

论公共危机媒体管理与沟通

——以马航失联事件为例

马柳颖, 郭 珍^①

(南华大学 文法学院, 湖南 衡阳 421001)

[摘要] 新型网络时代,信息传递出现了多元化、广泛化、互动化等特点。以网络为代表的新媒体的出现,带给人们极大的表达言论自由。新媒体是公共危机的一把双刃剑,既能消弭公共危机,也能引发公共危机。当下中国公共危机频发,凸显出危机中媒体的深刻影响以及媒体管理中存在的问题。马航失联事件是一起典型并具有国际性的公共事件,招致了全球媒体高度关注,而从马航失联到失踪的媒体信息报导,却模糊了人们的客观判断。马航事件中我国媒体的表现,启示政府对媒体沟通与管理策略的反思。

[关键词] 公共危机; 马航事件; 媒体管理

[中图分类号] D63-3 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2014)06-0063-04

新媒体的发展及当今社会中随处可见的自媒体、移动互联网技术下的随身媒体等,使得信息的发布以及获取更加自由,同时在公共危机中所产生的影响也越来越大。媒体可以引起正确的舆论导向,抑制危机事件中的负面情绪并传播正能量,但同时不管是传统媒体还是以网络为媒介的新媒体,在面对公共危机的时候都会有不尽如人意的地方,比如发生重大案件时媒体管理的失控,出现“媒介审判”,影响司法公正;发生暴力性事件,媒体传播过多的渲染暴力血腥画面,无视公共危机中受害者的隐私以及情绪;发生公共危机事件,有的媒体在一些事件报导中煽动社会对政府的负面情绪,“绑架民意”,导致民众对政府的误解,引发政府信任危机等等,这都需要政府在公共危机中采取措施对媒体进行有效的沟通与管理。2014年3月份发生的“马航客机失联”这一与中国利益相关的国际性公共事件中,媒体介入的深度与广度前所未有,其影响度也是空前绝后。人们在马航飞机去向悬而未决的焦虑中,渴望的是知道更多真相,但是中国媒体却给不了破解他们心中疑问的任何信息,于是各种谣言纷起并大行其道。公众对于真相的追寻是无可厚非的,但在结果没有明确之前,政府对于信息发布者以及媒体该如何管理值得大家深思。

一 公共危机中媒体的影响

公共危机又称为公共性危机即公共性公关危机,是指在社会运行过程中,由于自然灾害、社会运行机制失灵而引发的,可能危及公共安全和正常秩序的危机事件。现代社会中,公共危机事件随处随时可能发生,如早期的“非典”公共卫生事件、汶川地震、南方冰灾等自然灾害,到近期昆明恐怖活动人为灾难、真相不明马航失联事件。媒体的介入将这些公共危机事件带入公众视野,同时社会公众借助媒体传递的信息对公共危机事件表示关切、作出回应。媒体既是信息的传播者、社会的预警者、政府的监督者,更是危机管理组织的主要合作对象。网络等新媒体兴起,媒体在政府危机管理中扮演着愈发重要的角色,它可以是危机的“减压阀”,也可以成为危机的“助燃气”,既给公共危机事件应对与解决带来消极影响,也带来积极效应。

(一) 消极影响

公共危机爆发后,媒体尤其新型媒体的报道不受时间空间的限制,关于危机的报道铺天盖地的出现在公众的视野中,政府有时不能及时的做出回应或者做出了令公众不满意的报导,就会引起公众对政府的不满和怀疑。政府的主要工作是提供公共服务以及社会管理,工作成果的好坏直接影响公众对

[收稿日期] 2014-09-20

[基金项目] 南华大学科研课题“网络谣言的法律治理”资助(编号:2013XYB23)

[作者简介] 马柳颖(1967-),女,湖南衡阳人,南华大学文法学院教授。

^①南华大学政治与公共管理学院硕士研究生。

政府的满意程度,这就是政府的公信力并且直接由公众来评价。在危机过程中,由于新媒体的传播速度非常快加上政府作出反应的时间有限,所有人都将目光集中于政府,如果政府决策不当或者不及时,一经媒体报导则会形成强大的舆论压力,损害政府形象及政府公信力。简而言之,媒体在公共危机中的表现是一把双刃剑,它可以制造危机,比如马航事件中起初造谣飞机已平安降落,之后根据澳大利亚女子的举报又引发对机长、副机长的“阴谋论”式的猜测,再又是马航事件牵扯到各国军事利益,“美国在下一局大棋”等等,媒体的失范导致事实真相不明,不仅误导和延误了马航的搜救,还有损国家之间搜救合作的信任。媒体管理缺失,不仅不利于公共危机事件控制反而会扩大危机,引发社会恐慌。

(二)积极效应

媒体对公共危机并不总是带来消极影响,而是可以转“危”为“机”,带来新的发展机遇。尤其是新媒体的出现,有着传统媒体无法比拟的传播优势,具有更大的社会参与性与互动性,手机短信、微博及微信等新媒体用户规模不断增加,传播范围也逐渐扩大,为政府危机信息的传播提供了良好的渠道。一般情况下公共危机的爆发,公众可以通过媒体表达自己的想法、意见和建议,甚至可以抒发自己的不满情绪,这样政府机构就可以知道公众的所思所想以及现实诉求,并且及时发现潜在的问题,通过媒体向公众介绍政府工作,进行真诚交流沟通,赢得公众的理解与支持,更好地进行政府下一步的工作。同时在危机爆发过程中,政府可以通过媒体引导舆论,减少危机的负面扩散,为危机爆发后的社会动员做准备。马航事件中有些媒体也起到了稳定社会资源、让公众了解危机进展的作用,微博、微信等社交媒体在新闻线索提供与热点信息搜索方面的价值早先就为诸多媒体认可,尤其是新浪微博在议程设置上的作用更加突显,一线记者通过媒体官方微博或是个人微博及时传递前方信息,并被人民日报、新华社、央视等媒体官微转发。

二 公共危机中媒体管理存在的问题

(一)公共危机中“信息不公开”依然可见

我国正处于经济接轨、社会转型的特殊历史时期,政府对各个方面各个层次都会有所管制与严格的定性。国家运用公权力对社会生活的舆论导向以及新闻媒体进行控制,对于重大的公共危机事件,政府通常不允许媒体有过多细节性敏感性的报导或者对媒体报导进行阻碍,而随着现代科技发展以及网

络媒体等新媒体的出现,我国传统的媒体管制有了很大的改善,但是,危机事件爆发后我国主流媒体的信息报导还是有所欠缺。马航失联事件中,社会公众渴望通过媒体了解事件原因与进展及搜救动态等客观信息,而我国的主流媒体报导内容更多的是煽情和猜测,没有客观的信息和理性思考,以至最初对整个事件的关键线索和重要内幕都没有相应的披露,没有关注公众的公共需求,这也受到了公众的责难。其实这也与我国主流媒体的定位不无关系,一般来说国际事件或者国内发生大家关注的热点事件,基本上不会在主流媒体上看到深度的新闻报导,大部分是以短新闻介绍和国家措施、领导人的批示为主。更多的时候新闻媒体是政府运作的产物,所以政府对媒体的报导设置了严格的框架,而媒体对公共性危机事件只能是粗略报导。

(二)公共危机中媒体缺乏政府等机构有效支持

很多深度的报导、信息的来源,其实和媒体的人际关系有着重要的关联。媒体需要和政府机构、专家学者、公众建立起一个良好的信任关系。突发事件出现之后,媒体可以从相关的公共机构迅速获得准确而详细的信息,可以得到研究相关领域的专家的意见和判断等,如果没有一个良好的信任关系,这样的信息获得就会变得困难^[1]。马航事件中我国媒体的失声也不难理解,回顾事件中有三个关键信息的及时披露促使了马来西亚政府在15日召开发布会,让飞机失联事件重新回到了正确客观的解决路径上来,这三个关键信息是《华尔街日报》从美方调查组处获悉,引擎数据显示马航飞机“可能在失联后继续飞行4小时”;CNN从国际海事卫星组织处了解到,失联飞机可能最后驶向了孟加拉湾或印度洋某处;路透社从军方获得消息称,飞机失联后做过几次重大的高度变更,并人为改变方向飞往印度安达曼群岛。从这些报导中可以看出,国外媒体之所以能抢先报导关键性信息是因为可以从国家军方、情报机构以及失联事件调查组获得最新消息。当然CNN这种信息垄断一方面来源于马航飞机为美国造的波音飞机,许多技术信息只有美国可以提供,另一方面来源于美国卫星监控技术的发达。

(三)公共危机中媒体信息来源缺乏监管和重视

新媒体对于信息传播、满足人们知情的渴望、消解焦虑等都起着重要的作用;但另一方面,新媒体中同样也有非常多的不准确信息、非专业判断等,而这些往往会影响人们对于媒体公信力的认可。目前我

国对新媒体传播的监督管理仍存在很多问题,随着新媒体的发展,政府对新媒体进行监管的相关法规已不适应新媒体的发展,导致政府的监督不能覆盖到新媒体信息传播的方方面面。当政府对已经进入传播渠道的新媒体信息进行事后审查时,虚假信息往往已经开始扩散开来,给危机应对工作带来更大的阻力,这也在一定程度上体现了政府对新媒体监督管理上的缺位^[2]。马航客机失联事件中就有一些主流媒体没有弄清楚事情的真相的情况下,发布一些发现海上飞机残骸以及幸存者的不实信息,当这些主流媒体传达的信息一旦被证实是谣言,公众对公共事件知情权得不到满足,便将自己武装成福尔摩斯,自行探寻马航事件的真相,于是借助网络收集零星信息,添加主观想象和猜测内容,通过微博、微信、跟帖等自媒体向社会发布,造成公共信息混乱,对社会生活尤其是受害者产生深刻的负面影响。

三 公共危机中媒体沟通与管理策略

(一)建立公共危机的危机预警制度

学者们提出了一系列关于公共危机管理机制构建的具体内容和对策,总体可以归纳为公共危机预防预控或前馈控制、危机应急处理、危机善后与恢复、危机处理保障等。美国学者罗伯特·希斯也提出,压缩或者转移危机源头、重点关注危机的初始管理与应对、改进对危机的处理措施为有效的公共危机管理。所以不管是政府还是媒体都应该有一套积极完善的针对各种危机的应对预案,随着各种新媒体的出现,新媒体的舆论预警功能在政府公共危机预警中占据了越来越重要的地位,新媒体舆论的社会预警功能是指媒体舆论根据已有的经验认识对即将发生的社会变动的预先警示功能,并用它指导人们对社会变动做出科学、理性的判断和应对^[3]。新媒体的预警信息可以来源于政府等公共机构、社会机构以及来自媒体的自身观察与分析,媒体也应该和容易造成公共危机的机构建立长期交流与合作,积极主动地分析风险信息。

(二)媒体应建立良好的人际关系,畅通沟通渠道

新媒体或者传统媒体不论是和政府、公共机构、还是和专家学者,都应该做到畅通的沟通,建立足够的信任。媒体保持和一些权威机构的联系,首先对于突发的公共危机事件,媒体可以以最快的速度获得第一手的信息,满足公众的需求,尤其是媒体应该和国外的一些机构有所沟通,当国民在境外发生灾

难时,我们国内媒体也可以抢夺话语权报导关键信息及重要内幕,不至于像这次的“马航事件”,本身具有一定优势的国媒只能搬运外媒,一再失声。其次,可以杜绝一些虚假信息的传播,在马航事件发生后,之所以在微博、微信群中出现所谓“时光隧道”称美联航914航班中途失联,35年后出现乘客全部生还等荒诞的假消息,还是因为新华社与中央电视台等传统媒体在全球、甚至在与中国比邻的东南亚地区资讯获取及信息处理能力薄弱。

(三)加强危机中信息披露制度,保障公众知情权

在公共危机信息传播过程中,媒体主要传播两方面的信息:危机灾难的实况报道和与危机有关的科学知识普及。全面真实可靠的信息不仅是消除灾难发生时各种恐慌、谣言、猜测的利器,而且是公众的行动指南。1947年,艾尔波特和波茨曼给出了一个导致谣言产生的重要结论:谣言的产生与谣言涉及事件的重要程度与模糊程度有关^[4]。危机事件的发生对于人们生产生活的的影响无疑是巨大的,如果公共管理者不注重信息公开,不及时向公众发布准确信息,不注重沟通,那就满足了谣言产生的一个重要因素,即事件的模糊程度。我们常常说的谣言止于信息公开,对外发布的信息越权威准确,谣言产生的条件就越不充分。在“马航事件”中,微博的谣言治理凸显了“自净功能”和“他净功能”的协力效应,微博由于人性化的平台设计和话题讨论的深度与广度,以及信息的完全公开,再次在各类社交媒体中脱颖而出,成为广大网民的第一信息源;微博的辟谣模式也进一步成熟,“在微博等真相”成为“马航事件”中的微博流行语。

(四)不断提升新闻从业者的素质和能力

媒体本身应该加强人力资源的建设,提高待遇、加强培训,建立一个高素质的队伍。尤其是现在出现的新媒体与传统媒体相比具有更多优势,如信息共享性、互动性以及信息的及时传播性等,然而政府危机管理中对于新媒体的管理出现了一系列问题。近几年,新闻行业一直在讨论所谓“人人是媒体”的话题,这种话题在西方其实很少讨论,因为西方媒体记者的门槛非常高,每个人都有熟悉的专业领域和人脉圈子,这种门槛不是你在街上遇到个突发事件,发条微博能够取代的,新媒体从业者的专业性偏弱以及法律素养不高是造成这些传播问题的主要原因之一。一方面要提高整个新闻媒体从业的门槛,加强法律法规、伦理道德、应急知识的培训;另一方面也要大力加强媒体在公共危机中的自律机制。这样

在马航事件中微博也不会出现假冒知名媒体发帖以及配发修改过的图片以增加欺骗性的信息。

四 结束语

我国的“十二五”规划明确规定了要加强新媒体的立法,从司法角度对媒体的行为和言论做出了规定,可见政府对媒体管理的重视。同时也要注意注重沟通,在危机中媒体的表现既是一国软实力同时也是硬实力的表现。新闻媒体在危机管理中占据了不可小视的地位,发挥的作用不可估量,媒体功能的发挥直接影响危机管理过程以及结果。从马航事件可以看出国媒的一些管理弊端,但同时更加提醒媒体在新时代所肩负的重任与作用,国内媒体除对国内外媒体实力、新闻伦理与新闻专业主义、谣言与阴谋论等进行反思之外,也应看到中国媒体格局发展的方向和未来的希望所在,并进一步思考应如何从体制、市场、行业组织等多方面入手,真正提升中国传媒整体实力。在公共危机管理过程中要大力发挥媒体的积极功能,以正确的态度面对媒体可能导致的

负面影响,分析其原因所在,不断在实践中积累经验,提高媒体管理与沟通水平,提高公共危机管理的能力。

[参考文献]

- [1] 公共危机往往是媒体赢得话语权的机会[EB/OL]. (2014-03-11) [2014-04-28]. 人民网. <http://culture.people.com.cn/n/2014/0311/c172318-24601770.html>.
- [2] 朱玲. 新媒体条件下政府危机应对策略研究[D]. 成都:西南交通大学,2013:29.
- [3] 高永亮. 试论舆论社会预警机制的建构[J]. 新闻传播,2005(6):78-92.
- [4] 欧亚,王朋进. 媒体应对——公共外交的传播理论与实务[M]. 北京:时事出版社,2011:90.
- [5] 皮晓静. 公共危机下的媒体管理[D]. 北京:中国政法大学,2011:19.
- [6] 国家突发公共事件总体应急预案[EB/OL]. 中国网, <http://www.china.com.cn/Chinese/law/1086058/htm>.
- [7] 高福安. 媒体管理概论[M]. 北京:中国传媒大学出版社,2010:62.

The Management and Communication of Media Under Public Crisis

MA Liu-ying, GUO Zhen

(University of South China, Hengyang 421001, China)

Abstract: In the era of new network, information transfer presents characteristics such as pluralistic, widespread and interactive. The emergence of new media represented by Internet contributes to the high level of freedom of online speech. It can be said that, the new media is a double-edged sword, both can eliminate the public crisis, also can cause the public crisis. As China is a country where public crisis frequently occurs, highlights the profound influence of the media and media management problems. “Malaysia Airlines loss contact” is a typical and international public events, thus triggering a global media attention, the information dissemination of Malaysia Airlines loss contact to the missing, fuzzy people objective judgment. The performance of our media on this event, enlightenment government reflection on media communication and management strategies.

Key words: Public crisis; the event of “Malaysia Airlines loss of communication”; media management