

政府公共危机传播的论辩过程
研究——以 Z 市一项“邻避”
设施为例

The Argumentation in
Governments' Public Crisis
Communication: A Case of a
NIMBY Facility in City Z of
Mainland China

闫林琼*

yanlinqiong@ujss.edu.cn

Yan Linqiong

江苏大学论辩研究中心
镇江 江苏, 中国 212013

Jiangsu University
Center for Argumentation Studies
Zhenjiang, Jiangsu, China 212013

论辩性是危机传播话语包含的重要属性。综合危机传播原则、双向对称的公共危机传播理念以及语用论辩理论下的论辩研究方法, 本文绘制了基于双向对称传播理念的公共危机传播的论辩过程图, 并以 Z 市一项拟建“邻避”设施所引发的公共危机事件为例, 从危机传播主体、危机传播内容与危机传播渠道等方面对当地政府的危机传播策略与效果进行了分析与评价, 以此阐明该论辩过程对政府公共危机传播实践的指导意义。

[关键词] 公共危机传播; 双向对称; 论辩话语; “邻避”设施; 语用论辩理论

Argumentativeness is an attribute not to be neglected in the crisis communication discourse. This paper constructs an argumentation-oriented public crisis communication model. The new model incorporates the well-established rules and two-way symmetric principle in crisis communication with argumentation analysis and evaluation under the theory of pragma-dialectics. By analyzing the strategies and evaluating the effects of a local Chinese government's crisis communication related with a proposed NIMBY facility in Mainland China, the case is employed to underline the significance of the new model in real crisis communication.

Key words: public crisis communication; two-way symmetric principle; argumentation discourse; NIMBY facility; Pragma-Dialectics.

◇ “邻避” (NIMBY, not-in-my backyard, 即“不要建在我家后院”) 设施是指具有某种满足社会需求的功能, 但同时具有直接或潜在的污染性和危险性, 从而受到居民的反对和抵制的一些设施 (陈佛保、郝前进, 2013), 比如垃圾处理设施、机场、电网、化工设施、公共卫生中心等。“邻避”设施经常引发“邻避”冲突, 乃至公共危机。本文所涉“邻避”设施是 Z 市拟建的一项辐照化工项目。

* [作者简介] 闫林琼, 硕士, 江苏大学论辩研究中心讲师。研究方向: 外语教学研究与论辩话语研究。

1. 引言

国内外公共危机传播领域的研究成果比较丰富。其中，关于危机传播模式（关涉危机传播过程）的研究，目前已有三大经典研究范式，即传播学范式、管理学范式和公共关系-语义学范式，经历了危机信息传播从单向传递（如拉斯韦尔 5W 模式、杰出公关模式中的新闻代理模型、公共信息模型、科学劝说模型）到双向互动（如奥斯古德-施拉姆模式、杰出公共关系模式中的双向式对称模型）的转变，并涵盖了危机前、危机中和危机后三大阶段（如诺曼·奥古斯丁的六阶段模式、罗伯特·希斯的 4R 模型等），同时也关涉到危机信息传播中的策略研究（如危机反应策略和情境式危机传播策略）（Fearn-Banks, 2011; 杨魁、刘晓程, 2011; 洪浚浩, 2014）。

然而，有关危机信息传播模式的研究大多忽视了危机信息传播过程，其实也是传受双方针对所传播内容进行的潜在论辩过程，即危机信息传播主体与受众之间就危机事件相关的信息所进行的明示或潜在的、双向的理性讨论过程。而对于危机信息的传播策略也大多局限于修辞学视角（Coombs, 2007; Liu, 2007; 钱晶晶、史安斌, 2012; 聂静虹等, 2013; 梁芷铭, 2014），只有少数研究关涉到其中的论辩因素（闫林琼、吴鹏, 2016）。虽然公共关系模式下的科学劝说模型（Two-Way Asymmetric Model）（杨魁、刘晓程, 2011: 176），从信息传播主体的角度，通过摆事实、讲道理的方式“劝服”公众，其中涉及到理性论证的要素，但由于该模式局限于单向的信息传递，忽视了对反馈信息的考量，不能反映“双向理性讨论”这一论辩内涵，未能很好地运用于现实的危机传播实践。

Z 市政府拟在当地经济开发区引进一项辐照化工设施。从 2014 年 12 月至 2015 年 2 月，Z 市环保局分别进行了两次官网公示，并在项目拟建地张贴告示。然而，此举在 2015 年 3 月底引发了当地民众（尤其是项目拟建地周边居民）的强烈反对。他们通过线上（借由当地知名网上论坛“梦溪论坛”上的“百姓话题”栏目）和线下（信访、联名抗议书、以及听证会当天未能获准参会的项目拟建地居民“破门而入”，致使听证会中止等行为）的各种方式表达对政府引进该项目的质疑与反对，由此使得该拟建辐照设施成为典型的“邻避”设施，引发了“威胁到利益相关者¹的预期、可能严重影响组织机构的运行，并产生负面后果的、不可预知的（公共）事件”（Coombs, 2010: 2-3），即公共

¹ 公共危机的利益相关者（stakeholder）指“任何诱发公共危机、对公共危机做出反应以及受公共危机影响（正面影响和负面影响）的组织或个人”，包括核心的利益相关者（主管政府部门、受害的社会组织和危机诱发者）、边缘的利益相关者（媒体、非政府组织、公共服务部门）以及潜在的利益相关者（危机旁观者）（沙勇忠、刘红芹, 2009: 59-60）。

危机。针对该危机事件的激烈讨论一直持续到了 2015 年 6 月。期间，Z 市政府危机主管部门一方面通过线上的“梦溪论坛-百姓话题”栏目针对网友们的质疑进行了发帖与回帖，另一方面，线下组织项目拟建地居民代表以及网民代表进行了座谈，并走访相关的项目承建企业单位。本研究通过关注该事件的发生过程，首先整合危机传播的现有研究以及语用论辩理论下的论辩研究成果，从论辩的视角，绘制公共危机信息传播的论辩过程图，然后以 Z 市该“邻避”设施所引发的公共危机事件为例，从危机传播主体、危机传播渠道以及危机传播内容等方面对 Z 市政府在该论辩过程图的危机传播策略进行分析与评价，以期对公共危机传播的理论研究与实践提供启示。

2. 公共危机传播的论辩过程

2.1 公共危机传播综述

作为一门现代传播科学进入研究领域，危机传播研究自 20 世纪 80 年代开始，先后经历了策略导向（从 20 世纪 80 年代初到 90 年代末，即“怎么做”的策略层面）和关系互动导向（从 20 世纪 90 年代末到现在，从单向传播向双向传播的转变）两个阶段，并发展出各种各样的理论（洪浚浩，2014）。在众多危机传播理论中，杰出公关理论（**Excellence Theory of Public Relations**）（由 J.Grunig 和 T.Hunt 在 1984 年创立，后于 1992 年进行了更充分的阐述）所提出的四种公关传播模型（包括媒体宣传模式、公共咨询模式、双向不对称沟通模式以及双向对称沟通模式）至今仍被广泛运用于公关实践。此外，该理论起源于系统论，强调了双向对称模型的重要性，而这一重要见解对于当今的危机传播（包括公共危机传播）具有重大影响。下面就以该理论的第四种模型——双向对称沟通模式为基础，探讨公共危机传播模式。

杰出公关理论中的前三种模型——媒体宣传模式、公共咨询模式、双向不对称沟通模式各有特点，但共同的弱点在于它们都是单向的线性传播模式。双向对称沟通模式是一种传受双方相互沟通、相互理解的模式。该模式的根本特征是利用各种传播工具（特别是以互联网为代表的新媒介）开通对话渠道，变“单声道”为“双声道”和“多声道”，让各种意见、观点、信息、看法充分地交流、碰撞、沟通、融合（Fearn-Banks, 2011）。换言之，新媒体（主要是社交媒体，包括社交网站、微博、微信、博客、论坛、播客等）的兴起，使得双向对称的公共危机传播模式成为了可能。

信息不对称是制约危机传播的最大因素和障碍。危机传播的出发点和目的就是双向交流和沟通，最大限度地排除干扰，统一行动，转“危”为“机”。双向对称沟通模式建立在传受双方完全平等的基础上，要求危机管理部门改进工作作风，主动地征求各方面特别是公众的意见，听取他们的呼声、愿望和要求，并以此作为制定政策和计划的依据，促成双方的相互理解和信任；还要求危机管理部门主动地接受来自公众的监督和批评，随时改正危机管理工作中的缺点和错误。由于双向对称沟通模式以双向传播为基础，使危机管理部门与公

众的目标相一致，它是危机传播中最为理想的模式（赵志立，2009；洪浚浩，2014）。

此外，美国传播学者文森特·科维罗和弗里德里克·艾伦编制了《危机传播七原则》，这些原则被危机管理部门和新闻发言人等广泛使用，包括让公众成为危机管理的合作者、倾听受众的声音、坦诚和开放、与其他可值得信赖的信源合作、满足媒体需要、言语清晰与饱含感情以及周密筹划与认真评估（转引自赵志立，2009：53-55）。

公共危机传播（**public crisis communication**）是危机传播众多形态中的一种，指在公共危机事件²的发生前期、过程中期和事态后期，公共危机管理部门同外部公众之间的、双向信息传达、交流和沟通（**Fearns-Bank**，2011）。

2.2 论辩研究综述

当前国内外论辩研究包括非形式逻辑、修辞学和论辩学三大路径（涂家金，2012）。本研究选取论辩学路径下的语用论辩理论（**Pragma-Dialectics**）作为研究框架。语用论辩理论由荷兰论辩学者弗里斯·范·爱默伦（**Frans H. van Eemeren**）等人于上世纪70年代末提出的区别于逻辑学和修辞学路径的又一论辩研究路径。其中，“论辩”被视作正反双方为证明己方立场或反驳对方立场而展开的真实话语互动，其目标是合理消除双方的意见分歧（**van Eemeren & Grootendorst**，2004；**van Eemeren**，2010）。语用论辩理论评价论辩各方之间的意见分歧是否合理消除的标准是：问题解决有效性（**problem-solving validity**）（即论辩是否有利于正反双方就某一立场所持意见分歧的解决）以及主体间性（**inter-subjectivity validity**）（即论辩能否被双方所共同接受）（**van Eemeren & Grootendorst**，2004：132）。

为了进一步便于分析和评价论辩话语，范·爱默伦等人（**van Eemeren & Grootendorst**，1984）将理想状态下的批判性讨论分为四个阶段：冲突、开始、论辩和结论阶段。而在现实生活中，论辩话语不一定都经历这四个阶段，顺序上可能会出现跨越或反复，某个阶段也可能表现得并不明显，甚至连意见分歧、双方立场等重要元素看起来都是缺失的。这就需要以上述四个阶段为模板对批判性讨论进行重构。正反双方在进行批判性讨论时，需要遵循自由规则、举证责任规则、立场规则、相关规则、未表达前提规则、出发点规则、有效性规则、论证图式规则、结束规则和用法规则等十条批判性讨论规则（也称“十大诫律”，**Ten Commandments**）（**van Eemeren et al.**，2002：182-183）。

除了对论辩话语的合理性进行评价外，语用论辩理论还提出了“策略操控”（**strategic maneuvering**）的概念，从而同时考虑到论辩话语的有效性层面，

² 公共危机事件指“威胁到利益相关者的预期、可能严重影响组织机构的运行并产生负面后果的、不可预知的（公共）事件”（**Coombs**，2010：2-3）。

即话语是否为受众所接受。“策略操控”指的是论辩双方为了“合理性”与“有效性”的微妙平衡而付出的“持续性努力”，主要辨析论辩者在批判性讨论的各个阶段中，在“潜在话题（topical potential）”、“受众需求（audience demand）”以及“表达手段（presentational devices）”三方面对于论辩六要素（即立场、意见分歧、共同出发点、论证图式、论辩结构以及结果）的策略性安排（闫林琼、吴鹏，2016：100）。

需要说明的是，虽然论辩话语的策略操控分析同时融合了论辩合理性和修辞有效性这两个维度，但是语用论辩理论在引入修辞学维度之初就已明确指出：论辩和修辞的融合只是功能性的，也即语用论辩理论只是功能性地融合了那些有助于合理解决意见分歧的修辞视角（van Eemeren, 2010）。换言之，语用论辩理论中对于论辩话语的评价，首先参照论辩合理性要求，论辩只有在满足合理性的前提下才有可能真正有效。论辩合理（dialectically reasonable）而修辞无效（rhetorically ineffective）的论辩（argumentation）是不被受众所接受的，修辞有效而论辩不合理则不能被称之为真正的论辩，而只会被冠之以“狡辩”、“诡辩”乃至“谬误”。因此，只有论辩合理且修辞有效的论辩才是语用论辩理论所推崇的“论辩”，而这一要求也正是语用论辩理论所主张的合理性讨论的评价标准——问题解决的有效性和主体间的可接受性，二者具体体现在“批判性理想模型”四个阶段所应遵循的十条规则之中。

2.3 公共危机传播的论辩过程

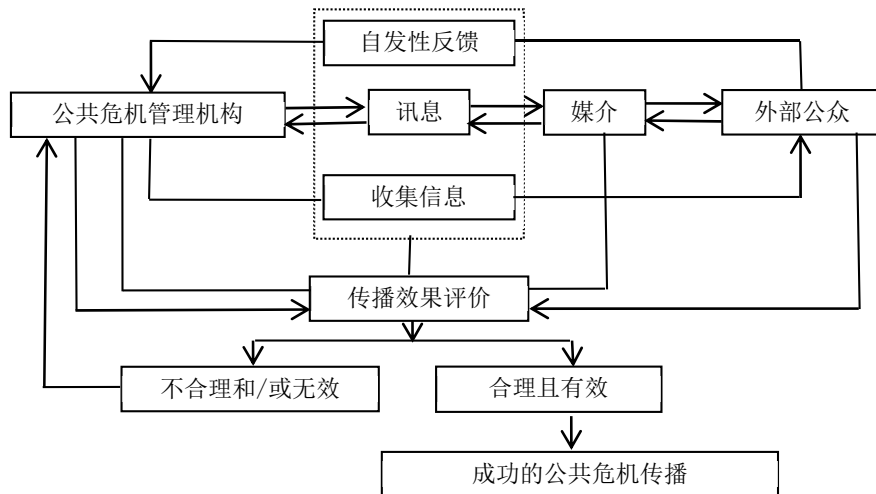
根据危机传播的双向对称沟通理念，结合公共危机传播过程的四个重要因素（即作为公共危机传播主体的公共危机管理部门、作为危机传播内容的讯息、作为危机传播渠道的媒介以及作为危机传播受众的外部公众）、危机传播原则以及危机传播的论辩属性，制定了如下图所示的公共危机传播的论辩过程。

从图1可以看出，在危机传播过程中，公共危机管理机构会将自身已经获取的有关危机讯息通过某种媒介（如广播、电视、报纸、门户网站以及各种社交媒体等）传播给外部受众；同时，危机管理机构也会直接向外部受众收集相关信息。而外部受众对危机事件的态度，一方面会借由某种媒介传递给危机管理机构，另一方面也可能由外部受众直接向危机管理机构进行反馈。在图示中的“传播效果评价”部分，公共危机管理机构和外部受众对于图示中的危机传播内容（包括自发性反馈、讯息和收集到的信息）、危机传播主体（公共危机管理机构）以及危机传播渠道（媒介），都会根据公共危机传播的原则、公共危机传播的双向对称沟通模式以及论辩话语评价标准进行论辩性³地评估。如果评估结果发现，危机传播的内容、主体以及渠道这三者都是合理且有效的，

³ 需要说明的是，此处的“论辩”，也即本文所绘制的“公共危机传播的论辩过程图”中的“论辩”，包含的不仅是语用论辩理论下话语性（对应于过程中的危机传播的内容部分）论辩的范畴，还包括针对在危机信息传播过程中传播主体的参与程度与参与方式以及传播渠道的选择等方面所进行的批判性检视。

那么危机传播就是成功的；反之，如果评估结果发现以上三者中存在不合理的情况，或者不能为危机管理部门和外部受众所共同接受（即无效）的情况，那么公共危机管理部门就需要在今后的危机传播过程中，对以上三者做出调整。

图 1：公共危机传播的论辩过程



3. 个案分析与评价：以 Z 市一“邻避”设施引发的公共危机为例

3.1 案件背景介绍

Z 市政府拟在其开发区引进一辐照项目，先后于 2014 年 12 月 11 日至 12 月 24 日以及 2015 年 2 月 2 日至 2 月 13 日在其环保局官方网站上进行了两次环评公示，并在项目拟建地张贴了书面告示。2015 年 3 月底，项目拟建地附近的一位居民发现了张贴于一处废弃民房外墙上的告示，并于 3 月 31 日中午 12: 51 在当地网上知名论坛“梦溪论坛”的“百姓话题”栏目发帖公布了这一“发现”。该帖立刻在线上引起巨大反响，绝大部分为反对该项目落地的声音。4 月 2 日 14: 18，当地环保部门在该网帖后跟帖，对该事件进行了首次简短回应；4 月 2 日 19: 33，当地相关政府部门以实名认证的方式，专门针对该事件在该论坛发帖，回应网民朋友们在线上和线下对该拟建化工项目的关注。4 月 9 日和 4 月 14 日，当地相关政府部门针对该项目专门两次发帖。针对官方的发帖声明，很多人在线上跟帖表达了对该化工项目的质疑、不满甚至强烈的愤慨。

针对该项目在该论坛上的讨论截止到 2015 年 6 月 14 日 18: 23。统计发现，从 2015 年 3 月 31 日到 6 月 14 日，针对该化工项目在网络论坛上的发帖总数有 13 份，除官方的三次发帖之外，另有 10 位网民针对该项目自行发帖。而针对所有发帖的跟帖总数达 5516 人次，点击率更高达 97 万多人次。此外，4 月 9 日，该论坛首现项目拟建地周边村民集体抗议签名列表；4 月 11 日由

当地政府相关部门组织了一场网友见面会；4月18日，仍由政府相关部门牵头，带领包括周边居民代表和网友代表在内的数名人员一起前往项目承建公司总部厂区进行实地走访。

由此可见，该拟建化工项目引起了广泛的社会反响以及政府的高度重视。该项目引发的广大公众线上和线下的强烈质疑与反对，正是“邻避”效应的体现，也使得该拟建化工项目成为一项“邻避”设施。该事件显然已经危及到社会正常秩序，所以也是一次公共危机事件。而政府部门对该事件的应对，正是危机管理的过程。其中，借由当地网上知名论坛进行的发帖与回帖、线下组织网友见面会和牵头组织走访项目承建单位等，都是各种危机传播手段的体现。

3.2 Z市政府公共危机传播的策略分析

根据前文所示公共危机传播的论辩过程图，此处对Z市政府危机传播的策略分析将从危机传播主体、危机传播内容以及危机传播渠道三个方面进行。

3.2.1 危机传播主体

本案例中，在因拟建化工项目引发的公共危机事件发生之前（即3月31日网友发帖之前），政府部门虽然通过其环保局官方网站对该项目的环评文件进行了两次公示，但从后期公众的强烈反应来看，这两次公示并没有达到和公众进行双向沟通的目的。这表明，此时，政府部门只是作为信息的传递者，还不是危机传播者。

自3月31日网友发帖起，该项目首先在网上论坛引起了广大网友的强烈反对与抗议，进而引发公众同时通过线下渠道（主要是给政府相关部门进行电话咨询）对该项目表示急切的关注。于是，4月2日下午和晚上，即这次危机事件的发生前期，政府部门作为危机传播的主体，通过连续两次在该网上论坛专门发帖的方式，开始正式对该事件给予关注。

通过对该案例在网络论坛上的发帖和回帖的语料分析发现，政府相关部门在该论坛上的活跃期间是4月2日14:18到4月21日10:14，而网民在该论坛上表达对该项目的抗议一直持续到6月14日18:23。此外，4月11日，当地政府相关部门组织了一场网友见面会，4月18日又组织了一次企业厂区实地走访。也就是说，在该危机事件的发展中期（4月3日到4月21日），政府部门仍然作为危机传播的主体，通过在该网上论坛上发帖回帖、组织网友见面会和组织实地走访企业的方式，持续同对该项目表示急切关注的公众保持着双向沟通。

⁴ “邻避”效应，指居民或所在地单位因担心建设项目对身体健康、环境质量和资产价值等带来不利后果，而采取的强烈和坚决的、有时甚至是高度情绪化的集体反对甚至抗争行为。对邻避效应的认识、引导和克服，是各国现代化过程中公共政策决策面临的一般性挑战。在我国高速的工业化和城市化发展过程中，一方面，居民对具有公益性的城市公用事业和市政基础设施的需求激增，但另一方面，公民的权利意识强化，尤其是环保意识增强，信息传播渠道增加，对“邻避”设施的集体抵制行为越容易发生。

而在危机事件发展的后期（4月22日到6月14日），从所收集到的语料来看，政府相关部门既没有在线上论坛针对该项目有过任何发帖回帖，也没有通过其他渠道对该项目提供任何信息。也就是说，在危机事态后期，政府部门作为本次公共危机传播主体是缺失的。

3.2.2 危机传播内容

在此次公共危机案例中，当地政府部门在危机事件发生前期（4月2日）和过程中期（4月3日到4月21日）分别通过线上论坛发帖回帖以及线下网友见面会和企业走访等方式进行过危机传播活动，危机传播内容涉及话语语料约 2.7 万字。本项目选取的语料是针对该拟建项目首次在网站论坛的发帖而引发公众线上与线下的广泛关注后，当地政府对 2015 年 4 月 2 日 19:33 首次在该论坛以实名认证的方式在线发布的一则声明文件（共 1847 个字）。

这份官方声明文件系统介绍了我国在该化工项目所在领域的主要管理措施、行业技术背景、所在产业发展情况，并从安全环保低碳的角度分析了该项目的优势，同时列举了该市周边地区数套同类化工项目的具体运行情况（包括企业名称、设计能力、化学元素活度、企业性质、加工类别以及各项目所处位置），最后阐述了该化工项目对当地经济的带动效应。大批网友对这份声明中所提及的一些观点与看法以及线下的网友见面会和企业走访活动表达了质疑、否定乃至强烈的反对，而之后政府部门的相关回帖也都是就网友的这些意见进行回复的。

3.2.3 危机传播渠道

在本案例中，当地政府采用的主要是线上论坛和线下面对面交流两种危机传播渠道，具体危机传播形式主要是：

第一，线上论坛分别于 4 月 2 日、4 月 9 日和 4 月 14 日三次发帖，总共回帖 48 次，发帖回帖的起止时间是 4 月 2 日 14:18 分至 4 月 21 日 10:14 分；

第二，线下网友见面会于 4 月 11 日举行，主要参加人员有当地政府部门宣传人员、环保局代表、政府招商部门负责人、项目承建单位的厂家代表以及网友代表各数名；

第三，线下企业实地走访于 4 月 18 日举行，由当地政府部门牵头，带领项目拟建地周边居民代表数名、网友代表数名、当地新闻记者一名以及拟建地所在医院检测科医生一名，一起前往项目承建公司总部厂区进行实地走访。

3.3 Z 市政府危机传播的效果评价

对于公共危机传播的效果，可以根据上文所构建的公共危机传播论辩过程图，结合公共危机传播原则以及论辩评价标准等，对危机传播的主体、内容以

及渠道分别进行合理性和有效性评价。其中，满足危机传播原则、采用危机传播的双向对称沟通模式以及充分考虑到传播内容的合理性和有效性这三大方面的，才被称之为合理和有效的公共危机传播。

3.3.1 对危机传播主体的评价

在本案例中，从危机传播主体来看，当地政府部门在危机事件的发生前期和中期，都能作为危机传播主体，进行积极的危机传播活动，但是在危机事件的事态后期，却完全“缺席”。这种“虎头蛇尾”式的危机传播，一方面违反了公共危机传播的第二条原则“倾听受众的声音”和第七条原则“认真评估”；另一方面，Z市政府在危机后期的不对称沟通模式，显然也不能很好地满足外部公众对政府公共危机管理机构的期望。

3.3.2 对危机传播内容的评价

在危机传播的内容上，从当地政府针对该危机事件首次在论坛发布的在线声明文件来看，结合众多网友针对该声明的跟帖，根据论辩话语对合理性讨论的评价标准发现，在这份官方声明文件中，存在着诸多论述不合理的问题，例如：

(1) 在声明文件中政府首先论述的是，国家在该化工项目所属行业领域采取了很多防范措施、拥有良好的技术基础以及存在很大的发展空间，以此来说明国家目前正致力于发展该行业。但网友（包括项目拟建地居民）对此的质疑是：为什么要选择他们所在社区附近而不是其他地方作为项目的建设地点？

(2) 声明中所说的目前全国其他地区的同类项目运行良好，无一事故发生。但对于近期发生的严重事故（网友列举了现实中的例子）如何解释？

(3) 列举该市周边地区数套同类化工项目的运行情况，能否说明在拟建地发展此类无绝对保障的项目具有安全性？

(4) 声明中只列举了该项目的优势以及对地方经济的带动效应，没有提及该项目的任何负面效应（网友也列举了其中的负面因素），负面效应是否存在？

从公共危机传播的模式上看，这份官方声明文件采用的是“双向不对称沟通模式”，即“科学劝说模式”。其中，政府部门官方话语呈现的特点是通过摆事实、讲道理的方式，对公众进行劝说和引导，说服公众认可该拟建化工项目落户当地这一提议。这种危机传播模式要求危机传播者具有超强的逻辑推理能力以及较高的权威性。

然而，从以上有关危机传播话语的论辩分析不难看出，这份声明文件在逻辑推理方面存在明显漏洞，以致遭到网民在后续跟帖中诸多“一针见血”式的质疑与反驳。此外，根据后续网民跟帖内容来看，大量网民通过文字、图片等形式，再现了与此次危机事件同期发生的情况，包括该项目拟建地附近早已运营良久的其他化工厂烟囱排放、化工区附近河流、周边菜地、空气状况，以及

众多网友集体反映的刺鼻气味等个人感受等。这些图文并茂地描述，更进一步引发了其他看帖网友对政府话语权威的质疑⁵。可以说在这一轮论辩话语的较量中，试图转危为机的官方话语被公众的质疑所击破，所谓的权威性不攻自破。

3.3.3 对危机传播渠道的评价

本次危机事件中，Z 市政府部门在危机事件的发展前期和过程中期，采取的传播渠道包括线上和线下两种方式，具体采用了线上论坛发帖回帖、线下网友见面会以及线下企业实地走访等危机管理形式。这些危机管理形式遵循了公共危机传播原则中的“倾听受众声音”、“坦诚和开放”等原则。并且，Z 市政府部门在危机事件发展前期和过程中期实行的也尽量是危机传播的双向沟通模式。从危机传播原则和危机传播的双向对称沟通模式来看，这两种传播渠道都是合理的。但由于在危机事件发展后期，政府部门采取“零沟通”的“沉默”应对方式，使沟通渠道自动关闭。由于其没有从事任何形式的危机传播活动，故而也无从谈论其所使用的公共危机传播模式。

总的来看，在本次因该拟建化工项目这一“邻避”设施所引发的公共危机事件中，Z 市政府部门自危机事件的发展前期和过程中期，分别从危机传播主体、内容和渠道三大方面采取了一系列的传播策略。从危机传播原则和论辩话语合理性与有效性评价来看，这些危机传播策略至少在危机事件的前期和中期还是有一定的合理性和有效性的。但在危机事件后期，由于政府危机传播的“缺席”，政府相关部门的“集体性失语”，体现了当地政府危机管理方面的经验不足，更直接导致政府错失了这一次转“危”为“机”的机会，即利用这次危机事件，通过更合理的处理与应对措施，提升政府在公众心目中的公信力和执政能力，从而达到最终提升政府形象的目的。因此，从整体上看，在本次危机事件中，Z 市政府危机传播采取的是双向不对称沟通模式。而这种信息的不对称，显然离公众对政府相关部门在此事件处理上的期望值相差甚远。Z 市政府部门在危机事件发展后期的“三缄其口”，甚至引发部分网民对政府相关部门进行的各种揣测，这些可以从危机事件的发展后期（即自 4 月 22 日到 6 月 14 日）网友持续跟帖以及跟帖的负面内容得以充分了解。当双向论辩话语变为单项质疑并且没有回应时，注定了前期所做的一切努力的失败。这一危机传播话语的失败案例再次证明了双向对称的论辩在公共危机管理事务中的重要性。

4. 结语

本文结合公共危机传播领域的双向对称模型与论辩研究领域的语用论辩理论，绘制了基于双向对称传播理念的公共危机传播论辩过程图，并以 Z 市一项“邻避”设施所引发的公共危机事件为例，结合该过程图，从危机传播主体、

⁵ 针对 Z 市政府公开发布的官方声明文件的具体的论辩话语研究，可参见：闫林琼、吴鹏，2016，政府危机传播的论辩话语研究——以 Z 市拟建化工项目为例[J]。情报杂志，（11）：99-105。

危机传播内容和危机传播渠道三方面对 Z 市政府的危机传播策略与效果进行了分析与评价。个案研究表明,双向对称的论辩性公共危机传播将有助于增强公共危机传播的说服力与效果,推动危机事件的顺利解决,甚至可以让公共危机管理部门因为合理且有效的危机传播,提升其在公众心目中的公信力与形象。

需要说明的是,此处的“双向对称传播”指的是,以政府危机主管部门作为危机传播主体,外部公众作为受众,政务危机主管部门通过向外部公众传递信息的同时,不断接纳与收集受众对于危机事件以及危机管理方面的意见与建议,并通过批判性检视,将公众意见用于危机事件的后续传播过程。在危机前期、中期和后期,危机传播主体在向受众传递危机事件相关讯息的同时,也会主动吸收来自外部公众的、与危机事件本身以及与政府危机管理相关的自发性反馈意见,或者主动向外部公众收集其对于当前危机事件以及政府危机管理的相关看法、观点,并且对所有获取的有关危机事件和危机管理方面的信息(无论是政府危机管理部门自身通过实地或案头调研获得的讯息,还是来自外部公众的自发性反馈,抑或是政府部门主动向外部公众收集到的信息)进行批判性检视,对于其中不合理和/或无效的信息进行“回炉”,而保留合理且有效的部分信息,以便在接下来的危机传播活动中不断完善危机传播的主体参与度、危机传播内容的逻辑严密性与说服力以及危机传播渠道的多样化与实效性,从而真正做到持续、动态的双向沟通与交流的公共危机传播。

参考文献

- 陈佛保、郝前进,2013,环境市政设施的邻避效应研究——基于上海垃圾中转站的实证分析[J]。城市规划,(8):72-77。
- 陈虹等译,2011,危机传播——基于经典案例的观点(第四版)[M]。上海:复旦大学出版社。
- 洪浚浩,2014,传播学新趋势[M]。北京:清华大学出版社。
- 梁芷铭,2014,政府官方微博危机传播及其话语建构研究:以新浪微博“北京发布”为中心[J]。新闻界,(11):45-53。
- 聂静虹、娄拥军、王博,2013,论危机情境与政府话语策略——基于两起个案的研究[J]。社会科学研究,(1):196-201。
- 钱晶晶、史安斌,2012,从乌坎事件看政府危机传播在中国的本土化尝试[J]。新闻大学,(4):92-97。
- 沙勇忠、刘红芹,2009,公共危机的利益相关者分析模型[J]。科学经济社会,(1):58-61。
- 涂家金,2012,当代西方论辩研究的三个视角及启示[J]。江西社会科学,(6):90-95。

- 闫林琼、吴鹏, 2016, 政府危机传播的论辩话语研究——以 Z 市拟建化工项目为例[J]。情报杂志, (11): 99-105。
- 杨魁、刘晓程, 2011, 危机传播研究新论[M]。北京: 中国社会科学出版社。
- 赵志立, 2009, 危机传播概论[M]。北京: 清华大学出版社。
- Coombs, W. T., 2007. Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review* 10, 3: 163-176.
- & S. J. Holladay (eds.), 2010. *The Handbook of Crisis Communication*. Malden, MA: Blackwell Publishing.
- Liu, B. F., 2007. President Bush's major post-Katrina speeches: Enhancing image repair discourse theory applied to the public sector. *Public Relations Review* 33, 1: 40-48.
- van der Meer, T. G., 2014. Organizational crisis-denial strategy: The effect of denial on public framing. *Public Relations Review* 40, 3: 537-539.
- van Eemeren, F., 2010. *Strategic Maneuvering in Argumentative Discourse*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- & R. Grootendorst, 1984. *Speech Acts in Argumentative Discussions*. Dordrecht-Holland / Cinnaminson-U.S.A: Foris Publications.
- & ——, 2004. *A Systematic Theory of Argumentation: The pragma-dialectical Approach*. Cambridge University Press.
- , —— & A. F. S. Henkemans, 2002. *Argumentation: Analysis, Evaluation, Presentation*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.