后一周平面媒体评论为例[J], 新闻与写作, 2008, (7), P29-30(Ch).
- [6] Liu Li, The Management of Public Crisis on the Information Age [J], *Journal of Sichuan University (Humanities and Social Sciences)*, 2004, (4), P29-34(Ch).
刘俐, 论信息化时代的公共危机管理[J], 四川大学学报(哲学社会科学版), 2004, (4), P29-34(Ch).
- [7] Qin Min, The News Media's Function in the Protection of the Public's Knowing Right in the Sudden Public Crisis, [J], *Journal of Higher Correspondence (Philosophy and Social Science Edition)*, 2004, (4), P46-47(Ch).
覃敏, 论新闻传媒在突发公共危机中对公众知情权的保障[J], 高等函授学报(哲学社会科学版), 2004, (4), P46-47(Ch).