

网络舆论危机管理的语用准则^{〔*〕}

○ 陈春雷

(池州学院 文学与传媒学院, 安徽 池州 247000)

〔摘要〕危机管理离不开沟通,沟通依靠话语的运用,危机管理与语用关系密切。近些年来,网络舆论危机事件频发,如果危机管理沟通中语用不当,就会引发更大的危机。由此,如何在网络舆论危机管理中避免语用不当,以发挥语用的最佳效能便成为一个值得讨论的问题。为使语用的效能得到更好的发挥,我们为其确立了几条语用准则:其一,态度准则,以获取认同为目标;其二,求同准则,以增进共识为目标;其三,时间准则,以有效应对为目标;其四,互动准则,以促进会话为目标。此四者各有功用,又互为补益,共同指导网络舆论危机管理中管理主体的话语运用。

〔关键词〕网络舆论;危机管理;语用;准则

由于危机的巨大破坏力,危机管理研究受到社会的广泛重视,呈多学科介入状态,管理学、传播学、政治学、社会学、公共关系学等均有不同程度的关注,比较而言,语言学角度的探究则相对匮乏。国内外的大量危机管理实践表明,沟通始终与危机管理相伴而行,是危机管理的核心。^{〔1〕}因而,在西方国家的管理学著作与教科书中,危机管理常常也称为危机沟通管理。这种认识对我国的危机管理也具有重要借鉴意义,因为任何国家的管理者都需要处理好与公众的沟通,只有以良好的沟通取得公众的谅解与支持,才能有效管理并化解危机。而重视沟通,就必须重视话语的运用,因为语言是人类最重要的交际工具,而话语是特定社会

作者简介:陈春雷(1975—),池州学院文学与传媒学院副教授,文学硕士,主要从事语用学、应用语言学、文字学研究。

〔*〕本文系安徽省教育厅人文社会科学研究重点项目“网络舆论危机管理的语用学研究”(SK2013A124)的阶段性成果。

语境中用于沟通的具体言语行为,所以沟通好不好,主要取决于话语运用的效果。由此可见,语用在危机管理中发挥着不可或缺的作用,危机管理不应该缺少语言学尤其是语用学角度的探究。随着网络在信息交流、情意沟通功能方面的发展与强化,并愈来愈多地成为危机舆论的策源地和聚集地,网络舆论危机也因此成为危机管理炙手可热的新课题。在网络舆论危机管理中,管理主体与对象之间的沟通主要依靠话语,话语的运用直接决定沟通的效果,因此,语用在网络舆论危机管理中也大有用武之地。鉴于网络舆论危机在当今社会舆论危机格局中的重要地位与影响,以及网络舆论危机管理同语用的密切关系,为网络舆论危机管理确立一套行之有效的语用准则,以避免语用不当,发挥语用在网络舆论危机管理中的最大效能,就成为一个值得研究的重要课题。

一般来说,危机管理的目标是缓和直至消解危机,而非激化矛盾扩大危机,根据这个目标,语用准则的制定应该是以促成危机中利益各方缓解冲突、达成共识为旨归。另外,网络舆论危机管理同语用的关系密切,所以其语用准则的确立也应受语用的一般要求制约。根据危机管理的目标,在充分考虑危机管理沟通的语用属性基础上,我们为网络舆论危机管理设计了若干语用准则,以供大家评判。

一、态度准则:尊重、真诚、关怀

传统舆论的形成一般都有一个较长的过程,网络舆论由于沟通技术上的革命,传播速度极快,形成的时间也就大大缩短,一旦舆论危机苗头出现,作为管理主体的组织就将立刻面临网络舆论危机管理的问题。人们关心的一般是两个方面的:一是危机事件的真相,查明危机事件的原委是划分责任比例的需要,也是保障民众知情权的体现;二是危机管理主体的态度,管理主体只有对危机事件作出一个正确、合宜的表态,才能获得民众的认可,其行使危机管理权也才具有合法性。查明真相有一个过程,所以民众一般并不苛求真相立刻到来,但一个正确、合宜的表态不可少,因为这是危机管理的合法性前提,只有具备了这个前提,人们才有信心期待真相的到来。所以,当危机事件在网络舆论中发酵时,人们首先期待的往往是管理主体对危机事件作出一个正确、合宜的表态。表态是一种言语行为,所以作出正确、合宜的表态可以视为网络舆论危机管理中语用的态度准则。该准则主要落实在民众普遍认同的尊重、真诚、关怀等情态上。根据布朗和列文森的面子理论,人们在人际交往中总是希望能够赢得面子,^[2]所以,往往越是保全对方面子的表态越能得到认可,越是威胁对方面子的表态越会遭到反对。在网络舆论危机管理沟通中,管理主体的表态体现出尊重、真诚、关怀等情态,可以使管理对象获得期待中的面子,因而相应的表态也就能够得到认可——被认为是正确、合宜的。

尊重即在表态时对管理对象的诉求应予以足够重视与包容。随着主人翁意识的深入人心,一个相对独立的公民社会在中国渐渐成长起来,民众对民主治理的诉求也日渐高涨,并由此带来了管理模式的变迁。^[3]网络的迅猛发展则加速了

这种变迁,因为互联网代表了一种对抗传统媒体的议程设置能力以及对抗政府、政党和传统媒体企图界定和保护现状的权力,^[4]草根话语权在网络空间迅速崛起,传统的“一言堂”式的话语模式已经不适应网络空间管理的需要。但作为网络舆论管理主体的很多组织却并未意识到或重视这种管理模式的变迁,管理网络舆论危机的意识和能力也未得到同步提高,在应对危机时依然不合时宜地采用压制、威吓等方式意图控制网民大众的言论,侵犯其话语权,结果必然是遭到民众的强烈质疑与反对,继而陷入更深的舆论危机,如至今引人深思与拷问的“躲猫猫”“欺实马”“倒地死”等事件就是明证。

真诚就是要求管理主体在表态时以诚恳的态度说真话。“言语交际的一个基本规则是:信息发布者越是有信用其信息被采信度就越高。”^[5]在危机管理中,当管理主体还没有形成一个一贯而确切的信用记录时,公众难免会对其存有不信任感。而信任源于真诚,只有管理主体以诚恳的态度对民众说真话,才能真正取信于民,使危机管理取得更好的效果。所以,真诚是态度准则的题中应有之义。在网络舆论危机管理中,人们对现实空间中处于强势的管理主体往往有着天然的不信任,同时又对管理主体的公信力有着强烈的期待,所以在网络空间中取得民众的信任比在现实空间中更难,管理主体应十分珍视在网络舆论危机管理中的每一次对话,用真诚积累信用,因为一旦失信于民,将要耗费更多的资源和口舌去挽回,有时甚至无法挽回,这方面的教训俯拾皆是,“躲猫猫”“欺实马”等事件就是典型案例。

态度准则的另一个重要情态是关怀,即在表态时应体现出对管理对象的关心与体恤。尽管现代社会崇尚平等,网络也为话语权平等创造了极大可能,但网络空间是不能完全脱离现实而存在的,虚拟的平等也不能抹煞现实中的不平等,官民、强弱之分客观存在,弱势群体在利益及面子受损后对获得强势群体关怀的期待也无时不在,对弱势群体的关怀可在一定程度上弥补弱势群体利益及面子的损失,同时也是强势群体愿意承担社会责任、与弱势群体分享文明与发展成果的体现。但在以往的很多案例中,我们看到的是强势方对弱势方利益呼唤的冷漠,甚至不惜以各种办法掩盖、美化对弱势方利益的损害,或迫使弱势方让步、屈服以使自身利益最大化,于是“7·23”甬温线特别重大铁路交通事故首次新闻发布会后,“至于你信不信,我反正信了”成为网络流行语,在诸多危机事件的官方通报中大批“临时工”上岗去当“替罪羊”,死伤者家属不是保持缄默就是突然改口。但表面的说辞不仅不能掩盖强势方对弱势方利益的漠视与损害,而且是对弱势方利益与面子的进一步伤害,甚至有使强势方因透支公信力或信用度而陷入“塔西佗陷阱”^[6]的可能。调查决定事实真相,表态关乎民众认可,真相未明之前管理主体首先应做的是作出一个正确、合宜的表态,获得民众的认可与授权,危机管理沟通才能有一个良好的开端。好的开头是成功的一半,所以态度准则可以说是网络舆论危机管理的首要语用准则。

二、求同准则：话语、事实、价值

现实空间中的传统舆论一般由大众媒体来构建,受国家、政党以及社会团体所控制,受“沉默的螺旋”^[7]效应影响,弱势意见往往不能对强势意见构成挑战,故而尽管会存在多种不同意见,但矛盾与分歧往往是潜伏的,较少在舆论层面表现为明显的冲突。但网络舆论空间是一个去等级化、去权威化的领域,话语主体的隐性性又在一定程度上消解了现实空间中的等级性,民间话语权得以确立并“对主流的官方话语往往起着潜在的消解、对抗以及再建构的作用”,“官方话语占绝对优势的状况受到了挑战”,^[8]不同利益主体的意见分歧走向明处,话语上的冲突也就在所难免。网络舆论危机中的话语冲突更加显著,这给危机管理主体化解危机造成困难,此时如何在沟通中缓解冲突,求取共识,成为管理主体必须要思考的问题。在传统舆论传播中,共识是指大众媒介利用话语霸权所制造的“社会同意”^[9],但在网络舆论危机管理中,这种制造共识的方式往往是一厢情愿,因为从语用角度来说,这种自说自话式的官僚主义独白违反了利奇礼貌原则的一致准则和同情准则,^[10]民众并不买账,并极为反感。不过,如果危机管理主体能够放下身段,用民众乐于接受的方式与之对话,最大程度地争取与民众在社会认识上的一致性,则往往为大家所喜闻乐见,这就是所谓求同准则,具体包括话语范式、事实描述、价值表述三个要素。

话语范式求同是指对网言网语的认可、吸纳与运用。管理网络舆论就应了解并习惯网络舆论空间的话语范式,从2010年11月20日网络热词“给力”登上《人民日报》头版文章《江苏给力“文化强省”》开始,官方话语拉开了吸收网言网语的序幕,此风一开,遂获网友普遍认可与好评,各大官方媒体也争相效仿,连国家领导人也以身垂范,如习近平主席在2015年新年贺词中就用了“蛮拼的”“点赞”等网络热词,并引起热烈反响,网友们纷纷用网络语言评论习主席的新年贺词“萌萌哒”“太赞了”,习主席是“中国头号暖男”,或称“第一次听到这样亲和、接地气的新年贺词”,自己2015年要继续“蛮拼的”。^[11]可见,官方话语对民间话语的认可、吸纳与运用在获取民间话语认同方面起到了非常好的语用效果,而且有助于官方话语自身的新陈代谢,跟上时代步伐。话语范式求同并不直接导致认识上的一致性,其主要作用在于缓和话语范式上的对立,求取共识还需引入事实描述、价值表述两个要素。

事实描述求同即取得网民大众对危机事态与事件真相描述的广泛认可,不能得到这种认可,民众的质疑不断,对话上的冲突就得不到缓解,危机将会持续或扩大。在2013年湖南临武“瓜农之死事件”中,瓜农如何“突然倒地死亡”成为双方话语争夺的焦点,家属和群众认为是被城管在执法过程中用秤砣砸死,临武官方则在首次新闻发布会上通报称“城管队员没有如外界所称用秤砣砸瓜农”,瓜农是在与城管队员冲突中“突然倒地死亡”,但这与目击民众所见和手机现场视频所示反差很大。当此案件还处于调查取证阶段时,官方就无视案件疑

点,急于发表偏袒涉案城管的言论,显然无助于取得民众的认可,反倒会加深民众的质疑,扩大舆论危机。事实也是如此,临武官方对事态的回应招致民众网上网下的一片声讨。

事实描述求同关注的是真实性,价值表述求同则强调价值观念上的公共性,即在道德、法理、政治等层面得到网民大众的高度认同。但在诸多案例中,我们看到的是对价值认同的轻视或无知。如2008年的“三鹿奶粉事件”中,在危机初显阶段,三鹿集团不思认错悔改,重新赢得消费者的信赖,反倒试图以欺骗、隐瞒、抵赖,甚至网络删帖、屏蔽信息等手段掩盖真相,罔顾一个企业该有的诚信与担当,与民众的价值认同背道而驰,结果导致舆论危机不断扩大,直至破产,并重创了中国奶产品行业甚至中国制造的信誉。同时陷入危机的还有中国最大的互联网搜索引擎公司百度公司,因为三鹿公关公司被指曾建议与百度合作,屏蔽有关负面新闻,但百度公司随后声明从未接受这种要求,因为该提议违反公司规定以及百度一贯坚持的信息公正、透明原则,并两次严词拒绝了该提议。由于和民众秉持的公共价值观保持了一致,取得了较广泛的谅解,百度公司成功防范了舆论危机的扩大,直至化解危机。一个危机事件,两个涉危组织,不同的语用方式与效果,正反对照,其理自明。不过,求同准则不等于无原则地全盘接收,而是一种沟通中的妥协,因为网络言论尤其是危机性质的网络舆论具有非理性的特征,任由非理性言论泛滥对危机管理是有害的,正确的方法是提炼其合理成分加以吸收、弘扬,以赢取民众最大程度的认同,对其不合理成分要加以妥善消解,然后引导民众共建新的社会共识。这里所谓的话语方式、事实描述、价值表述都是妥协之后的产物,相互妥协才能在沟通中减少冲突,取得最大程度的一致,进而为危机的疏导、缓解打开通路。

三、时间准则:反应、跟进、结论

时间准则是格莱斯合作原则中关系准则的演绎,关系准则强调所说的话要有关联,^[12]这既可以理解为所说的话内容相关,也可以理解为所说的话时间相关,因为沟通中的话语不仅有所指,也与沟通的进程有关系,什么时候说什么话,什么话什么时候说,是沟通中需要仔细斟酌的问题。诸多危机管理、危机公关理论均提出了与时间有关的危机处理法则,如英国危机公关专家里杰斯特的“危机处理3T原则”中强调危机处理时应该尽快不断地发布信息,^[13]国内危机管理专家游昌乔则在“危机公关5S原则”中提出了速度第一原则,^[14]可见时间在危机管理中的重要性。网络舆论危机管理也不例外,而且更加强调时间性,因为网络舆论危机的发生具有突发性与速成性,其信息传播又变化难测,危机管理只有紧跟甚至超越其步伐才能有效应对与处置。

从语用功能上说,网络舆论危机管理中的时间可划分为反应时间、跟进时间、结论时间这样一个序列,时间准则就是通过对这个时间序列的把握来发挥作用。其中反应时间最为关键,因为它关系到话语的真实性与话语权的取得。

“对于新闻性的事件来说,时间性即真实性,越是真实的就越是不需要掩饰的时间;换言之,在听话者看来,越是被延迟披露的就越可能是被掩饰的。”^[15]2014年11月9日,衡阳市发生了一起公职人员涉嫌驾公车打猎射杀农妇事件,经媒体曝光后引起网络舆论广泛关注。但直到13日以后警方才在媒体报道的压力下被动发声,16日衡阳官方才对事件作出通报,但对“一枪致命”“公车私用”等疑点未予充分解答。由于官方反应过于迟缓,降低了回应与通报的真实性,有欲盖弥彰之嫌,结果导致舆论的质疑不减反增。另外,反应不及时也使官方错过了在网络舆论传播中主导议程设置的机会,进而使其在危机管理中的话语权被削弱。这些后果无疑都给网络舆论危机的缓解带来阻碍,也有损政府的公信力。

第二是跟进时间,反应时间强调迅速、及时,跟进时间则要求积极主动,即在第一时间主动把最新的权威调查、处理信息告知公众,不要像“挤牙膏”,迫于舆论压力才勉强透露一点消息,致使负面或小道消息肆意流传,丧失了危机演变过程中引导舆论走向的话语权。“三鹿奶粉事件”中,三鹿集团在确认因自己集团生产的奶粉导致众多婴幼儿罹患肾结石后,虽然采取了措施安抚受害者,并秘密召回部分批次奶粉,但并未主动将真相公之于众,反而采用掩饰、拖延的方式搪塞网上不断升温的质疑,企图瞒天过海,结果一朝真相败露,危机骤然升级,此时三鹿已错失引导舆论的话语权,再来补救为时已晚。

第三是结论时间,即公布危机事件的调查、处理结果的时间,发布结论不可操之过急,应在合适的时间作恰当的结论,否则就会使危机管理主体在舆论上陷于被动、尴尬的境地。如2014年的南京护士遭官员夫妇殴打致瘫事件中,南京市玄武公安分局作为负有直接调查责任的官方部门,不仅对事件回应不及时,而且在未对事件进行彻查且证据不足的情况下就急忙认定当事官员夫妇只是推搡了护士,并未打人,受伤护士也并非网传瘫痪,这个匆忙的结论遭到舆论的强烈质疑。5天后,经过医疗专家的进一步诊断观察,确认护士被打瘫痪,玄武公安分局随即陷入舆论上的被动与尴尬,公信力也因之受损。

另外,时间准则还有一个辅则——责任准则与之搭配使用。责任准则即决定什么时候由什么人来说的准则。任何一种危机,与之相关有责任施行言语行为的都有一组说话人,他们的话语权既与言语行为实施者在行政序列中的职级有关,也与说话人角色与危机事件的责任相关度有关。^[16]传统媒介时代的危机事态往往是逐步呈现在人们眼前,有责任施行言语行为的说话人一般按其行政职级依次出现,但在网络传播时代,危机会立即呈现在世界面前,舆论也会迅速聚焦于此,最先说话的人并不由言语行为实施者的行政职级决定,而是根据说话人角色与危机事件的责任相关度确定,一般应是与事件直接相关的第一责任人。在舆论的聚光灯下,危机管理的第一责任人如果不在此时出场,便可能造成“没有应对”或“几乎没有应对”的感觉,这种感觉一旦形成,也就比较难以再有合适的机会加以充分纠正,而且后续一系列应对危机的言语行为也会因此而导致误解。^[17]跟进、结论时间的说话人则要根据“相关性为主,职级为辅”的原则确定,

如在南京护士被打致瘫事件中,因玄武公安分局应对不力导致网络舆论危机升级,南京市公安局作为高一级别的责任主体迅速介入事态对玄武分局的错误加以纠正,市卫生局、市检察院等也依据责任相关性参与危机处置,随后,官方确认护士被打致瘫,对打人者也作了刑拘、撤职等处罚,舆论压力也因此得到了缓解。

四、互动准则:参与、关联、协商

在哈贝马斯的交往行动理论中,交往行为本质上是主体之间以语言为媒介,使用语言或非语言符号作为理解工具,从而实现相互理解与行动一致的互动。^[18]危机管理中的沟通是一种交往行为,因而本质上也是主体之间以语言为媒介实现的相互理解与行动一致的互动。所以,良好的语言互动对危机管理中的沟通具有重要意义。从语用角度看,危机管理沟通中的语言互动就是沟通主体之间的言语交际行为——话语互动,即会话。那么,又该如何进行会话呢?格赖斯认为,在言语交际中为了保障会话的顺利进行,人们总是互相合作的,交谈双方应共同遵守合作原则,“即在参与交谈时,要使你说的话符合你所参与的交谈的公认目的或方向。”^[19]虽然这个原则被很多人批评为“不切实际”“不完善”,但却能为危机管理会话提供有价值的借鉴,即为了缓解话语冲突,保证会话顺利进行,在话语互动中应强调“互相合作”。网络舆论空间是一个话语互动性极强的场域,不同话语主体之间碰撞频繁,舆论危机频发,所以对话语互动中的合作具有更迫切的需求。由于掌握更多资源与权力的组织在现实舆论危机管理中已习惯于掌控信息与被动回应,并将这种习惯带入网络舆论危机管理,妨碍了管理主体与对象之间会话的顺利进行,所以网络舆论危机管理中话语互动的合作要求更多地指向组织。强调负有危机管理责任的组织在话语互动中的合作以促进会话顺利进行,就是网络舆论危机管理中语用的互动准则。该准则的实现要借助于三个要素:参与、关联、协商。

参与是话语互动合作的开关与动力,只有不同的话语主体参与互动,话语互动才会启动并进行下去,这是推动话语互动合作的关键步骤,对会话的顺利进行具有重要作用。网络舆论危机管理主体不参与或不及时主动参与会话,则会给人留下“无应对”或“应对迟缓”的不合作印象,妨碍会话的顺利进行。如衡阳射杀农妇事件,当月9日发生的一起刑事案件,警方13日才在媒体的追问下被动发声,这种参与方式既不及时也不主动,明显不符网络时代的话语互动要求,必然给人以不合作的印象,对网络舆论危机管理中的会话产生消极作用。2008年以来各级政府纷纷建立健全网络发言人制度则是政府机构重视参与网络舆论互动的一项积极举措,对促进网络舆论危机管理中的官民会话具有重要现实意义。

第二个要素是关联,它是话语互动合作的纽带,即要求不同的话语主体所说的话要有关系,这样才能实现话语互动的有效合作,并使会话顺利进行下去。从话语互动效果来看,有关系就是“周瑜打黄盖”,使人觉得说话人是在“积极回应”“有效回应”,从而有利于加强话语互动合作,促进会话;没关系则是“关公战

秦琼”，使人觉得说话人是“敷衍应付”，甚或“无回应”，自然不利于话语互动合作，妨碍会话。对网络舆论危机管理主体来说关联就是要密切关注舆论动向，积极回应舆论质疑与关切，不应“自说自话”，作官僚主义的独白。在衡阳射杀农妇事件的官方通报中，官方对案件发生的经过及初步调查、处理的情况作了通报，但对民众与媒体关注的非法持有枪支数量、涉案欧阳某是否为衡南县体育局原局长等问题却未予澄清，与舆论关切的热点明显关联不上。另对“一枪致命”“公车私用”等疑点也未作充分解答，虽然这些回应与舆论关注有关，但由于信息量不足，违反了合作原则的量准则，^[20]所以说服力不足，进而导致话语互动的关联度不够。据以上通报推导出来的会话含义是官方在“自说自话”，对舆论关切“敷衍应付”或“无回应”，似乎在回避、掩藏什么。这些会话含义与人们的期待相去甚远，不利于话语互动的有效合作，对网络舆论危机管理会话的顺利进行显然是有害的。

另一个有助于话语互动合作的重要因素是协商。协商在词典中的意思是“共同商量以便取得一致”，^[21]这与会话合作原则要求所说的话要符合交谈“公认目的或方向”的精神一致，强调的是在平等、包容的基础上共同商讨，谋求共识。在网络舆论危机管理中，不同主体间由于意见不同，常有话语冲突，如果危机管理主体以居高临下的姿态参与会话，不能包容异见，就会加剧话语冲突，而协商可以作为话语互动的润滑剂来缓解冲突，促进话语互动合作。2012年春节，海南三亚爆出游客微博投诉海鲜店宰客事件，引起舆论关注。当地管理部门迅速展开危机管理，加入网络舆论互动，这是值得肯定的，但官方通报却不断失言，导致互动中出现话语碰撞，尤其是在事情尚未查证清楚的情况下官方就声称要依法追究“恶意攻击三亚的人”，使人感觉有威吓民众、打压异见之嫌，话语冲突也随之加剧。这些冲突明显是因不能以平等、包容的姿态参与协商所致。迫于舆论压力，官方不得不为先前的言论辩解并道歉，同时表示要虚心接受批评，积极调查整顿。摆出协商姿态后，话语冲突逐渐得到缓和，尽管是亡羊补牢，也不失为一种进步。同一案例前后话语互动的戏剧性转变，说明协商对助益网络舆论危机管理中的话语互动合作，进而促进会话的顺利进行具有重要意义。

综上所述，语用在网络舆论危机管理中发挥着重要作用，语用得当，可以缓和直至消除危机，语用不当，则会导致危机的扩大、升级。语用效能的有效发挥离不开语用准则的指导，以缓解话语冲突，谋求沟通主体间的共识为目标，我们为网络舆论危机管理确立了四个语用准则：态度准则可以使管理主体获得民众的认可，为沟通创造一个良好的开端；求同准则可以使管理主体与对象在沟通中缩小分歧，增进共识；时间准则有助于管理主体把握危机管理全程的各时间节点并作出及时而恰当地话语应对；互动准则能促进管理主体和对象之间会话的顺利进行。以上四准则在功能上各有特点，各有侧重，同时又相互配合，互为补充，共同指导管理主体在网络舆论危机管理沟通中的言语行为，为发挥语用在网络舆论危机管理中的最佳效能服务。

注释:

- [1] 陈世瑞:《公共危机管理中的沟通研究》,上海人民出版社,2011年,第4页。
- [2] [12] 何自然、冉永平:《语用学概论》,湖南教育出版社,2002年,第151、108页。
- [3] 孙健:《网络化治理:公共事务管理的新模式》,《学术界》2011年第2期。
- [4] [英] 希瑟·萨维尼:《公众舆论、政治传播与互联网》,张文楠译,《国外理论动态》2004年第9期。
- [5] [15] 胡范铸:《实话如何实说:突发公共安全危机管理中的政府信息发布——危机管理的语用分析之二》,《华东师范大学学报(哲学社会科学版)》2003年第6期。
- [6] “塔西佗陷阱”(Tacitus Trap)得名于古罗马时代的历史学家普布里乌斯·克奈里乌斯·塔西佗(Publius Cornelius Tacitus,约A. D. 55-120年)。塔西佗在其《历史》一书中提到:“一旦皇帝成了人们憎恨的对象,他做的好事和坏事就同样会引起人们对他的厌恶。”这个见解后来被概括为“塔西佗陷阱”,成为西方政治学定律之一,指当政府部门失去公信力时,无论说真话还是假话,做好事还是坏事,都会被认为是说假话、做坏事,被社会给予负面评价。参见普布里乌斯·克奈里乌斯·塔西佗:《历史》,王以铸、崔妙因译,商务印书馆,1981年,第7页;杨妍:《自媒体时代政府如何应对微博传播中的“塔西佗陷阱”》,《中国行政管理》2012年第5期。
- [7] “沉默的螺旋”(The Spiral Of Silence)是一个传播学理论,同时也关涉到政治学和社会学。最早见于诺埃勒·诺依曼(Noelle - Neumann)1974年在《传播学刊》上发表的一篇论文,1980年以德文出版的《沉默的螺旋:舆论——我们的社会皮肤(The Spiral of Silence: Public Opinion - Our Social Skin)》一书,对这个理论进行了全面地概括。该理论认为:人总是力图从周围环境中寻求支持,避免陷入孤立状态。人们在表明意见时,如果发现自己属于“多数”或“优势”意见,就会积极大胆地表明观点,反之,则会转向沉默和附和。一方意见的沉默会造成另一方意见的增势,“优势”意见的强大又迫使更多的持不同意见者转向“沉默”。如此循环,便形成了一个“一方越来越大声疾呼,而另一方越来越沉默下去的螺旋式过程”。参见郭庆光:《传播学教程》,中国人民大学出版社,1999年,第220页。
- [8] 孟建、卞清:《我国舆论引导的新视域——关于官方话语和民间话语互动、博弈的理论思考》,《新闻传播》2011年第2期。
- [9] [美] 沃尔特·李普曼:《公众舆论》,阎克文、江红译,上海人民出版社,2006年,第182页。
- [10] 利奇提出了礼貌原则的六个准则,其中一致准则要求尽量减少双方的分歧,增加双方的一致;同情准则要求尽量减少双方的反感,增加双方的同情。在网络舆论危机管理中,管理主体如果只顾自说自话,不仅难以增加双方的一致与同情,反而会扩大分歧,增加反感,所以违反了礼貌原则的一致准则和同情准则。参见何自然、冉永平:《语用学概论》,湖南教育出版社,2002年,第155页。
- [11] 吴楚、李正穹:《青年点赞习大大新年贺词“您也是蛮拼的!”》,http://picture.youth.cn/qtdb/201501/t20150101_6377456.htm,2015年1月1日。
- [13] [英] 迈克尔·里杰斯特:《危机公关》,陈向阳、陈宁译,复旦大学出版社,1995年,第134页。
- [14] 游昌乔:《危机公关——中国危机公关典型案例回放及点评》,北京大学出版社,2006年,第8页。
- [16] [17] 胡范铸:《突发危机管理的一个语用学分析——兼论语言学的研究视界》,《华东师范大学学报(哲学社会科学版)》2002年第6期。
- [18] [德] 于·哈贝马斯:《交往行动理论》(第1卷),洪佩郁、蔺菁译,重庆出版社,1994年,第121页。
- [19] 索振羽:《语用学教程》,北京大学出版社,2000年,第56页。
- [20] 格莱斯合作原则的量准则强调所说的话应包含交谈目的所需要的信息,所以会话中如果所说的话信息量不足,就会违反量准则。参见何自然、冉永平:《语用学概论》,湖南教育出版社,2002年,第107页。
- [21] 中国社会科学院语言研究所词典编辑室:《现代汉语词典》(第6版),商务印书馆,2012年,第1140页。

[责任编辑:文 谊]