

中突发性事件中新闻发言人的角色转变

邓皓静

(湖南大学, 湖南省、长沙市, 410000)

摘要: 新闻发言人是政府新闻发布的重要渠道, 是某一单位、组织、机构或国家新闻发布机制的一个具体的人格符号, 其表现不仅体现新闻发言人专业的新闻素养, 更代表与某种利益相关的某一基本的原则立场。从新闻发言人制度在我国的确立后, 经历了大风大浪的新闻发言人角色也在不断转变, 特别是突发性灾难事件中, 新闻发言人的具体表现成为衡量我国新闻发布制度是否不断进步的重要依据。

关键词: 新闻发言人; 新闻发布制度; 突发性事件

一、引言

2011 年一句“至于你信不信, 反正我信了”将政府新闻发言人推到风口浪尖, 对其专业素质的谴责、对其背后新闻发言人制度的质疑加大了政府与民众之间隔阂, 政府对灾难事故具体数据的不公开透明也为有心人制造和传播谣言提供丰厚的土壤。

建立于 1983 年的新闻发言人制度在我国已经走过三十多个年头, 以建立自上而下的沟通桥梁为初衷的新闻发言人制度为信息传播和民意传达提供了权威渠道, 是我国党和政府执政能力不断提升、政务信息公开透明化的一个重要表现, 但同时新闻发言人的具体表现屡受诟病, 制度建设在一次次突发事件中进展得并不顺利。新闻发言人在发布会上的雷言屡现, 被讽刺调侃的同时也在消磨着大众对政府权威公信认可。

“非典之痛”被视为我国新闻发言人制度建设的“转折点”, 鉴于信息隐瞒和发言人不负责任带来的惨痛教训, 政府开始重视信息公开的制度化建设, 新闻发言人培训班成为政府公务人员能力提升的重要课程, 直接效果就是 2008 年 5·12 汶川地震的积极沟通塑造党和政府公正透明的执政形象。

此后在 2008 年“3.14 打砸抢”、2010 年“玉树特大泥石流”、2011 年“温甬线动车事故”、2014 年“马航 MH370 失联”等等一系列突发性灾难性事件中, 新闻发言人被推上舆论焦点, 折射出我国新闻发言人制度建设的缓慢进程。2015 年“8.12 天津塘沽爆炸事故”牵动全国人民的心, 政府和民众共同组织救援的同时, 截止到 8 月 24 日共召开的 14 场新闻发布会也不间断与民众沟通灾情。本文以此次灾难事故中新闻发言人的表现来探讨我国新闻发布会上新闻发言人角色的重要转变。

二、我国新闻发言人现状

王勇平的“奇迹”言论直至今日仍被用作对新闻发言人这一群体的调侃。实际上, 在进班的 75 人到之后仍坚守岗位的 11 人的“黄埔一期”里, 王勇平在多次新闻发布会中尽显专业素养和个人魅力, 成为后继新闻发言人培训班的精彩案例。但也正是这位在 2008 年获得“人民网十大最受网友欢迎的嘉宾”的新闻发言人在“温甬动车事故”中变成了网民口诛笔

伐的罪人，舆论之下他黯然结束了八年的新闻发言人生涯。

王勇平代表着我国新闻发言人这一群体的整体媒介素养和生存环境，同时也反映着我国目前的新闻发言人制度的发展水平。

1、受限于机构的新闻发言内容

新闻发言人虽以“人”的形式存在，但实际上是某一制度的人格化符号，代表着与某种利益相关的某一基本的原则立场，能够说什么，能够说多少，都取决于相关政府机构的意志。受限于机构的发言内容势必在面对某些涉及政府保密内容的提问时表现出沉默或者转移，其不够坦荡的表现成为公众对政府隐瞒和专业素养的质疑。王勇平被免职时应对记者提问时回答的“你想我说什么，我又能说什么？”实际上也是众多新闻发言人的无奈。其实真正该反思的不该是单刀抵挡公众质疑的新闻发言人，而是整个新闻发言人制度。

2、民间舆论场对官方舆论引导的挑战

互联网时代，“技术赋权”使得公众的声音被听见和尊重，人民日报社社长张研农的一句名言：看半天微博，需要看7天《新闻联播》才能治愈。表现的是官民两个舆论场的严重悖反。民间舆论场的壮大使得过去政府一直沿用的封闭式管理手法越来越捉襟见肘，特别是在突发性灾难事故中担任官方舆论引导责任的新闻发言人，如何面对越来越激烈的群体性情绪，如何协调两个舆论场的平衡成为亟待解决的问题。

3、官员兼职的新闻发言人专业素养不足

与西方国家不同，我国的新闻发言人多为“业余状态”，即一些部委新闻发言人由办公厅、宣传局、政策法规司等部门领导兼任。兼职状态的新闻发言人既要忙于其他事务，难以参与到具体的事件预警和处理机制中；又缺乏专业学识和技能培养，使得自己能说和想说的与公众想知的出现断层。近年来的专业水平虽通过新闻发言人培训班有所提升，但专业性人才和专职化岗位的缺乏成为我国新闻发言人制度和政府信息公开的“最大掣肘”。

4、新闻发布会制度化任重道远

和突发性灾难要建立预警机制一样，新闻发布会同样需要建立起快速处置机制。深圳市就有建立“120分钟”发布原则，即在突发性事件发生时马上启动事件处置预案，在启动120分钟内发布已掌握的事件时间、地点、基本事实及现状等基本信息，并视事态发展及处置进展进行后续发布，必要时设立新闻中心接待记者。借鉴英国新闻办的做法，将例行新闻发布会具体到“工作日”、对突发公共事件信息具体到分钟的量化做法，在我国政府新闻发布会制度建设中并不多见。这也是我国新闻发布会制度化建设的短板所在。

三、新闻发言人的角色嬗变

1、“传声筒”定位的突破

“传声筒”是过去新闻发言人最形象的定位，单向传达政府机构的信息和突发事故的已知内容是过去新闻发言人的主要工作所在。缺乏沟通的角色定位使得新闻发言人在面对越来越多的提问和质疑时往往力不从心。在网络传播语境中，网民的话语权急速扩张，发言人并不

是绝对的自上而下传达信息，而是平等的对话者，公布信息的同时要充分了解舆情，了解公众想知的。

在2015年“8.12天津塘沽爆炸事故”终，新闻发言人除了公布灾情和救援情况外，面对媒体公众的问责并不是一味躲避，而是直面公众最想知道的涉事企业、环境污染、伤亡补偿、安评监管等多方面的问题。“传声筒”的定位难以满足公众话语需求，以“沟通者”的姿态协调信息不对等问题。

2、“官本位”思维的颠覆

“官员兼职”的新闻发言人最大问题在于从“官”的角度统筹新闻发布会，以“官威”压制抗议，以“官权”躲避问题。“官本位”的思考使得新闻发言人不能考虑公众和媒体的真实需要，也不能遵循新闻传播规律来考虑发布效果。新闻发言人“官本位”思维，主要表现为：一是与突发事件距离远，不能第一时间参与到事件当中；二是关注点含糊，不能传播受众真正想知道的；三人文关怀不足，官话套话造就形式主义发布会；四是媒介素养水平低，信息权威打折。这些“硬伤”在一次次削弱政府形象之后，以“民本位”为基础的新闻发言原则转变逐渐颠覆政府新闻发言人的固有思维。

“民本位”的新闻发言人思维即从公众的需求出发，既确保公布信息是公众最想知道的，能够公开透明告知所掌握的情况，又立足于公众的权益，问责和安抚都有相应的态度和诚意。在这次天津爆炸事故中，天津市委代理书记市长黄兴国担任总指挥的舆情监控连续召开的发布会中，不但实时公布伤亡和受损以及救援情况，不推卸自身管理责任的同时对涉事企业 and 相关人员摆出坚定追责决心。

3、“解释性”内容的转变

掌握了绝对信息和知识优势的政府通过新闻发言人发布的信息不仅是政策性的常规内容，而更应当以专业化手段发布“解释性”内容，在谣言面前更需要积极地以解释的方式来规避不良信息。“照本宣科式”的僵化发言逐渐被现在的“解释性”发言取代，特别是在吸取PX项目引起群体事件的教训后，多沟通多解释成为新闻发言人减缓压力和误解的最佳方式。

天津爆炸事故中，新闻发言人对“用水救火”“环境污染程度”“房屋回购”等等最容易刺激公众情绪的问题都给与了直观的回答，通过相关专业人员的数据来解释公众疑问，政府与公众的距离也在一次次的解释中被拉近。

4、“快多全”扩大信任空间

与过去“迟少瞒”相比，如今的新闻发布会公布的信息越来越多。一方面，根据突发事件的演变和掌握情况的增多，更多的新闻发布会能够及时通报情况，对上一轮发布会上少说错说的内容进行补充和更正；另一方面，更多的新闻发布会也意味着更透明公正的政府执政形象，政府部门与谣言博弈，谁透漏的信息越多，谁就越能取胜。以往“大事化小，小事化了”已经不再适用于现今突发事件频发的时代背景，相反“小事压大，大事压炸”成为新闻

发言人的共识，次生危机往往就是“迟少瞒”的直接结果。

天津爆炸事故截止到 2015 年 8 月 23 日，共举办了 14 次新闻发布会，也就是以每日至少一次的频率保持与媒体和公众的联系。在每一轮的新闻发布会上，根据掌握情况的增多，新闻发言人所告知的信息也越来越全，由被指“没诚意”到“值得信”，官方权威信息在“快多全”的新闻发布会中获得的信任空间也不断扩大。

四、结语

新闻发言人制度是党和政府传递政治理念、沟通新闻媒体、倾听民声民智的重要渠道，同时也是面对突发性灾难性事件中公布灾情险况、安抚社会情绪、调动社会资源的重要平台。在社会转型的大背景下，各种利益矛盾和冲突激化、突发性事件高频率化等现实背景下，新闻发言人的每一个细节都被至于聚光灯下，失误在突发性事件带来的恐慌情绪下被扭曲放大，提升新闻发言人的媒介素养成为重中之重。但作为政府机构的代表，新闻发言人素养更依赖整个新闻发布机制的进步，公开透明的执政方向才能为新闻发言人角色转变提供充足驱动力。

参考文献

- [1] 《政府新闻发言人实用教程》 张荣刚 中国传媒大学 G219.2/232 2014,4
- [2] 《突发事件处置与舆论引导》张笑盈 五洲传播出版社 D63/165 2013,1
- [3] 《从 5W 视角探求全媒体时代政府新闻发言人角色嬗变》陈璐 决策探索 2015,6(下)
- [4] 《突发事件与信息公开》贺文发 李烨辉 中国传媒大学出版社 G219.2/155 2010,8
- [5] 《打开天窗说亮话——新闻发言人眼中的突发事件》武和平 人民出版社 G212/148 2012,2

The role change of the news spokesman in the sudden incident

Deng Haojing

(Hunan University, Changsha /Hunan, 410000)

Abstract: The news spokesman is an important channel of government news release, it is a specific personality symbol of a unit, organization, institution or national news release mechanism, its performance not only reflects the news spokesman professional news literacy, but also represents a basic position of a certain kind of interest. After the establishment of the news spokesman system in our

country, through the storms spokesman role also in constant change, especially in sudden and catastrophic events, the specific performance of spokesman become the important measure of our news release system whether the continuous progress.

Keywords: Spokesman for the press; news release system; sudden event.