

研究論文

情境式危機傳播理論與中國本土實踐的檢視：以四川大地震為例

史安斌

摘要

本文以「情境式危機傳播理論」為基本框架，運用內容分析和焦點小組訪談等方法對「四川大地震」期間中國政府部門危機傳播的情境、修辭策略和傳播效果進行深入的考查和檢視，旨在對「危機傳播」這一新興的傳播學亞學科在中國的「本土化」提供概念、理論和範式的參照。本文的主要發現是，政府根據具體的情境而採取的有效的危機傳播策略，往往能夠獲得正面的媒體報導，從而有效地提升政府的公信力，反之則不然。本文還對改進中國政府的危機傳播機制提出了政策性建議。

關鍵詞：危機傳播、中國政府、情境、媒體報導、本土化、四川大地震

Research Article

Localizing the Situational Crisis Communication Theory in a Chinese Context: A Case Study of the Sichuan Earthquake in 2008

Anbin SHI

Abstract

By adopting a “situational crisis communication theory” as its basic framework, this study makes an in-depth analysis of the rhetorical strategies and communication efficacy of the Chinese government during the 2008 Sichuan Earthquake. The author makes a content analysis of the manuscripts from the press conferences and related texts of media coverage, with reference to focus group interviews of government spokespersons. In the final analysis, the appropriate strategies for the government’s crisis communication in accordance with specific situations would lead to positive feedback from global media, and would consequently secure the accountability and enhance international reputation of Chinese government.

The author also makes policy recommendations for improving the crisis communication of Chinese government and addresses the possibilities and challenges of localizing a “Western paradigm” in a Chinese context in the field of communication studies.

Keywords: crisis communication, Chinese government, situation, media coverage, localization, Sichuan Earthquake

Citation of this article: Shi, A. (2011). Localizing the Situational Crisis Communication Theory in a Chinese Context: A Case Study of the Sichuan Earthquake in 2008. *Communication & Society*, 15, 105–124.

Anbin SHI (Professor, Media and Cultural Studies; Associate Dean, International Development). School of Journalism and Communication, Tsinghua University. Research interests: global communication, intercultural communication, crisis communication, news media and public affairs

從2003年爆發的「非典」(SARS)危機到2008年的「四川大地震」,我們可以看出「危機傳播」的理念在中國由引入、接受、普及到實施的發展脈絡。突如其來的「非典」疫情使得「危機」一詞成為中國政治和公共話語體系中的一個關鍵概念。它所引發的社會震盪和對中國國家形象的巨大破壞促使我們主動學習、逐漸接受和貫徹實施「危機管理」、「危機傳播」和「危機公關」等源自西方的理念和策略。五年來的機制建設和經驗積澱終於讓中國在應對和處理「四川大地震」這一建國以來最為嚴重的公共危機事件的過程中得以發酵。政府、媒體和公眾「三方合力」所進行的有效的危機傳播,使得這場原本可能「雪上加霜」的「危機」演變成為重塑國家形象、扭轉中國在「國際意見市場」上不利地位的「轉機」。這一進步的取得並非偶然,它是中國近年來政治、社會和媒體變革的必然結果。

但是,我們還應清醒地看到,從總體上來看,中國政府部門的危機管理和危機傳播還處於啟蒙和起步的階段。雖然從中央到地方基本建立了突發事件的應急機制,設立了政府新聞發言人,但「形式大於內容」仍然是當前中國政府部門危機傳播存在的主要缺陷。這在一定程度上也反映了中國新聞傳播學界對相關議題的研究較為滯後,未能給決策者和實踐者提供有力的理論指導和學術支援。有鑑於此,將危機傳播納入學術研究視野之內,建立一套符合中國國情的概念、理論和範式體系,是中國新聞傳播學界當前和今後努力的一個方向。

與其他學科一樣,傳播學「本土化」努力的切入點是用本土的實踐來檢視、完善和修正那些發展的較為完善和成熟的西方理論範式。本研究將借助於庫姆斯所提出的「情境式危機傳播理論」(SSCT),結合四川大地震期間中國政府所進行的危機傳播的實踐,在危機傳播理論和實踐範式的「本土化」方面進行一些有益的探索。具體來說,本研究旨在從以下三個問題入手:

1. 中國政府在四川大地震期間處於怎樣的「危機情境」? 使用了哪些危機傳播策略?
2. 這些危機傳播策略的使用,與危機種類以及危機情境的變化呈現怎樣的關聯性?
3. 從媒體和公眾的角度來看,這些危機傳播策略的效果如何?

在本研究中，根據SSCT理論範式和概念框架，我們對以下一些文本進行了細讀和內容分析：2008年5月13日至12月31日期間《人民日報》有關「四川大地震」的報導；2008年5月至12月國務院新聞辦公室(簡稱「國新辦」)召開的有關「四川大地震」的新聞發佈會文本、2008年5月至2009年3日期間美國三家全國性報紙有關「四川大地震」的報導。我們還與12位參與危機處理的政府新聞發言人進行了「焦點小組」訪談，從中搜集了一些相關的資訊和觀點。本研究通過對上述文本和材料的整理和分析，旨在對「四川大地震」期間中國政府部門危機傳播的情境、修辭策略和傳播效果進行深入的考查和檢視。

「情境式危機傳播理論」的發展脈絡和主要內容

傳統的危機傳播研究採用的是診斷式的、線性的「組織危機」模式，這與早期傳播學的SMCR模式(即「傳者—資訊—通道—受者」的模式)具有一定的傳承關係。其中最具代表性的有芬克的「危機前—危機中—危機後」階段模式(Fink, 1986)和巴頓的危機處理「五環節」模式——即「察覺—防止—遏制—恢復—反思」(Barton, 1993)。這類模式的共同特點是：把「組織」作為危機處理的核心，按照危機發展的脈絡為「組織」開出合適的「診斷書」。

在這類模式的基礎上，危機傳播研究逐漸發展出兩個不同的路徑：一個是「管理取向」(港臺也稱「危機公關研究」)；另一個是「修辭取向」(港臺也稱「語藝批評研究」)。「管理取向」聚焦於危機傳播中的「傳者」環節——即「組織」自身(尤其是其公關部門)的自主性、專業性、決策能力和傳播/溝通策略的有效性等問題。這一取向與傳播效果研究一脈相承，大多採用定量研究的方法。其中有代表性的是格魯尼格和亨特(Grunig & Hunt, 1984)提出的「優化管理理論」(Excellent Theory)。「修辭取向」則聚焦於危機傳播中的「資訊」環節。探討危機發生後組織的「形象管理」和「辯護」策略，旨在說明「組織」運用各種話語和符號資源來化解危機、挽回形象。這一取向與修辭學和說服學一脈相承，大多採用定性研究的方法。其中有代表性的是伯諾伊特提出的「形象修復」理論(Benoit, 1996)。

近年來，以庫姆斯為代表的一批學者對危機傳播的兩大傳統取向進行了整合，構建出一套「情境式危機傳播」理論(Coombs, 2006, 2007)。其主要突破表現在以下三個方面：

(1) 引入了「危機責任」(crisis responsibility) 的概念，認為媒體和公眾對「危機責任」歸屬的認定決定了組織(即危機傳播中的「傳者」)應當採用這樣的反應策略，從而跳出了「管理取向」和「修辭取向」以傳者為中心的窠臼，轉向了以「受者」為中心的情境式傳播模式，這與以3G技術為主導的新媒體時代「人人都是記者、人人皆為CCTV」的傳播生態更為契合；

(2) 引入了「利益攸關方」(stakeholder) 的概念，確保「組織」在危機的不同階段所發出的「資訊」及其所採取的傳播溝通策略能夠對「利益攸關方」(例如，股東、消費者、合作夥伴等)產生影響；

(3) 另一個突破是引入了「危機歷史」(crisis history) 的概念，旨在強調政府部門或企業在危機處理上的延續性。如果某次危機處理不得當，那麼這一負面的「危機歷史」便會在新的危機到來時給政府部門或企業帶來更大的挑戰。例如，近年來，每當一個新的公共危機在中國出現時，無論是媒體和公眾都會把它與「非典」相提並論，這顯然是因為「非典」初期負面的「危機歷史」效應發酵的結果。在此基礎上，SSCT理論對「危機情境」重新定義為四個維度(見表一)，並將其視為危機傳播的根本出發點。

表一：危機情境的四個維度

危機種類	根據「內在一外在」、「蓄意—非蓄意」兩組關係可以交叉包括過失、意外、恐怖主義和違法(或違規)行為四種危機。
證據的真實性	真實證據是危機事件的具體說明；假的證據可能是謠言或公眾臆測。任何危機種類都可能出現真假證據。
危機傷害程度	包括死傷、財產損失與環境傷害等。一般來說，傷害程度愈大，社會大眾對組織責任的歸因就愈高。
組織過往的表現	包括兩個變項，即危機史(是否發生過類似危機)和關係史(危機前組織與利益攸關方的關係)

(本表基於Coombs, 2007的研究概括整理而成)

從總體來看，SSCT是將「危機公關」和「語藝批評」結合起來，首先，他們在以往「危機公關」研究的基礎上，以「危機責任」(crisis responsibility)為出發點，把組織危機分為「受害型」、「(無意)事故型」和「(有意)錯誤型」三類(見表二)。其次，他們在「語藝批評」研究的基礎上，以「表明立場」(posture)為切入點，總結出了「否認型」、「淡化型」、「重塑型」和「支援型」等四種類型的傳播策略(見表三)。最後，他們把上述兩方面的成果進行整合，針對不同的危機類型和危機責任程度，就如何進行有效的危機傳播提出了13項對策(Coombs, 2007)。

表二：SSCT中的危機類型

「受害型」(幾乎沒有危機責任)：自然災害、謠言、工作場所的暴力衝突。
「事故型」(較小的危機責任)：遭到指責或懷疑；由技術原因導致的事故或「問題產品」擴散。
「錯誤型」(較大的危機責任)：由人為原因導致的事故或「問題產品」擴散；管理層的不當處理

(本表基於Coombs, 2007的研究概括整理而成)

表三：SSCT中的危機傳播策略

【說明：以下傳播策略均以「表明立場」(posture)為出發點，供相應組織任命的新聞發言人或危機傳播主管選用】
「否認型」傳播策略： 回擊指控：直接回擊或反駁有關本組織的指責和質疑，必要時可以聲稱將對提出指責和質疑的個人或組織提出訴訟。 直接否認：直接否認危機的存在，最好能夠提供理由或證據。 指明「替罪羊」：本組織以外的其他個人或組織應承擔危機責任。
「淡化型」傳播策略： 尋找藉口：這一策略旨在淡化所在組織應當承擔的危機責任，應當強調危機發生完全是「出乎意料」的，不是「有意而為之」的，是「無法掌控的」。 尋找合理性：這一策略旨在淡化危機可能引發的傷害、破壞和其他負面效應，應當強調危機沒有造成嚴重的傷害或破壞。
「重塑型」傳播策略 進行補償：強調所有的受害者已經得到了妥善的安置和相應的補償。 鄭重道歉：公開宣佈本組織承擔全部責任，請求公眾的寬恕。

「支援型」傳播策略

提醒：強調本組織曾經做過的相關「好事」以及獲得的正面評價。

迎合：稱讚和感謝所有的「利益攸關方」。

共鳴：強調本組織也是危機的受害者。

(本表基於 Coombs, 2007 的研究概括整理而成)

表四：SSCT 中的危機處理對策

處理「受害型」危機，政府部門和企業等「組織」應當：

向所有的受害者（包括潛在的受害者）提供「指導性資訊」——即警告、防護措施等。

向所有的受害者（包括潛在的受害者）提供「調適型資訊」——即表達關切、慰問以及相應的補救或改正措施。

採用「淡化型」傳播策略——尤其是在該組織有「危機歷史」或不良聲譽的情況下。

採用「否認型」傳播策略來回應謠言。

採用「共鳴」策略，強調本組織也是受害者。

處理「事故型」危機，政府部門和企業等「組織」應當：

採用「淡化型」傳播策略——如果該組織沒有「危機歷史」或不良聲譽。

採用「重塑型」傳播策略——如果該組織有「危機歷史」或不良聲譽。

採用「否認型」傳播策略來回應沒有根據的指責和質疑。

提供「調適型資訊」或進行整改——如果指責和質疑得到了「利益攸關方」的支持。

處理「錯誤型」危機，政府部門和企業等「組織」應當：

採用「重塑型」傳播策略。

無論是處理上述哪一種類型的危機，政府部門和企業等「組織」都應當注意：

「支援型」傳播策略只能作為一種補充，與其他傳播策略混合使用。

為確保傳播的一致性，不能將「否認型」與「淡化型」或「重塑型」傳播策略混合使用。

根據具體情況，可以混合使用「淡化型」或「重塑型」傳播策略。

(本表基於 Coombs, 2007 的研究概括整理而成)

基於 SSCT 對四川大地震的危機情境和 危機傳播策略分析

作為自然災害類公共危機的一種，地震在突發性、威脅性以及決策時間三方面都具有典型的危機特徵。不過對於像「四川大地震」這樣涉及政治、經濟和社會方方面面的危機事件而言，僅僅「天災」的視角去認識並不能夠為決策提供科學的參考。由此，本研究擬採用「危機情境」概念來分析汶川地震的危機性質。

如表一所示，SSCT理論界定了「危機情境」所包含的四個維度：危機種類、證據真實性、危機傷害程度和組織過往表現，而這些維度恰恰也是媒體和公眾在確定「組織」所承擔的「危機責任」時所使用的考量指標。危機種類是嚴格按照庫姆斯的定義來歸納的(見表三)，那些定義特別強調了對於危機性質的判斷不是組織的自我認識，而是利益相關者對於該事件的認識。而這些認識則是基於本研究搜集的外國媒體報導和線民「跟貼」中所反映的國內外「輿情」的彙集，大體上反映了中國政府在應對四川大地震過程中所處的「危機情境」(見表五)：

表五：四川大地震的危機情境分析

危機名稱	危機種類	證據真實性	傷害程度	組織過往表現
地震爆發	過失(非蓄意，外在造成)	真實	極大	危機史：隱瞞災情(例如，「非典」疫情)； 關係史：政府部門全力營救
災情預報不力	意外(非蓄意，內部造成)	模糊	非常大(如果預報及時，將可能減少大量損失)	危機史：很少能夠準確預測； 關係史：政府部門與公眾缺乏溝通。
拒絕第一時間外來援助	違規行為(蓄意，內部造成)	真實	比較大(如果儘早接受外國援助，將可能挽救更多生命財產)	危機史：排斥外來援助(例如，「唐山大地震」)； 關係史：政府部門與國外相關機構缺乏溝通。
校舍非常倒塌	違法行為(蓄意，內部造成)	模糊	非常大(大量孩子因此喪命)	危機史：建築品質差強人意(例如，「豆腐渣工程」)； 關係史：公眾不信任政府部門的監管

值得注意的是，在「四川大地震」期間，新聞發佈會是政府危機傳播的主要形式，也是影響國內外輿論走向的重要管道。本研究按照SSCT的概念和理論框架對2008年5月至12月期間「國新辦」召開的相關新聞發佈會進行了整理和歸納(見附表1)。從表中可以看出，危機語

境、危機應對策略和危機傳播策略(即「修辭策略」)之間存在着一定的關聯性。這表明,中國政府在應對「四川大地震」的過程中,已經能夠較為靈活地根據危機情境的變化採用不同的應對策略和修辭策略。政府部門根據不同的危機情境所採用的傳播策略(見附表1)基本符合SSCT理論的相關闡釋(見表四)。另一個突出的特徵是,政府新聞發言人頻繁使用「淡化型」策略來回應各種危機情境,這顯然與SSCT理論不符。從我們對新聞發言人的訪談中得知,這一現象的出現有兩個原因:(1)中國政府部門仍然遵循自上而下的、單向度的層級傳播秩序,發言人在無法得知高層決策過程的情況下只能用「淡化法」來搪塞;(2)中國所特有的基於集體主義價值觀的「面子」文化的影響,這要求發言人把維護政府的權威作為危機傳播的首要任務。由此,我們不難看出,SSCT作為「西方範式」實際上包含了一定的政治和文化預設——即雙向對等的傳播秩序和個人主義價值觀。例如,西方政府發言人通常能夠參與最高層的決策過程,同時也可以在傳播策略的選擇上展現個性化的特徵。這一點在現階段的中國政治和文化生態中都是不能被容忍的。

政府危機傳播有效性的檢視：以美國媒體為例

從當前中國的媒體生態來看,「線民」和「外媒」是檢視中國政府危機傳播有效性的主要依據,這是基於這兩股勢力在現階段中國輿論話語場中的巨大影響力。由於中國傳統媒體(報紙、廣播、電視等)等仍然實行國營公有的體制,在重大公共危機事件的報導中要服從中宣部等主管部門的統一部署及其所制定的「口徑」,因此,傳統媒體實際上成為政府危機傳播的一個重要部門,不足以從客觀和獨立的角度體現政府危機傳播的有效性。而「線民」和「外媒」自身在中國傳媒生態體系中所具有的相對獨立性,使得這兩股勢力在重大危機事件中具有強大的「議程設置」的功能。雖然「線民」和「外媒」也面臨政府管制的問題,但是它們所具有的「反制力」(countervailing force)能夠減低甚至於消解政府管制所帶來的影響。目前對於網路民意的測量和分析還缺乏較為有效的手段。有鑑於此,本研究僅選擇對美國媒體的相關報導文本進

行內容分析，將其作為體現國際輿論走向和檢驗政府危機傳播有效性的主要依據。

本研究搜集了2008年5月至2009年3月期間，《紐約時報》、《華盛頓郵報》和《今日美國報》這三家全國性報紙有關「四川地震」的消息、特寫和評論共計165篇。我們對這些新聞文本的內容進行了分類整理。然後將報導比較多的三大主題分別進行了子題統計，將其所包含的框架和傾向性進行了分析(見表六)。

表六：美國三大全國性報紙有關「四川大地震」新聞文本的內容分析

主題	數量(條)	子題	子數量(條)	對政府態度
				正面/負面/中性/未提及
地震災情	56	災區自救	26	4/2/5/15
		災民不幸	15	2/0/7/6
		校舍倒塌	15	0/10/1/4
		處理校舍倒塌	16	0/12/4/0
政府行動	50	救援行動	15	7/2/6/0
		處理對外關係	5	3/1/1/0
		其他	14	6/4/4/0
國際社會反應	21	外國援助	12	2/1/3/6
		其他	9	0/1/1/7
合計	127			24/33/32/38

根據上表的統計，在「四川大地震」期間，這三家美國全國性日報對中國政府的正面和中性報導佔到了44%，在「政府行動」的報導框架下這個比例達到了62%。如果我們考慮到美國媒體對中國政府一貫所持的以批評和負面報導為主的立場，那麼，這些數位從一個側面印證了中國政府的危機處理和危機傳播取得了一定的成效。誠然，在「校舍倒塌」等個別議題的處理上，負面報導佔據了上風，這與中國政府在處理該議題時採用的不當策略有很大的關聯。這個問題我們在「討論和建議」的部分再進一步論述。

研究的初步發現、討論和建議

從本研究進行的內容分析中，我們對中國政府在「四川大地震」期間危機傳播的情境類型、修辭策略、傳播效果進行了分析和檢視，得出了一些初步的發現，列表如下：

危機議題	危機情境	危機傳播策略	國內外輿論	效果評價
地震爆發	過失(非蓄意，外在造成)	「重塑型」(進行補償) 「支持型」(「迎合」以及「共鳴」)	積極評價政府的 應對措施	化「危」為 「機」
對於地震 預測不力	意外(非蓄意， 內部造成)	「淡化型」(尋找藉口)	沒有負面報導和 言論	良好
拒絕外來 援助	違規行為(蓄 意，內部造成)	「淡化型」(尋找藉口) 「支持型」(感謝「利益相 關方」)	前期負面報導 言論為主，後期 正面報導 言論 為主	良好
校舍非正 常倒塌	違法行為(蓄 意，內部造成)	「否認型」(直接否認 指 明「替罪羊」) 「重塑型」(進行補償 行 為修正) 「支持型」(「共鳴」) 「淡化型」(尋找藉口)	負面報導 言論 為主	不佳

我們結合上述的發現，與12位中央和地方政府部門的發言人進行了「焦點小組」訪談，共同總結了此次地震危機處理中值得汲取的一些經驗和教訓，並且據此對政府部門今後的危機傳播提出相應的建議，歸納為以下六點：

1. 一般來說，對於組織本身沒有責任的危機事件，組織應該通過「否認型」策略來撇清責任，但是這樣的策略對政府來說並不是最佳選擇。在本次地震中，胡錦濤主席和溫家寶總理等最高領導人並沒有否認中央政府應該承擔的責任，相反，他們及時表達了對於受害者的同情哀悼和救助，同時順應民意，對各股救援力量——包括來自民間的NGO和國外的救援隊——表達感謝和稱讚，將自己擺到與災

民一樣的「受苦」環境中，這種主動承擔責任的做法在政府的危機修辭策略中屬於上策，容易贏得正面的評價和支持。

2. 對於負面指責，如果並不是故意而為之，而是無能為力的結果，那麼尋找到合理的「藉口」為自己開脫可以起到比較好的效果。只要這個「藉口」合理地解釋了自己為何無能為力的原因，同時得到持續一致的說明，那麼利益攸關方便能夠接受這樣的解釋。比如在預測地震方面，中國專業機構堅持認為當今世界並沒有預測地震的任何可靠方法，這樣便將自己應該提出預警的責任完全拋開了。
3. 對於負面指責，如果是故意而為之，那麼尋找合理的「藉口」就更为重要。「藉口」應該符合邏輯，成為人們可以接受的理由。比如對於外來援助，災區災情的嚴重和未知狀態就是暫時拒絕的合理藉口。然而，這樣的藉口只是權宜之策，所以政府在後期很快就改變了態度，開始歡迎並且著手接受外來援助，這樣的策略也發揮了良好效果。至少從境外媒體的報導看，就經歷了一個從負面向正面的明顯轉變。
4. 作為危機事件，校舍倒塌及由此引發的後續問題是中國政府在此次汶川地震期間除了災害本身以外遭到的最大危機。通過查看國新辦新聞發佈會的文字記錄可見，這一話題出現的頻率非常高，而從境外媒體報導來看，這一話題也日益演變成了境外媒體攻擊中國政府的一個最有力武器。之所以產生這樣的不佳效果，本文認為，其中的原因之一在於策略使用的不一致。在最開始幾次的回答中，發言人否認了「校舍房屋更容易倒塌這一現象」，理由是周圍其他很多建築也都倒塌了。這一回答等於是否認校舍房屋存在問題。但是在後來的若干次回答中，發言人又表示，因為近期建設學校房子速度比較快，所以其中可能存在一些建築問題。這種從「否認型」到部分承認的「淡化型」策略的轉變很快被媒體解讀成政府有意隱瞞。另一個原因在於政府做出無法實現的承諾。從中國政府的回答看，一個關鍵的承諾就是會對倒塌校舍房屋進行徹底檢查，但是在此後若干次記者的提問中，發言人都沒有明確給出關於校舍非正常倒塌原因的合理解釋，直到最後一次發佈會上發佈一個所謂「專家鑒定」的結論，也有敷衍應付之嫌。

5. 危機修辭策略的使用必須注意彼此間的相容性。比如在校舍倒塌案例中，「否定型」的策略就不適合和「淡化型」和「重塑型」策略同時使用。因為前者否定了政府承擔校舍非正常倒塌的責任，而後兩者的前提卻是政府負有責任，因此才需要做「淡化」和「重塑」的表態；於是策略本身之間出現了相互掣肘的局面，很難讓受眾信服。
6. 危機修辭策略的使用必須伴隨着公關策略的同步進行，與公關策略形成邏輯上的連貫性。比如在處理「對外援助」的過程中，政府第一時間沒有接收外來援助，給出的理由在於「災區道路受阻，條件艱苦」，同時政府承諾等到條件合適一定接受外來援助。果然，在隨後的幾天內，中國政府便開始接受外來援助，這樣，「尋找藉口」的修辭策略與「歡迎外來援助」的公關策略便很好的契合在一起，從而產生了不錯的反響；而在校舍倒塌案例中，政府同時使用了「否定型」的修辭策略和「補償學生家長」的公關策略，而沒有及時充分地使用「倒塌調查報告」的公關策略。一方面對於受害學生家長要格外給以補償和照顧，另一方面對他們徹底調查校舍倒塌原因的請求卻遲遲不能做出有信服力的「獨立調查報告」，這樣便容易引起受眾無端的猜測。

結語：危機傳播「西方範式」的本土化思考

本研究運用SSCT的概念和理論範式對中國的本土實踐進行了檢視，為總結和梳理「四川大地震」期間政府危機管理和危機傳播的經驗和教訓提供了一個新的視角。將「情境」與「策略」相互對照，將「傳者」（政府新聞發佈）與「受者」（媒體報導框架）相互對照，從而發掘出危機傳播所遵循的規律和模式。另一方面，SSCT作為一種「西方範式」實際上包含了西方政治、社會和文化的預設，在中國本土語境的運用中必然會遭遇「文化震盪」。

從傳播理論的發展進程來看，任何一種研究取向的出現、演進和整合都是與社會、文化和媒介生態的變化緊密地聯繫在一起的。新媒體的普及、全球化的浪潮和草根民主的勃興都為危機傳播研究提出了各種新的課題，拓展了新的研究空間。對於中國學者而言，無論是在

相對成熟的「管理」和「修辭」取向上，還是在日漸成形的「批判」取向上，由政治、經濟、社會和文化轉型而引發的各種危機為我們提供了發聲的機會和確立新視角的可能性。正如20世紀60年代的「泰諾」膠囊遭下毒事件開啟了西方危機傳播研究的大幕一樣，「四川大地震」也會為中國危機傳播的本土化研究提供一個難得的契機。從「管理」的層面上看，中國的各級「組織」——包括中央和地方政府、企業、媒體、非政府組織(NGO)——在危機傳播方面的經驗和教訓是否能夠豐富和修正現有西方理論對「危機情境」的認知和界定；從「修辭」的層面上看，相關的「傳播者」——包括各類官員、管理者和新聞發言人——採取哪些高效、低效、無效甚至於產生「反效果」的傳播策略；從「批判」的層面上看，網路、手機、即時通訊工具等非主流的「草根媒介」如何與官方話語、主流媒體進行互動和競爭；上述這些問題都是本研究未能進行的，有待於中國傳播學界進行更為深入的反思和探討，從而為危機傳播研究在理論和範式上的本土化探索開闢新的路徑。

附表 1 基於 SSCT 對「國新辦」關於四川大地震新聞發佈會的分析

發佈時間及主題	發佈內容(危機內容)	危機類型	危機傳播策略	危機處理對策	發佈用語
2008-05-13	汶川大地震發生	受害型	支持型(提醒)	主要領導人已趕赴災區	震後，黨中央、國務院高度重視，胡錦濤總書記立即作出重要指示，要求儘快搶救傷患，確保災區人民群眾生命安全。國務院總理溫家寶已赴四川地震災區，現場指揮抗震救災工作。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbfh/wqfbh/2008/0513/200905/t308722.htm
	當地親屬察覺到地震現象，國家為奧運輿論有瞞報現象	事故型	否認型(直接否認)+淡化型(尋找藉口)	地震預測是世界難題	首先，這種推測是沒有道理的。大家都知道地震預測是世界難題……
	中小學校舍倒塌，政府大樓安然無恙	事故型	否認型(直接否認)+淡化型(尋找藉口)	政府人員有傷亡，媒體較為關注學校情況	北川縣民政局的樓倒塌了，民政部門的工作人員也可能有傷亡，政府的房子也不都是那麼堅固的。學生是要搶險的主要物件，所以媒體會報導得多一些。
2008-05-15	救援人員未戴安全帽	事故型	支持型(迎合)	會請相關部門注意此問題	你對參加救援的子弟兵安全的關心，我會如實轉告總後勤部。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbfh/wqfbh/2008/0515/200905/t308731.htm
2008-05-18	15名空降兵中有2位同志在跳傘過程中犧牲	受害型	否認型(直接否認)	否定	純屬無中生有 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbfh/wqfbh/2008/0518/200905/t308747.htm
2008-05-19	未派直升機救援	事故型	淡化型(尋找藉口)+重塑型(補償)	當地條件和天氣情況不允許	不知道這位先生到過現場沒有，那裡到處都是高山峻嶺，必須具備一定的天氣條件才能飛行。我們國家已經調用了100多架直升機，只要天氣允許，在不停地運送各種各樣的資源。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbfh/wqfbh/2008/0519/200905/t308752.htm

2008-05-25	已有69座堤壩潰壩	受害型	否認型(直接否認)+支援型(提醒)	危險存在,防範有序	我剛才講有69座水庫面臨的是潰壩風險。但是這些壩並沒有潰,同時還有320座是高危風險的,雖然它的危險程度沒有馬上就要潰壩風險那麼嚴重,但是也比較危險。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbfh/wqfbh/2008/0525/200905/t308812.htm
2008-05-29	家長對教學樓品質很氣憤	事故型	重塑型(補償)	嚴肅查處,加強質檢	因為看到不少教學樓的倒塌,那麼多的孩子被壓在下面,確實讓大家感覺到非常痛心,自然就想到了教學樓品質的問題。對於這個問題,中國各級政府都是毫不含糊的,只要發現了確實是因為品質問題造成損失的,都會嚴肅查處。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbfh/wqfbh/2008/0529/200905/t308835.htm
2008-05-30	捐款遲遲不到位	事故型	淡化型(尋找合理性)	具體情況 具體分析	民政部按照4月28日發佈的《救災捐贈管理辦法》做出明確規定,承諾捐贈的應該如實、及時劃撥到受贈機構。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbfh/wqfbh/2008/0530/200905/t308840.htm
	紅十字會向災區送去1000多頂價值1300多萬元的高價帳篷	事故型	否定型(回擊指控)	公佈具體數字	我們採購的帳篷是按照民政部門頒佈的救災帳篷的標準實行的採購。
2008-06-04	國際救援隊在72小時之後才被允許救援	事故型	淡化型(尋找藉口)	無論什麼救援隊,進入現場都有困難	不要說外國的救援隊,就連中方的救援人員都很難在第一時間趕到一些地方進行救援。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbfh/wqfbh/2008/0604/200905/t308857.htm

	紅十字會在分發國際援助時能力不足，國際救援機構卻不被允許在地面分發物品	事故型	否定型(回擊指控 + 直接否定) + 支援型(提醒)	未發現相關情況，物品檢疫需要	加拿大的國際組織，他們是自己安排的，他們並沒有通過紅十字會，自己到了災區。管救災的官員都在這裡，特別是外援的，你是政府運過來的，還是民間組織運過來的，還沒有這樣嚴格的區分。
2008-06-05	學校建設過程中標準更低一些或者建築品質更差	事故型	否定型(回擊指控)	不僅僅是學校倒塌	在災區不僅僅是學校倒塌了，一些其他的公共建築以及民房也發生了倒塌。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbfh/wqfbh/2008/0605/200905/t308865.htm
	很多地質學家已經警告過在災區所在地區是非常易於發生地震的，但是似乎政府並沒有意識到這些危險，規劃失誤	錯誤型	淡化型(尋找藉口)	一直在重視此問題。	這次重災區的很多縣城、建制鎮，不是最近一兩年發展起來的，對於這些地區的抗震設防問題，我們一直將專家的建議作為重要的參考，並給予高度重視。
2008-06-11	中國軍隊裝備不夠先進	事故型	淡化型(尋找藉口)	失事飛機有很多客觀原因	直升機失事主要是在瞬間遭遇突然氣流變化，以及當地地理環境惡劣造成的。我們將認真總結這次抗震救災的經驗，更加重視大型直升機、運輸機和抗震救災專用裝備器材的建設，不斷改善部隊裝備，切實增強遂行非戰爭軍事行動的能力。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbfh/wqfbh/2008/0611/200905/t308870.htm

2008-06-23	學校豆腐渣工程致學生死亡	事故型	重塑造型(進行補償)+支持型(共鳴)	表示悲痛，做好下一步工作	我想我們的心情和他們一樣是十分悲痛。對此，黨中央、國務院已經對這個問題提出了處理意見，一個方面是對遇難學生的家長要進行心理撫慰，再一個是要完善政策，對他們給予特殊的關懷和幫助。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbh/wqfbh/2008/0623/200905/t308924.htm
2008-09-04	人為腐敗使用劣質建築材料致學生死亡	事故型	淡化型(尋找藉口)+重塑造型(進行補償)	正在考察，吸取教訓	上千座的學校出現這樣那樣的問題，其中包括至少兩方面的問題：一方面是房屋建設本身的條件問題，比如說它的結構不一定完全合理，材料不一定很堅固，這都是可能的。因為我們在最近一段時間，建設學校房子的速度是比較快的，這其中可能存在一些建築上的問題。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbh/wqfbh/2008/0904/200905/t308985.htm
2008-11-21	甘肅在災後重建出現群眾不滿抗議的行為	事故型	否認型(回擊指控)+淡化型(尋找合理性)+支持型(提醒)	問題得到反映並有效解決	我們歡迎金融時報的記者能夠到我們災區，特別是重災區看看，你可以看到現在我們的災區是一片熱火朝天的建設局面。當然在災後恢復重建這樣一個漫長的過程中，我們的群眾和基層的幹部群眾也可能會隨時出現各種各樣的問題，會反映各種各樣的問題。但是我們的各級政府的幹部，他們有信心、有能力和有激情幫助我們的群眾和老百姓解決好各種問題。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbh/fbh/200905/t308386.htm

	死難學生家長受到監視	錯誤型	否認型(直接否認)	沒有聽說相關情況	我歡迎你能夠到我們地震災區去看一看，特別是到地震災區學校受損的地方看一看，也可以瞭解一下我們遇難學生家長的反映。我所知道的是，絕大多數的遇難學生的家長已經在逐步走出自己失去親人的這種悲痛心理的陰影。他們正面對現實和麵對新的生活。我希望你到災區去看一下，你剛才說的情況我還沒具體聽說。
2009-05-08	政府一直未公佈死難學生人數及負責人處理報告	錯誤型	淡化型(尋找藉口)+支持型(共鳴+提醒)	情況複雜，同樣悲痛	地震的破壞力，產生的作用是怎麼影響這個建築物的，我們有時候還不能夠給它定量化，這是一方面，從技術上說非常複雜。 孩子的傷亡是我們心中最痛的部分，我們一定會從這次地震中吸取教訓。 我也向大家透露一個情況，就在今天下午，國務院將召開全國電視電話會議，國務院領導要親自部署全國中小學校舍安全工程，要對全國存有安全隱患的校舍進行全面的加固改造。 國新辦網： http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbh/fbh/200905/t319626.htm

參考文獻

中文部分(Chinese Section)

- 史安斌(2008)。〈危機傳播研究的「西方範式」及其在中國語境下的本土化問題〉。《國際新聞界》，第6期，頁16-20。
- Shi Anbin. (2008). *Weiji chuanbo yanjiu de Xifang Fanshi ji qi zai zhongguo yujing xia de bentuhua wenti*. *China: Journal of International Communication*, No. 6, pp. 16-20.
- 史安斌(2004)。《危機傳播與新聞發佈》。廣州：南方日報出版社。
- Shi Anbin. (2004). *Weiji chuanbo yu xinwen fabu*. Guangzhou: Nanfang ribao chubanshe.
- 吳宜蓁(2005)。《危機傳播：公共關係和語藝觀點的理論與實證》。蘇州：蘇州大學出版社。

《傳播與社會學刊》，(總)第15期(2011)

Wu Yizhen. (2005). *Weiji chuanbo: Gonggong guanxi he yuyi guandian de lilun yu shizheng*. Suzhou: Suzhou daxue chubanshe.

薛瀾、張強、鐘開斌(2003)，《危機管理：轉型期中國面臨的挑戰》。北京：清華大學出版社。

Xue Lan, Zhang Qiang, & Zhong Kaibin. (2003). *Weiji guanli: Zhuanxing qi zhongguo mianlin de tiaozhan*. Beijing: Qinghua daxue chubanshe.

英文部分(English Section)

Barton, L. (1993). *Crisis in organizations: Managing communication in the heat of chaos*. Cincinnati, OH: South-Western.

Benoit, W. L. (1996). *Apologies, excuse, and accounts: A theory of image restoration discourse*. Albany, NY: State University of New York Press.

Coombs, W. T. (2004). Impact of past crises on the current crisis communication: Insights from situational crisis communication theory. *Journal of Business Communication, 41* (3), 265–289.

Coombs, W. T. (2006). *Code Red in the Boardroom: Crisis management as organizational DNA*. Westport, CT: Praeger.

Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. 2nd edition. London: Sage.

Fink, S. (1986). *Crisis management: Planning for the inevitable*. New York: American Management Association.

Huang, Y. H. (2006). Crisis situations, communication strategies, and media coverage: A multicase study revisiting the communicative response model. *Communication Research, 33* (3), 180–206.

McHale, J. P., Zompetti, J. P., & Mofitt, M. A. (2007). A hegemonic model of crisis communication: Truthfulness and repercussions for free speech in Kasky vs. Nike. *Journal of Business Communication, 44* (4), 374–402.

本文引用格式

史安斌(2011)。〈情境式危機傳播理論與中國本土實踐的檢視：以四川大地震為例〉。《傳播與社會學刊》，第15期，頁105–124。

鳴謝

本研究得到了教育部人文社會科學研究專案「中美新聞發佈的機制構建和傳播效果比較研究」的資助，專案批准號為08JC860005。筆者的碩士研究生胡曉白先生和李京小姐協助搜集和整理了相關文本素材。

- Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Social network analysis: Methods and applications* (Vol. 8). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Wellman, B. (2001). Computer networks as social networks. *Science*, 293, 2031–2034.
- Wellman, B., & Berkowitz, S. D.(1988). *Social structure: A network approach*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Wikipedia http://en.wikipedia.org/wiki/2009_flu_pandemic_in_Taiwan.
- Wikipedia. (2009). Social media. Retrieve October 18, 2009, from http://en.wikipedia.org/wiki/Social_media.
- WordSpy. (2007, January 18). *WordSpy: Social Media*. Retrieved december 17, 2009, from <http://www.wordspy.com/words/socialmedia.asp>.
- Zaltman, G. & Duncan, R. (1977). *Strategies for planned change*. New York: Wiley.

本文引用格式

吳宜蓁 (2011)。〈運用網路社交媒體於風險溝通——以2009–2010年台灣政府H1N1防疫宣導為例〉。《傳播與社會學刊》，第15期，頁125–160。

鳴謝

本論文初稿發表於2010年1月29–30日香港中文大學主辦之「風險社會中之危機傳播」工作坊，並根據香港浸會大學陳凌教授、台灣政治大學新聞系徐美苓教授及與會學者之修訂意見修改，謹此致謝。