

# 危机管理中政府新媒体运用的策略研究

## Research on the Strategy of Government New Media in Crisis Management

陈俊豪

Junhao Chen

河南工程学院人文政法学院 中国·河南 郑州 451191

School of Humanities and Political Law, Henan Institute of Engineering, Zhengzhou, Henan, 451191, China

**摘要:** 在当今快速发展的社会背景之下,传统媒体对现代社会的适应性已经大大减弱,且近年来重大危机事件的频繁发生,公民对于及时了解危机信息的需求也随之增加,新媒体时期要求政府在处理应对危机问题时要及时迅速、公开透明,政府如何运用新媒体,使之发挥其最大功能成为一个新的问题。近年来,政府虽然在危机管理中对新媒体的运用已经愈来愈好,但仍然存在问题,论文将以新冠疫情为背景,找出政府危机管理中的新媒体运用存在的问题,并提出对策。

**Abstract:** In today's fast-developing society, the adaptability of traditional media to modern society has been greatly weakened, and the frequent occurrence of major crises in recent years has increased citizens' demand for timely information about crises. The new media era requires the government to deal with crisis issues promptly, promptly, openly and transparently. How the government uses new media to maximize its function has become a new issue. In recent years, although the government's use of new media in crisis management has become better and better, there are still some problems. This paper will use the new crown epidemic as the background to explain the problems in the use of new media in government crisis management and propose countermeasures.

**关键词:** 政府危机管理; 新媒体; 问题; 对策

**Keywords:** government crisis management; new media; problems; countermeasures

**DOI:** 10.12346/emr.v3i5.4276

## 1 引言

近年来,由于网络信息的快速发展,人们的生活已经被网络、手机等新媒体所影响,生活方式也开始有了较大的转变。新媒体的快速发展要求政府在进行危机管理时要更加具有时效性,特别是新冠疫情的爆发,更是给政府的危机管理带来了巨大的考验,在此次疫情中,政府在处理危机时,如何更好地运用新媒体更显得尤为重要。

## 2 危机管理中政府新媒体运用现状

### 2.1 危机信息传播速度快、范围广

信息、物质、能量被恩格斯视为现代社会发展的三大要素。自从社会进入信息时代,信息的传递方式发生了翻天覆地的变化。从古代的烽火狼烟、飞鸽传书,到现在的网络化世界的飞速发展,人们用各种工具将信息传播出去,每个人

既是受众,也是信息源,传播速度快,范围广。新媒体在危机事件中所展示出的特点包括两个方面<sup>[1]</sup>:及时传播和危机信息传播的范围广。在新媒体时代,普通民众也可以通过各种社交软件或平台对政府发布的危机信息进行传播与交流,跟踪政府对于危机信息的及时报道,在平台上自由发表自己的意见与建议,同时,也是对政府发布的危机信息的真实性和可靠性进行监督。

### 2.2 危机信息来源多、互动性强

在新媒体时代,由于社会发展速度较快,互联网、手机等使用门槛较低,所以几乎每个人都可以使用互联网和手机传播信息,每个人既是信息的接受者,也是信息的发送者。在这种情况下,信息的流动不是单一的,而是向各个方面延伸扩展的,同时,信息也可以从过去流到现在再流到未来,绝大部分信息可以长期保留下来,想查询的时候随时可以查

【作者简介】陈俊豪(1972-),男,中国河南郑州人,副教授,从事行政管理、电子政务、人力资源管理等研究。

询。新媒体在对危机事件进行传播的过程中,受众者和信息源产生互动,去讨论所发生的事件,相互交流意见和看法。信息的来源多与互动性强,不仅成为当前政府运用新媒体的一个特点,也成为了政府一个需要注意的点。

### 3 危机管理中政府新媒体运用挑战

#### 3.1 舆论性增强

在信息多元化的今天,政府通过新媒体所发布的危机信息受到大众的监督,在危机信息下的评论,或者是在转发中附加自己的想法,慢慢激起大家的共鸣,成为一种舆论。舆论性的增强可以监督政府对于危机事件处理的效率,危机信息的公布以及信息的真实性;但是,如果是一种不好的舆论的话,那么很有可能降低政府的公信力,使人们质疑政府的工作以及所公布信息的真实性,这样往往会带来不好的影响,政府也将处于一种被动的局面。如何正确引导舆论,对于政府来说是一项挑战,同时也是能否转危为机的重要一环。

#### 3.2 信息的破坏性变大

在信息沟通中的一个障碍就是信息在传播的过程中失真。在《战国策·魏策二》中有记录:“夫市之无虎明矣,然而三人言而成虎。”比喻讹传一再重复,就可能以假充真。在言论高度自由的今天,对于某一条政府所发布的危机信息如果不能正确理解,或者故意曲解,则极有可能使信息的受众对整个危机事件感到云里雾里,可能就会出现三人成虎的现象。信息破坏性的加大,会影响政府的公信力,不利于政府形象的树立。如何使信息在传播过程中减少对信息的破坏性,对于政府来说也是一项重要任务。

### 4 危机管理中政府新媒体运用问题

#### 4.1 危机前预警信息发布不广泛

在新冠疫情彻底爆发之前,李文亮医生曾首先发现新冠肺炎,但是在没有完全弄清楚李文亮医生所说的“肺炎”时,官方通报批评,并说其造谣,直至疫情暴发,政府相关部门才反应过来,然后采取直接封城的办法来阻止疫情的蔓延,从很多民众家里储备粮食不足、开始“疯抢”口罩、各地超市食品供应不足并且坐地起价等一系列现象都可以看出,这是由于政府在危机爆发之前所发布的预警信息不广泛所引起的群众恐慌,政府并没有有效利用各种新媒体及时发布相关危机信息,或者发布的少之又少,发布不广泛有一部分原因是政府的错误判断以及妄下定论。在危机发生前,及时告知民众,让民众有一个心理准备<sup>[1]</sup>,也是政府危机管理的重要一环。

#### 4.2 对大众舆论的监督不足

在现代化网络的背景下,由于信息的传播具有较大的不确定性和破坏性,而危机事件一旦爆发,就会被各大媒体报道、网友转载,在这一过程中,虽然有利于广大人民接收相关信息,但是对有些无良媒体或者想博到广大关注的网友来说,他们就会夸大信息内容,发布和评论一些虚假信息,引

导舆论风向<sup>[2]</sup>。在现在的网络环境治理中,中国虽然有相关法律出台,如《互联网信息服务管理办法》等,但这都是对于信息管理的办法和意见,很少有涉及大众网络舆论的管理办法或建议,不管是哪个政府平台或媒体,对于其所发布新闻的评论区或转载,并没有进行及时监督,任由大众随意发表看法或建议,对于错误的评论或带有不实夸大信息的转载并没有采取任何行动,直至其发酵,影响扩大,政府才会有下一步行动。

### 5 危机管理中政府新媒体运用策略

#### 5.1 对危机信息预警进行多方发布,避免单一

对于危机信息的发布,政府不仅要通过新媒体传出去,还要运用传统媒体同时发布,在此基础上,发动各大媒体进行持续报道,对于现在使用最广泛的手机移动端媒体,政府可以向手机用户直接发送短信告知危机信息。对于政府的网站等信息平台,要逐步优化平台的内容与各个项目,及时更新信息系统,方便查阅。

#### 5.2 重视媒体对舆论的引导,加强监管

政府在对公共危机舆论的引导中,要注意三个方面:一是多讲事实,少讲道理。也就是说,政府在处理舆论时,要尽可能多地提供事实依据和数据,用事实来说话,这比讲很多大道理来得更加直接有效。二是要提供适量的事实,作出适度的解释,给予适当的回应。如果前后的回应不太一致会引起民众对政府公布事实的怀疑。三是注意用词和逻辑,既要引导舆论,那么就要注意自身的专业性。

### 6 结语

综上所述,新媒体对于政府的危机管理是一把双刃剑,有利也有弊。政府如果对新媒体的使用合理,那么就能够帮助政府对危机事件进行管理,增强政府的公信力以及正确地引导舆论,使人民群众能够正确地认识所公布的信息。并且政府也能在人民群众的监督下更好地完成工作,提高自己的工作效率;反之,如果运用不当,那么许多不良报道就会出现,谣言四起,三人成虎,这种情况就会使危机的影响迅速扩大,不利于树立政府的公信力,使政府陷入一种被动局面,当谣言达到一定程度,就会引发人民恐慌,其所带来的不良后果是无法预计的。所以,政府在运用新媒体时不仅要充分利用其传播速度快、互动性强、开放性等优势,也要注意到新媒体的缺点所带来的不利方面,从而提高政府执行力,使政府在危机处理方面发挥正确的引导作用。

#### 参考文献

- [1] 周枫.新媒体时代政府公共危机管理研究——基于4R理论视角对于上海外滩踩踏事件的分析[J].管理观察,2017(24):45-49.
- [2] 黄雅婷.新媒体环境下政府公共危机管理的问题与对策研究[D].长沙:湖南师范大学,2018.
- [3] 符晓辉.网络监督带来的机遇与挑战[J].学习月刊,2015(24):16-17.