

● 侯东阳 文琼瑶

自然灾害中的危机传播

新世纪以来，自然灾害不断发生，海啸、地震、台风、雪灾、沙尘暴、雾霾等自然灾害的频发让“风险社会”更加名副其实，社会性因素的增加又进一步拓宽了灾害危机的范畴。自然灾害对公众的影响范围越来越大，公众对其信息的需求也越来越迫切。如何及时公开传播自然灾害信息是社会的迫切需要，也是本文要探讨的问题。

自然灾害信息传播中存在的问题

自然灾害一般被认为是由某种不可控制或未予控制的破坏性因素引起的，突然或在短时内发生的、超越本地区防救所能解决的大量人群伤亡和物质财富毁损的现象。与其他突发事件不同，从信息传播的角度来看，自然灾害具有政治性较弱、易成为头条、易产生谣言等特点，因此在传播上区别于其他灾难事件。整体而言，当前新闻媒体在自然灾害传播上存在一些问题，亟待解决。

1. 媒体不能第一时间详细报道，导

报道中脱颖而出，赢得公众的关注和信赖，就必须拥有一支高水平的团队。团队培训和能力提升训练主要包括：专项能力培训、知识拓展培训、体能提高训练、心理健康引导、职业道德素养培训。

专项能力培训的目的是提高团队内分工不同组员的专业技能。文字记者需要十分扎实的采访和写作功底；摄影、摄像记者需要过硬的摄影、摄像技术，以便在特殊情况下获得最有价值的新闻图像资料；网络编辑应熟练操作各种网络可利用资源进行新闻报道。

知识拓展培训主要包括对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件的相关知识培训。进行重大突发事件专门报道的新闻从业人员应该做这

致公众信息“饥渴”

自然灾害发生后传播渠道往往受到破坏，使得重要的信息不能在第一时间抵达受众，经常出现“信息稀缺”现象。如在汶川地震中由于很多基础设施严重损坏，公路和铁路受损中断，电力、通信、供水等系统大面积瘫痪，导致救援人员、物资、车辆和大型救援设备无法及时进入，媒体无法及时接触新闻第一现场，灾区的受众也无法了解外面的救援信息，“信息稀缺”让救援变得非常困难。

2. 缺乏深度解读，新闻媒体呈现“伪新闻专业主义”

每每遇到天灾人祸，媒体总喜欢在头版放置领导慰问或“中国挺住”等图片，再配以鼓励的话语终结各种猜想，这样的论调被称为“伪新闻专业主义”。“伪新闻专业主义”试图用重复的口吻冲淡人们对死者的悲哀，“转移受众对灾难的注意力，但过于宣传‘人定胜天，众志成城’，这种做法只会显得更不专

些事件方面的专家。

体能提高训练旨在提高重大突发事件报道小组成员的身体素质。新闻从业人员要具有良好的身体素质，无论白天黑夜都能够在第一时间赶到现场，一些事发现场危险系数高，可能需要连续工作24小时以上。

职业道德要求新闻从业人员必须敬业。在突发事件面前，必须具有吃苦耐劳甚至是不怕牺牲的敬业精神，以保证新闻报道的及时性。突发事件通常是在人们没有准备的情况下发生的，所以在新闻发生后人们更多的时候所面临的是困难或非常艰苦的工作环境，这就要求新闻从业人员必须有极高的职业忠诚。新闻伦理素养是要求新闻从业人员在进

业”。^①“伪新闻专业主义”还表现为不适当的人文关怀，主要表现在对死者过细地描述，对生者过于殷勤地“追问”，这些论调与行为其实都是都对受害者的二次伤害。

3. 自觉或不自觉地沦为“谣言温床”，带来救援阻力

从我国近六年发生的自然灾害来看，谣言在社会中引起了巨大的不安，引发了民众诸多不理性的行为，这与媒体没有及时传播信息有很大的关系。如去年10月浙江余姚水灾中，有网民在网上散布“陆埠水库”倒塌信息，以及“水库已经裂了”、“下游的人要小心啊”等诸多言论，造成民众的恐慌、场面的混乱，给救援带来了不少困难。

4. 过度渲染灾难造成社会恐慌，易形成“恐慌文化”

在自然灾害中，新闻媒体成了最主要的“风险放大站”，连篇累牍的灾情报道及触目惊心或悲痛惨绝的图片视频，容易造成更大的社会恐慌。这种恐

行新闻报道时以人为本，尤其是在重大灾难性新闻报道中多点人文关怀，不传播血腥、暴力、恐怖的图像资料，不为取得报道资料强制受害人回忆灾难发生时的情景。

参考文献：

①唐喜亮：《突发公共事件网络舆情研究现状与反思》，《出版广角》，2014年1月下

②陈力丹 吴琼薇：《突发事件让媒体发言——从危机传播管理看突发事件应对法第57条的修改》，《新闻传播与评论》，2007年Z1期

③孙晓红：《重大突发事件依法报道新闻机制探析》，《新闻界》，2014年第2期

(作者单位：城市信报)

慌尤其体现在气候报道上，“媒体对于飓风、龙卷风、暴风雪、水灾总是特别眷顾，绘声绘色地报道恐怖万状的大灾难，仿佛那是天地异变而不是自然界正常的变化”。^②过度的悲情渲染、恐怖描述，则“极易引发社会恐慌、形成‘恐慌文化’，从而造成受众非理性的直觉式的反应”。^③因此，对于这种社会恐慌需警惕。

自然灾害信息传播的策略

真正做好自然灾害信息传播，需要政府、专业机构和新闻媒体等多方面的配合，政府部门要敢于负责任并使用多种传播渠道发出预警通知、专业机构要做到科学准确预报、新闻媒体要配合进行广泛的报道，使更多的群众及时获知信息，避免更大的伤害。

1. 建立专门的自然灾害信息传播系统，综合发布预警信息

我国已逐步建立不同灾害预警信息发布系统，如2011年国务院办公厅《关于加强气象灾害监测预警及信息发布工作的意见》要求，“十二五”期间我国灾害性天气预警信息提前15到30分钟发出，覆盖率超过90%。此外，我国也在加快预警信息发布系统建设，形成国家、省、地、县四级相互衔接、规范统一的气象灾害预警信息发布体系，实现预警信息的多手段综合发布，但是这些系统仍需进一步的规范与完善。2012年北京“7·21”特大暴雨后，中国气象局新闻发言人也在发布会上表示，“天气预报的准确率及预警信息的全网发布等问题需改进，而且只是规定了灾害前期的信息发布，缺乏完整的灾害信息传播系统”。^④

2. 加强灾害信息员队伍建设，做合格的“风险沟通者”

灾害信息员作为人际传播中信息传递和解惑的一环，可以调节风险信息，及时将不确定信息形成的谣言扼杀在初级传播阶段。《地震灾区速报规定》第十一条规定：“国家和省级重点监视防

御地区（城市）所在的乡（镇、街道），可以发展科技助理员或民政助理员等为灾情速报人员。”由于各地灾害信息员具备地理上接近性的优势，可以及时为官方和媒体提供信息，将最新进展及时汇报，从而为后续工作做铺垫。此外，信息员还能很好地制止谣言的传

播，经过专业训练的信息员能及时通知民众灾害信息并给他们解惑，进行疏导引领工作，构筑抵制流言的防火墙。

3. 善于利用多种传播手段，降低救援难度

地震、暴雪等自然灾害会引发次生灾害如泥石流、滑坡、山洪等，导致通信、道路、供电、供水等基础设施的严重损毁，正常的信息传播渠道受阻，因此要善于利用一切有效的传播手段特别是能够直达公众的媒体形式，如汶川地震中用飞机向灾区投递收音机、记者使用海事卫星电话；北京特大暴雨中使用手机短信和微博发布信息和救援等；广东“天兔”台风来袭期间多种传播手段并用，各大微博或门户网站纷纷发表预警信息，提醒广大民众安全出行。

4. 媒体报道要真正体现人文关怀，用通俗易懂的语言进行灾害预警

“理性的报道内容将使公众客观、全面、冷静地看待灾难，迅速、周密、妥当地进行灾难救援。”^⑤新闻媒体要努力做好理性化报道，体现人文关怀。此外，为了让预警信息更好地传播到受众，中国正在探索一套通俗易懂、容易被公众接受的预警指标体系。媒体也对一些专业术语进行通俗化解读，如在台风“天兔”到来之前，广州电视新闻为了提醒公众台风的强度，特地进行了模拟实验，给受众留下深刻的印象。

结语

林肯有句名言，“让人民知道的真相越多，这个国家就越安全”。^⑥在自然灾害愈加频繁的当下，不能低估民众的



心理承受能力，民众有权利知道真相。在复杂的舆论场下，政府的权威表达一旦缺席，小道消息必然窃喜，因此，现代政府需加大信息公开力度，增加传播渠道，以满足民众对灾难事件真相的了解，避免不必要的恐慌出现。同时，媒体不仅要严格要求自身，避免给受众制造媒介恐慌症，而且要尽可能有效地传播预防灾害的信息。

【本文为国家社会科学基金一般项目“重大突发公共事件依法报道的新闻机制研究”的阶段性成果，项目编号：11BXW027】

注释：

① 张乐：《风险的社会动力机制——基于中国经验的实证研究》，社会科学出版社，2012年版，第240页

② 【美】理查德·沃尔曼著，李银胜等译：《信息饥渴》，电子工业出版社，1998年版，第215页

③ 邵培仁：《媒介恐慌论与媒介恐怖论的兴起、演变及理性抉择》，《现代传播》，2007年第4期

④ 金煜 邓琦：《气象中心：7·21大暴雨预报出暴雨，我们还不错》，《新京报》，2012年8月1日

⑤ 杨欣 徐建太：《玉树地震理性化报道的几点思考》，《新闻爱好者》，2010年第10期

⑥ Quoted in John Cornyn, Ensuring the Consent of the Governed: American's Commitment to Freedom of Information and Openness in Government, 17 LBJ J. PUB. AFF. 1, 8 (2004).

（侯东阳：暨南大学新闻与传播学院教授、硕士生导师；文琼瑶：暨南大学新闻与传播学院硕士生）