

Research on the Realization of Effective Crisis Communication

Wei Zheng

Shandong Vocational and Technical University, Rizhao, Shandong, 276826, China

Abstract

In China's transitional period, the contradiction between economic development and social resource distribution always exists, and regional crises occur from time to time. With the development of economic globalization, the frequency of public crises and the scope of their impact have become increasingly significant. The COVID-19 epidemic has highlighted the globalization, great influence and long projection of current public crises, and crisis management has become a major topic. In the stage theory of crisis management, crisis communication is always carried out, which is often neglected. Through the theoretical analysis of crisis communication, this paper analyzes crisis communication from the aspects of the cultivation of crisis culture, the construction of crisis communication mechanism and the practice of crisis communication, so as to enhance the effectiveness of crisis communication in crisis management and promote the construction and development of crisis management system.

Keywords

communication; crisis communication; crisis communication mechanism

关于有效危机沟通的实现途径研究

郑伟

山东外国语职业技术大学, 中国·山东日照 276826

摘要

处于转型时期的中国, 经济发展和社会资源分配的矛盾时刻存在, 区域化的地区危机时有发生。伴随经济全球化的发展, 公共危机发生的频率和波及影响的范围日益显著, 此次新冠疫情更是凸显了当前公共危机的全球化、影响力大、长投影的特点, 危机管理成为重大课题。在危机管理的阶段理论中, 贯彻始终的是危机沟通, 这也是常常被忽视的方面。论文通过危机沟通的理论剖析, 从危机文化的培育、危机沟通机制的建设和危机沟通的实践几个方面分析危机沟通, 增强危机沟通在危机管理中的有效性, 为危机管理体系的建设和发展起到推动作用。

关键词

沟通; 危机沟通; 危机沟通机制

1 危机沟通的概述

1.1 沟通和危机沟通的含义

沟通就是发送者与接收者之间为了一定的目的、运用一定符号, 所进行的信息传递与交流的过程^[1]。

危机沟通就是指为了避免或者化解危机, 通过组织间或组织内部进行有效的沟通, 来达到解决危机的目的的一种行为过程^[2]。危机沟通贯穿于危机管理的各个阶段, 包括危机管理前的预警、危机管理中的处理和危机管理后的恢复, 沟通在危机管理中是重要的调控手段, 是发挥危机管理的关键措施, 作为危机管理的工具实现危机管理动态化的目的。

1.2 危机沟通对危机管理的意义

1.2.1 促进危机预警作用的发挥

危机因子酝酿时期也就是危机信号出现的阶段, 这个阶段如果危机管理的预警系统可以发挥作用, 那将在最大程度上掌握危机管理的主动权。通过沟通、了解危机信号, 及时安排各方资源, 同时共享危机信息, 保障预警系统作用的发挥, 做好准备应对危机的发展。

1.2.2 促进危机管理决策的实施

在危机管理过程中, 危机决策的制定和实施都离不开危机沟通。科学决策的基础是及时掌握大量的信息, 通过危机

沟通获取信息制定科学的危机决策,在执行中要实时了解决策效果,及时反馈,提升决策的有效性。

1.2.3 促进危机恢复工作的完成

近年来发生的较大规模的公共危机都是长投影型危机,特点就是后续影响力较大,如新冠疫情。在疫情防控常态化的背景下,危机沟通也将常态化。通过沟通了解危机的动态化发展的情况,及时调整危机防控的措施,在沟通中缓解由于危机带来的“后遗症”,调整心态,积极面对。

2 目前危机沟通存在的问题

2.1 缺乏危机意识,忽视危机沟通

由于传统的危机管理更多的倾向于问题管理,即以处理问题为导向,并不重视危机沟通。在危机管理中更多的依赖传统管理手段开展工作,对应对危机造成了很大阻力。例如,居家隔离对应公共卫生危机是有效的防范措施,如果没有明确这项工作的目的意义,那么就不会积极沟通,导致阻力重重或者流于形式。

2.2 个人和组织因素,导致危机沟通不畅

在危机沟通过程中发送者和接收者的障碍是比较多的,危机沟通所面对的组织群体是非常复杂的,危机沟通的主体往往也是多元化的。危机的特点对危机沟通提出了更高的要求,各区域各组织都要协同合作。个人如果缺乏危机沟通意识和合作精神,组织之间权责不清,就会由于沟通不畅增加协作成本。

2.3 危机沟通机制因素,导致沟通无效率

危机沟通的模式和机制是导致无法实现有效沟通的关键因素。这主要包括几个方面:一是没有构建危机沟通的渠道。对于危机沟通不重视,没有形成正式危机沟通的机制;二是危机沟通机制不健全。危机沟通机制在完善过程中,导致很多危机沟通没有合适的渠道和方式,而危机往往又是突发性的,因此沟通效率不高。

3 实现有效危机沟通的途径和方法

3.1 提高危机意识,培育危机文化

危机无处不在,危急时刻都在。不重视危机管理,危机意识不足,就像“温水煮青蛙”,很多危机信号早已潜伏在我们的周边却习而不察,造成严重后果。危机文化是危机管理过程中形成的思想和理念体系,体现了危机管理的正确价值观,是危机管理的内涵发展。危机文化倡导通过危机沟通

等手段,提升危机管理的水平。

首先,灌输危机意识。危机意识是对周围环境的一种敏锐的警觉,通过内外沟通进行环境分析,掌握危机信号的信息源。政府管理者要率先增强危机意识,对公众通过宣传教育、知识普及等方式灌输危机意识。例如始发疫情之时,通过网络等媒体及时客观的发布官方数据,从医学等专业角度分析疫情的严峻性,让公众明确疫情是大家共同面对的事情,在思想上要重视,在行为上要配合国家相关的防疫举措。

其次,培育危机文化。重大危机面前,危机管理的指导思想要建立在危机事件的价值分析上,危机决策的选择更体现了危机管理的理念。

再次,明确危机管理的目的,形成正确的危机管理价值观,比如在疫情期间个别不良商家制作劣质口罩,让企业形象一落千丈;而有的企业加班加点,不计报酬供应物资,赢得了大众口碑。

最后,引导正能量,形成正确的危机管理思维,通过媒体等途径,宣传有利于危机管理的思想,共同应对危机。

3.2 建构危机沟通机制,建设危机信息体系

3.2.1 建构具有特色的危机管理沟通结构

应该根据不同的危机沟通需求,建立具有应对不同危机种类的危机沟通构架。根据统一指挥、分级管理和权责结合的原则,理顺危机沟通的机制。危机管理机构中行政指挥和战术指挥应该分工明确、衔接紧密,为组织内部的信息沟通提供组织保障和机制基础^[3],不同的部门之间职能划分要明确,权责结合,对于危机处理中的各项事宜可以对口衔接,更好地发挥联动机制的作用。设立专门的危机沟通部门,对组织内部通过搜集和调研的方式输入危机动态发展情况的信息。对组织外部及时输出危机信息,实现信息共享,达成危机管理的共识,促进危机管理措施的有效实施。

3.2.2 形成危机沟通的有机系统

构建危机沟通良性循环的体系,更好地发挥危机沟通的作用。加强管理者对危机沟通的协调统筹作用,制定相关的规定和制度,特别是有关危机信息沟通的法律法规。发挥非正式组织在危机沟通中的中间作用,以及社区在危机沟通中的网格化职责作用,更好地传达危机决策信息,有效地反馈公众的建议和意见。加强政府作为沟通主体的作用,让社区等共治共享组织成为危机沟通的基础。

3.2.3 运用现代化信息手段提高危机沟通效率

借助网络等信息系统,充分发挥大数据作用,建立网络化危机信息管理体系,为危机沟通提供多方位的渠道和方式,提高危机沟通的效率,实现信息的快速共享和反馈,促进信息流运行效率,更好地实现有效危机沟通的目的。

3.3 加强危机沟通实践,完善危机沟通理论

危中有机,危机沟通的机制是在一次次危机管理的实践中总结出来的。危机演练是危机管理不可或缺的环节,在危机演练过程中我们要加强危机沟通的实践训练,查漏补缺,在不断的积累过程中,完善危机沟通的相关理论,提高危机管理沟通的科学化和实践性。实践中可借鉴其他国家的比如防震减灾等演习经验,结合中国国情,建立一套自己的危机演习系统,根据不同的危机需求进行演习和日常危机应急的训练,用心体验危机沟通的实际效果,不断探索创新性的危机沟通方式方法,提升理论水平,更好地发挥危机沟通的作用。例如,面对疫情防控常态化的情况,各部门组织应该加

大防疫演练,总结防疫有效建议,形成科学的防控制度规范,更好地指导复工复产。

4 结语

现代信息化的发展和政府转型的需求对危机管理的手段提出了更高的要求,而危机沟通就是值得讨论的有效方式,危机沟通的地位和作用日益重要。危机沟通不仅是危机管理工作开展的基本工具,也在引导危机舆情和危机矛盾冲突等方面发挥作用,我们要重视危机沟通的意义,从思想到机制上实现危机管理的有效沟通,提高危机管理效率,促进危机文化发展,为更好的应对危机提供重要保障。

参考文献

- [1] 王建民. 管理沟通实务 [M]. 中国: 中国人民大学出版社, 2015.
- [2] 张鑫. 政府公共危机沟通与网络舆情治理研究 [D]. 苏州: 苏州大学, 2013.
- [3] 王彩平. 政府危机沟通中的问题与对策分析 [J]. 晋阳学刊, 2016(05):117-123.