

# 突发公共交通安全事件舆情的 官方话语策略研究

## ——以“高铁门”事件为例

蒋 弘, 毛浩然

(山东青年政治学院 外国语学院; 华侨大学 外国语学院)

**摘要:** 突发公共交通安全事件的官方话语策略研究以“高铁门”事件中官方政务和媒体微博发布的舆情应对话语为语料, 归纳“高铁门”中官方应对公众舆情采取的话语策略。研究发现“高铁门”事件中, 官方为应对舆情采取了如下策略: (1) 在主体上, 采取构建话语共同体策略, 多主体多维度同频共振, 增强官方话语的公信力; (2) 在内容上, 采取价值取向策略, 突出警示性内容, 发挥官方话语的建构作用; (3) 在特点把握上, 采取双向沟通策略, 摒弃一元话语, 时刻紧跟舆论走向, 提升官方话语的针对性。

**关键词:** 突发公共交通安全事件; 官方话语; 话语策略

中图分类号: H0-05 文献标识码: A 文章编号: 1008-665X (2019) 6-0056-11

### 一、引言

根据《中华人民共和国突发事件应对法》对突发公共安全事件的定义(中华人民共和国人民代表大会常务委员会, 2007), 突发公共交通安全事件是指“突然发生、造成或可能造成严重社会危害, 需要采取应急处置措施予以应对的公共交通安全事

**收稿日期:** 2019-08-18; **修回日期:** 2019-10-31

**基金项目:** 国家社会科学基金项目“应对突发事件舆情的官方话语研究”(13BXW055)

**作者简介:** 蒋弘, 助教, 研究方向: 话语分析、英国政治

毛浩然, 教授, 博士, 研究方向: 话语修辞、二语习得

件”。作为突发公众事件中的重要类别，突发公共交通安全事件具有人群集聚性强、系统脆弱性大、敏感性强的区别性特征。近年来，突发公共交通事件频发，如2008年“4·28胶济铁路特别重大交通事故”、2011年“7·23温州动车事故”、2016年的“银川公交火灾案”和2018年“10·28”重庆公交车坠江事故等。突发公共交通安全事件容易激发公众的焦虑和恐慌心理，令公众产生强烈同理心和代入感，引发关于公共安全、公共规则等话题的热烈讨论，迅速引发舆情危机。

目前，西方学界关于突发公共交通事件的舆情危机应对研究主要包括四个研究取向：一是危机管理取向，研究内容为舆论危机发生后政府如何采取有效措施管理危机，以公共管理和传播学为主要视角，如阐述突发公共安全事件管理对公共管理提出的挑战（Petak, 1985）；二是危机传播取向，研究内容为危机信息的生产、传播与反馈，如探讨如何提高危机传播过程中传播者管理效果的优化理论（Gruning, 1984; Hunt, 1984）和库姆斯（Coombs, 2007）的情景式危机传播理论（SCCT），以传播学为主要视角；三是危机沟通取向，研究内容为危机爆发后如何以沟通为手段，解决和化解危机，如弗格森等人提出三种危机情景（突发事故、产品安全和非法活动）中应该使用的危机沟通策略（Ferguson, 2018; Wallace, 2018; Chandler, 2018），以管理学为主要视角；四是危机修辞取向，主要关注危机发生后政府机构做出的自我辩护和形象修复策略，如班尼特（Benoit, 1997）的形象修复理论，以修辞学为主要视角。国内学界对突发公共事件的研究主要聚焦公共管理和传播学角度：公共管理视角的焦点叙事主题为政府危机管理，具体研究问题包括突发事件应急管理体系研究、突发公共安全事件后评估与重建研究（曹杰等，2007）、危机管理与公信力关系研究（王慧，2008；洪瑾，2008）等，主要描述政府在突发公共安全事件的行动和具体操作；传播学角度的焦点叙事主题为危机传播，具体研究问题包括危机传播中的信息博弈（邱新有，2013；陈旻，2013）、突发公共安全事件中的网络舆情研究（李纲，2014；陈璟浩，2014）、网络谣言控制（邢彦辉，2013；丁咪，2013）、议程设置与政府形象传播（李尚，2011）等。然而，对极易引发舆情风波、社会关注度高、动摇政府公信力的突发公共交通安全事件进行的专题研究却乏善可陈，突发公共交通安全事件通常在突发公共安全事件的相关研究中被用作辅助案例（蒋文丽，2014）。此外，现有突发公共交通安全事件的研究角度以公共管理和传播学为主，着重阐述官方在突发公共交通安全事件中的危机处理和舆情应对措施，从语言学角度分析突发公共交通安全事件中官方话语过程和官方话语策略的研究仍属少数。何舟和陈先红以“双重话语空间”为框架，对11个重大危机事件进行案例研究后归纳出名为“双重话语空间互动模式”的中国本土化危机公关模式（何舟，2010；陈先红，2010），但“双重话语空间”的理论框架更注重“民间话语”与“官方话语”

的互动过程和危机公关策略，侧重传播学和公共管理的研究角度。王懋康（2013）从修辞学入手，就危机话语修辞情景理论进行研究，为危机话语修辞提供情景参照，但他主要描述危机话语修辞情境研究的理论架构，很少涉及实践中官方话语策略。突发公共交通安全事件的微观研究通常聚焦已造成严重后果的事件，虽然“高铁门”事件最终并未造成严重后果，却同样引发舆情危机、渲染社会的恐慌情绪、挑战政府的公信力，更能体现官方话语中“防范于未然”价值取向策略的重要意义。

本文在汲取前人成果的基础上，聚焦2018年“高铁门”事件中的官方话语，选择“高铁门”事件进程中发声频度高和舆情回应热烈的官方政务微博博文和与之对应的公众评论作为研究语料，研究“高铁门”事件中官方采取的话语策略。

## 二、研究设计

### 1 案例简介

2018年1月5日，在安徽省合肥火车站，一名女子扒住高铁列车车门并阻碍列车发车的视频在网上热传。1月9日，上海铁路局合肥火车站发布通报称，在铁路工作人员和乘客多次劝解后，该女子仍强行扒阻车门，导致列车晚点发车。涉事女子为合肥市一所小学从教近二十年的教师，当地教体局通报称涉事女子已被停职检查。事件发生后，舆论迅速发酵。经历多次突发公共交通安全事件后，官方已形成突发公共交通安全事件的处理机制，但现有案例研究主要针对造成严重后果的突发公共交通安全事件，如对7·23温州动车事故中政府应对网络舆情策略的分析（袁文英，2013；韩洪宇，2013）。针对危机充分发酵但最终未产生严重后果的突发公共交通安全事件的相关研究屈指可数。事实上，官方在应对已造成严重后果和舆情充分发酵却未产生严重后果的突发公共交通安全事件时采取的话语策略的侧重点有所差异，对舆情高涨但尚未产生严重后果的突发公共交通安全事件，恰当的官方话语策略可以起到未雨绸缪的效果，避免类似突发公共安全事件再次爆发和引发公众舆论危机。之所以选择“高铁门”事件研究突发公共交通安全事件的官方话语策略，是因为该案例有如下特征：（1）官方回应话语主体多样化，本案例涉及到的主体有上海铁路局合肥火车站（@铁路合肥站）、合肥市庐阳区人民政府（@庐阳发布）、合肥市庐阳区教育体育局（@庐阳教育体育）、合肥铁路局公安处（@安徽铁路公安在线）和人民日报（@人民日报）；（2）官方回应话语类型覆盖广，按照官方话语的实现目的，“高铁门”案例涉及的官方话语可分为信息传递类、事件处理类、形象修复类、价值引导类和谣言澄清类，既有广度也不乏深度；（3）官方回应话语凸显互动性，“高铁门”案例中官方与民间话语互动频繁，官方话语对公众舆论起到明显引导效果，因此，研究选取“高铁门”事件作为样本案例。

## 2 语料收集

官方话语语料。本研究选取 2018 年 1 月 8 日到 12 日事件中八个官方微博发布的八条官方话语文本进行研究。官方话语文本的选取具有依据以下两个标准：一是官方通过微博发布的正式通报，二是通报发布公众反响热烈，再次引发次生舆情。其中，@庐阳发布和@庐阳教育体育官方账号的回应话语文本相同，但官方话语背后蕴含的目的和功能不同，下文将会对其进行分析。

公众舆情语料。抽取八条官方微博下的 100 条点赞和转发量较高的热门有效评论（共计 800 条）作为分析公众舆论的语料，与事件无关的评论均被剔除。八条官方微博的转发量、评论量、评论数等具体数据如下。

表 1 “高铁门”媒体和官方微博的舆情统计图

微博发布账号	发布时间	转发量	评论数	点赞数
@新浪视频	2018 年 1 月 9 日上午 08:17	705	2 161	716
@铁路合肥站	2018 年 1 月 9 日下午 14:48	728	162	1 425
@庐阳发布	2018 年 1 月 9 日下午 17:05	2 509	10 865	11 417
@庐阳教育体育	2018 年 1 月 9 日下午 17:09	1 344	638	1 764
@安徽铁路公安在线	2018 年 1 月 10 日上午 09:43	178	542	381
@安徽铁路公安在线	2018 年 1 月 10 日下午 17:09	7 246	12 397	7 341
@人民日报	2018 年 1 月 10 日晚上 23:53	898	2 341	2 714
@安徽铁路公安在线	2018 年 1 月 12 日下午 16:31	707	1 122	346

最终本研究共收集 808 条语料，共计 41 634 个字符，将收集到的全部语料组建成微型语料库，对公众舆情语料所呈现出的态度和官方话语语料的内容进行标注和分类，探究“高铁门”中官方采取的话语策略，从而精炼出突发公共交通事件中的官方话语策略。

### 三、“高铁门”事件的官方话语策略

#### 1 话语共同体策略

话语主体指的是话语的言说者，即话语信息的传播者。话语主体体现特定的身份和观察角度，显性或隐性的构建交际双方的话语身份和交际关系，进而影响新媒体用户对话语的感知（秦勃，2017；易保树，2017）。在突发公共交通安全事件中，官方话语的主体是政府组织和官方媒体。随着社交媒体的进一步发展，越来越多的政府组织和官方媒体开始选择在微博和微信公众平台上创建官方账号，及时发布政务信息。政务新媒体在应对舆情危机时具有回应速度快、追踪舆情热点能力强的优势，危机发酵过程中发布的官方话语是公众舆论在公共突发交通事件演变中关注的焦点。

区别于其他突发公共安全事件(如自然灾害类事件),在造成突发公共交通安全事件的诸多因素中,人为因素往往占据主流,而人为因素又通常与破坏规则、漠视规则的举动密切相关。因此,突发公共交通安全事件中涉及的官方主题不仅包括交通职能部门,也包括导致突发公共交通安全事件爆发的相关责任人(如“高铁门”事件中的罗某)。如果相关责任人的职业背景特殊或比较敏感,更会引发公众舆论对其职业背景的讨论,演变成突发公共交通安全事件中的新热点。在这种情况下,相关责任个人的上级管理机构也需要出面发声,及时平息汹涌舆情。在“高铁门”案例中,罗某漠视规则的行为与其教师的身份出现冲突(公众往往会对教育行业从业人员的道德素质有更高的要求)、罗某身份的曝光也引发某些网友地域黑化和地域攻击的行为,演变为“高铁门”中的舆情热点之一。因此,“高铁门”中发声的官方话语主体呈现出多元化、多维度、多层级的特征,既有突发公共交通安全事件的主要职能部门的官方微博@铁路合肥站、@安徽铁路公安在线出面发布信息,陈述事件发生经过、职能部门的处理过程和结果、提醒广大乘客遵守交通安全规则、及时澄清谣言;也有事件责任当事人教师罗某的上级管理单位@庐阳教育体育以及罗某所在城市的@庐阳发布出面证实罗某的教师身份、通告处理措施和处理意见、修复机构和城市形象;后续还有@人民日报作为官方媒体机构的代表出面发声,对事件的性质进行升华,充分发挥价值引领的作用,强调遵守规则的重要性。作为突发公共交通安全事件,“高铁门”事件虽然没有造成严重后果,但出现了造成危机的责任主体,突发公共交通安全事件涉及官方话语主体众多,官方话语主体必须避免“各说各话”的错误话语策略,事件爆发后应迅速组成“话语共同体”,做到多维度、多主体同频共振发声,方能增强政府公信力、赢得民众宝贵信任。“高铁门”时间中发声的官方话语主体积极协调合作、顾全大局、采用统一口径多维度、多层级发声,及时告知民众事件真相,赢得民众的信任和理解,体现出当今官方话语主体的协作意识不断增强。

## 2 价值取向策略

突发公众交通安全事件具有潜在危害性大、造成危害的随机性强等区别性特征,导致公众对突发交通安全事件爆发后官方话语披露的内容和尺度格外关注和敏感。信息具体化是影响受众认知的重要手段,能够增强话语的信息量和可信度,呈现足够的细节拉近说话者与听众之间的关系(Tannen, 1993)。通常来说,公众倾向于相信细节充足的信息,如果官方话语中没能提供足够事实信息,就会不可避免的滋生谣言。在回应任何突发公共安全事件时,官方发布的话语都必须涵盖事实引导内容,详细描述事件发生的时间、地点、人物和官方处理过程等事实信息,迅速回应不实谣言,及时恢复在舆情危机爆发后受损的政府组织形象。正如上文中提到的,突发

公共交通安全事件中通常会出现引发危机的相关责任人，诱发危机的导火索与破坏规则的行为紧密相连，因此，官方在突发公共交通安全事件爆发后发布的话语内容不仅要涵盖事实引导，更要突出价值取向内容，描述遵守规则的重要性，帮助公众建立起正确的价值取向。作为政治话语，官方话语始终与政治生活紧密相关，其意义由政治实践本身决定，既包括对生活的评价与理解，又具有思想性与意识形态性，以及建立、维持与改变权力关系和世界意义的作用（Fairclough, 1992）。因此，官方话语具有显著社会建构性。在官方话语与民间话语互动的过程中，官方话语中关于价值引领的内容能够潜移默化地影响公众价值观念的建构，提高公众对规则的“敬畏感”，防范后续再度出现因违反公共交通规则而引爆危机的突发公共交通安全事件。此外，官方在回应突发公共交通安全事件舆情时，也要确保官方话语内容覆盖对破坏规则相关责任人的处理意见、处罚措施、以及法律法规条文的解读，以起到防范于未然的警示作用，为公众建构起关于“什么应该做”和“什么不能做”的清晰意识。因此，在应对突发公共交通安全事件舆情时，官方话语的内容需要特别突出价值取向和警示性内容。

表2 “高铁门”事件中官方发布的话语内容分类

回应类型 回应主体	信息传递	事件处理	形象修复	价值引导	谣言澄清	总结反思
@铁路合肥站 (2018年1月9日14:48)	说明事件发生的事情、地点、参与者和过程	铁路公安已介入调查处理	针对舆论进行积极回应	提醒广大旅客乘坐列车要遵守相关法律法规	无	无
@庐阳发布 (2018年1月9日17:05)	明确拦截动车女子身份信息 (罗某)	成立调查小组了解情况，并对事件作出三条处理意见	针对舆论中的地域攻击行为；维护城市形象	无	无	无
@庐阳教育体育 (2018年1月9日17:09)	明确拦截动车女子身份信息 (罗某)	成立调查小组了解情况，并对事件作出三条处理意见	维护自身机构形象；展示应对突发事件的行动力；回应舆论中关于罗某教师身份和行为的质疑	无	无	无
@安徽铁路公安在线 (2018年1月10日09:43)	无	正在调查中，稍后公布结果	无	无	无	无
@安徽铁路公安在线 (2018年1月10日17:09)	说明事件发生时间、地点、经过和罗某具体信息	对事件展开调查取证，并对罗某进行处罚 (2000元罚款)	表明公安机构依照法律法规对事件进行处置	提醒广大旅客乘坐列车要遵守相关法律法规文明出行	无	无

回应类型 回应主体	信息传递	事件处理	形象修复	价值引导	谣言澄清	总结反思
@人民日报 (2018年1月10日23:53)	简要概括本事件	无	无	强调遵守规则的重要性	无	对事件性质进行总结反思
@安徽铁路公安在线 (2018年1月12日16:31)	说明谣言具体内容(造谣罗某老公为公安人士)	造谣者已被抓获	澄清谣言,维护公安机关形象	提醒网民不信谣、不传谣	澄清谣言	无

从表2中可以看出,“高铁门”事件中的官方话语可分为信息传递、事件处理、形象修复、价值引导、谣言澄清和总结反思多种话语类型。除了其他类型突发公共交通事件都会涵盖的事件过程描述,“高铁门”中的官方话语特别注重突出价值观取向和警示性内容。发酵初期, @铁路合肥站、@安徽铁路公安在线不仅详细解释“高铁门”事件发生的时间、地点、相关责任人和处理措施,更多次提醒广大旅客乘坐动车时需遵守相关法律法规,对罗某违反的具体规定作出解释,阐明违反规则的惩罚性后果; @庐阳教育体育、@庐阳发布不仅证实了罗某的教师身份,还公布了对罗某的详细处理措施,回应公众关于罗某身为教师却未能以身作则的质疑,展现出官方对无视规则行为和态度的“零容忍”; @安徽铁路公安在线则针对罗某丈夫职业的相关谣言作出澄清,向民众通告抓捕造谣者的行动过程,呈现出官方在粉碎谣言方面的果断态度,对有造谣意图的网民于无形中造成威慑,防止谣言的进一步扩散损害官方话语的公信力; 作为肩负意识形态引领责任的官方媒体, @人民日报媒体在事件舆论逐渐平息后对“高铁门”事件进行总结归纳,探讨和批评了罗某对公共规则缺乏敬畏的行为,强调“刚性规则”不能因为个体而随意,帮助公众树立遵守交通规则的正确价值取向,发挥官方话语对公众意识的建构作用; 与此同时,人民日报在点评微博中也指出,罗某的行为属于危害铁路安全的行为中非法拦截列车、扰乱铁路运输正常秩序的违法行为,说明“无视规则的人必须付出代价”,警示大众处罚法律的严重后果,将社会舆论热点成功上升到法制教育的高度,产生了防微杜渐的作用。

### 3 双向沟通策略

与其他类别的突发公共交通安全事件相比,突发公共交通安全事件的人群聚集性和敏感性强,危机爆发后容易引发民众对违反公共规则的相关责任人“如临其境”的愤怒情绪,以及对事件潜在危险和既成后果的恐慌。因为害怕今后遭遇类似情形,民众在突发公共交通安全事件事件发生后会产生强烈愤慨情绪,对受害者产生“感同身受”的情绪。此外,官方话语主体在危急情况下对突发公共交通安全事件相关

责任人的处理措施也极易引发民众对执法方式和力度的质疑。2018年1月9日上午由@新浪视频转发的相关视频出现2161条评论和705次转发，通过分析微博评论中点赞和转发率最高的前100条热门样本，可以概括出民间舆论态度分布情况和相关实例。图1展示了“高铁门”事件爆发初期的民间舆论态度分布情况，表3中则分别罗列出各类舆情态度的示例。

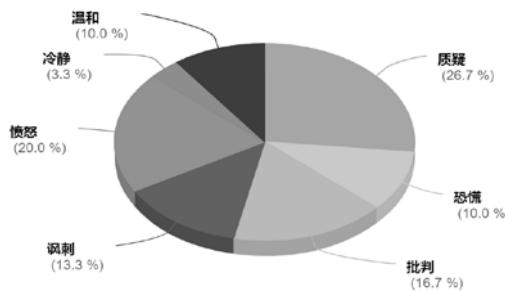


图1 “高铁门”事件爆发后舆情态度分析图

表3 “高铁门”时间爆发后各类舆情态度示例

态度分类	示例1	示例2
质疑态度	“执法太客气了！对于没文化的只能强制执行！”	“这是执法者的过失，完全有能力阻止闹剧。”
恐慌态度	“如果是高铁密度和频次很大的车站，后面的车不及时接收信息，撞上了那就出大事了！”	“整条线的所有车都要因为你的耽误改时间，不小心就要撞车的，很危险的事情啊！”
批判态度	“毫无大局观念，只有个人主义，这是一个极端自私的人。”	“说白了就说自私，一切只想着自己，不顾车上所有的其他乘客，浪费别人时间满足自己利益。”
讽刺态度	“我觉得以后地铁安检需要带着手铐执法。”	“她以为这是乘电梯？”
愤怒态度	“这种人就该上高铁黑名单！”	“重罚！太可气了！”
冷静态度	“我会理解这女的，至少不会谩骂。”	“只能说每个人的素质不一样，固然女子可气，但请网络暴力放过她，违法违规会有职能部门来处罚。”
温和态度	“耽误了多久时间？有时还是需要些许人情味。”	“可能是着急心里慌了，大脑失去了理智，谁都有失控的时候。”

从图1和表3可以看出，“高铁门”事件爆发初期时，有26.7%的评论持质疑态度，认为高铁工作人员工作方式过于“温柔”和不够强硬，给罗某以可乘之机；20%

的评论持愤怒态度，认为罗某行为可恶，缺乏素养；16.7%的评论持批判态度，认为罗某的行为违反规则和法律，实属自私；10%的评论持恐慌情绪，认为这种行为会扰乱铁路系统的工作秩序，甚至造成突发公共交通安全事故。剩下的评论属于讽刺类、冷静类和温和类，所占比例较小，讽刺类评论话语主要讽刺罗某的自私行为；冷静类评论话语要求网友停止网络暴力，等待有关职能部门的处理意见；温和类评论话语则展现了对罗某行为的理解和宽容。“高铁门”事件爆发后，公众舆情以愤怒和质疑情绪为主。上述现象的出现也与近年来突发公共安全事件频发、社会新闻中低素质现象层出不穷有关。在事件爆发的舆情升温阶段，公众舆情主要聚焦在罗某无视公共规则，危害公众交通安全的行为，对罗某行为的愤怒和对铁路工作人员执法方式的质疑是舆情爆发后的主流态度。舆情危机爆发后，“高铁门”事件涉及的主要职能部门@铁路合肥站迅速出击，针对公众关注的关键话题，通报了事件细节和处理过程，展示出良好的互动姿态；当对罗某行为“有违师德”的批判和“地域黑化”的趋势出现后，@庐阳教育体育和@庐阳发布及时公布调查进度和处理意见，采取修复形象策略，对平息舆情起到积极作用。@安徽铁路公安在线也针对“高铁门”事件后期流传罗某老公具有公安职业背景的谣言做出澄清，极大地降低了谣言对公众舆情的“推波助澜”，避免了次生舆情危机的出现。

通过分析“高铁门”中多方官方话语主体在危机爆发初期、中期和末期发表的三条代表性微博（在每条官方微博的热门评论中抽取100条评论），可以更好地了解官方回应后公众舆论的关注点是否有所转变。表4列出“高铁门”中八条官方回应微博中的评论关键词。

表4 “高铁门”中官方回应微博评论关键词

官方微博发布内容	评论关键词
@铁路合肥站：通报事件过程、表明目前正在调查阶段、重申尊重公共规则的重要性	严肃处理、素质底下、执法方法、依法处置、教师责任
@庐阳发布：明确罗某身份，作出教育系统处理意见	回应快、重视舆情、教师责任、危害严重、公共安全
@安徽铁路公安在线：罗某信息和其受到的法律处罚	违法成本、处罚力度、教师身份、法律规定、公共安全
@人民日报：强调遵守规则的重要性	遵守规则、道歉、公共安全、教师职业、个人素质
@安徽铁路公安在线：辟谣罗某老公身份、拘捕传谣者	谣言、严惩、法律规定、惩罚措施、行动迅速

从表4中可以看到，公众对“高铁门”事件的关注重点从对罗某行为的愤慨和对官方执法力度的质疑逐渐转变到对官方重视舆情、回应速度加快的认同、以及对

公共规则的重视，显示出“高铁门”事件中的官方话语确实通过价值引导和议题设置，对公众舆情发挥了引导作用。官方对“高铁门”事件舆情应对的全过程体现出官方逐渐摆脱对传统“一元话语”的路径依赖，开始注重与民众双向沟通、开展良性对话，紧跟民间舆论场，时刻关注舆论走向和热点，根据舆情变化发布更具针对性的官方话语，显著提升官方话语的实效性。

#### 四、结语

本研究选择2018年初发生的“高铁门”事件作为突发公共交通安全舆情的官方话语策略的案例，基于“高铁门”事件中官方政务微博发布的舆情应对话语组建微型语料库，通过分析“高铁门”事件中官方话语的主体、覆盖话语内容类型和互动性，结合公众舆论在“高铁门”事件爆发初期的态度分布、官方话语发布后公众舆论关注热点的转变，归纳出“高铁门”事件中官方的话语策略。研究发现，“高铁门”事件中发布的官方话语采取了如下策略：（1）在主体上，采取构建话语共同体策略，多主体多维度同频共振，增强官方话语的公信力；（2）在内容上，采取价值取向策略，突出警示性内容，发挥官方话语的建构作用；（3）在特点把握上，采取“双向沟通”策略，摒弃“一元话语”，紧跟舆论走向，提升官方话语的针对性。“高铁门”事件中的官方话语策略对引导舆情起到了正效作用，凸显出官方在应对突发公共交通安全事件时注意此类事件区别性特征的重要性，通过构建“话语共同体”突出官方话语中的价值取向和警示性内容，与公众展开高频率“双向沟通”，方能做到防患于未然，避免“高铁门”这类有惊无险的突发公共交通安全事件再次出现。

本研究从危机话语的角度对突发公共交通安全事件中的官方话语进行分析，概括出突发公共交通安全事件的官方话语策略，希望能够对官方应对突发公共交通安全事件舆情的话语操作提供参考。由于研究语料范围有限，研究的深度和广度有待进一步拓展。

#### 参考文献：

- [1] Benoit, W. 1997. Image Repair Discourse and Crisis Communication[J]. *Public Relations Review*, (2): 117-186.
- [2] Coombs, W. 1998. An Analytic Framework for Crisis Situations: Better Response from Better Understanding of the Situation [J]. *Journal of Public Relations Research*, (10): 177-191.
- [3] Drew, P. & J. Heritage. 1992. *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*[M]. Cambridge: Cambridge University Press.
- [4] Fairclough, N. 1992. *Discourses and Social Change*[M]. Cambridge: Polity.
- [5] Ferguson, D., J. Wallace & R. Chandler. 2018. Hierarchical Consistency of Strategies in Image

- Repair Theory: PR Practitioners' Perceptions of Effective and Preferred Crisis Communication Strategies[J]. *Journal of Public Relations Research*, (5-6): 251-272.
- [6] Grunig, J. & T. Hunt. 1984. *Managing Public Relations*[M]. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- [7] Petak, W. 1985. Emergency Management: A Challenge for Public Administration[J]. *Public Administration Review*, (1): 3-7.
- [8] Tannen, D. 1993. *Gender and Conversational Interaction*[M]. Oxford: Oxford University Press.
- [9] 曹杰, 杨晓光, 汪寿阳. 2007. 突发公共事件应急管理研究中的重要科学问题[J]. 公共管理学报, (2): 84-93.
- [10] 何舟, 陈先红. 2010. 双重话语互动空间: 公共危机传播中的中国官方与非官方话语互动模式研究[J]. 国际新闻界, (8): 22-27.
- [11] 蒋文丽. 2014. 我国公共危机管理中政府面向公众的危机沟通策略研究——以7·23甬温线动车事故和H7N9禽流感事件为例[J]. 山东行政学院学报, (4): 33-37.
- [12] 李纲, 陈璟浩. 2014. 突发公共事件网络舆情研究综述[J]. 图书情报知识, (2): 111-117.
- [13] 李尚. 2011. 突发公共事件中网络议程设置与政府形象传播[J]. 前沿, (5): 158-160.
- [14] 李勇建等. 2016. 非常规突发事件运行机理与应急决策[M]. 北京: 科学出版社.
- [15] 秦勃, 易保树. 2008. 政务新媒体话语主体的构建研究——以“中国政府网”政务微信为例[J]. 今传媒, (12): 61-63.
- [16] 全国人民代表大会常务委员会. 2007. 中华人民共和国突发事件应对法[Z]. 北京: 中国法制出版社.
- [17] 王慧, 洪瑾. 2008. 公共危机管理与公信力关系分析[J]. 经济与管理, (5): 93-96.
- [18] 王懋康. 2013. 危机话语修辞情景理论研究[D]. 上海外国语大学.
- [19] 邢彦辉, 丁咪. 2013. 重大突发公共事件网络谣言的控制[J]. 前沿, (13): 146-148.
- [20] 袁文英, 韩洪宇. 2013. 从“7·23”甬温线动车事故看政府如何应对网络舆情[J]. 湖南行政学院学报, (1): 20-23.

(责任编辑: 王冠珠)

and appendix in *A Refined Translation of Select Poems of Mao Zedong*. From the perspective of communication, the paratext defines the translator as communicator, the information to be communicated, and the media to promote the translation.

**Key words:** Mao Zedong's poems; paratexts; translation; communication

### **The Revolutionary Thought in Mao Zedong's Poems and Its Transformation**

SHI chun-rang & LI Wen-min

**Abstract:** One of the distinctive features of Mao Zedong's poems is the revolutionary thought, which is necessary to be translated into the target language. By comparatively analysing three translation cases by two famous translators, Xu Yuanzhong and Gu Zhengkun, it finds that they pay more attention to the revolutionary thought in translating Mao Zedong's poems. Their translations are instructive for the transformation of the revolutionary thought in Mao Zedong's poems.

**Key words:** Mao Zedong's poems; revolutionary thought; transformation

### **A Study of Official Response Discourse to Public Sentiment in Public Emergencies: Review and Breakthroughs**

JIN Zi-xi, MAO Hao-ran & JIANG Hong

**Abstract:** This paper reviews the domestic and international researches on official response discourse to public sentiment in public emergencies, and finds that there are four major breakthroughs and innovations in the official coping behaviors, i.e. discourse types and modalities, research ideas and methods, theoretical construction, and practical countermeasures. However, they mainly focus on the model construction and case analysis of official response behavior. There are only a few studies on official response discourse. The models of official response discourse are solidified and over-idealized. The combined analyses of cases and models are insufficient, and research results lack distinguishing characteristics. And there is a lack of studies on official response discourse system. The follow-up studies can center on the discourse mode, discourse strategy, discourse subject, discourse audience and discourse context, analyse the official discourse of multi-media and multi-role, and build a more explanatory and operative official response discourse system to deal with public sentiments in public emergencies.

**Key words:** public emergencies; public opinion crisis; official discourse; coping behavior

### **Official Discourse Strategies in Response to Public Opinions on Public Transportation Security Emergencies: A Case Study of High-speed Rail Gate Incident**

JIANG Hong & MAO Hao-ran

**Abstract:** This paper takes the response discourse of official media, such as the government microblog in High-speed Rail Gate Incident as the corpus to analyse the content and evaluate the effectiveness of official response strategies of High-speed Rail Gate Incident. The official response strategies include discourse community strategy, i.e. the subjects of official discourse from different levels form a discourse community to speak in one voice, so as to enhance credibility; value orientation strategy, i.e. the content of official discourse emphasizes value orientation and caution, so as to promote constructive ability; two-way communication strategy, i.e. the subjects of official discourse conduct two-way communication with the public with high frequency, abandon the traditional one-way communication strategy,

closely follow the trend of public opinion, so as to increase the effectiveness.

**Key words:** public transportation security emergencies; official discourse; discourse strategy

### **The Manipulation Strategies of Official Response Discourse in Public Judicial Emergencies**

XIE Yan-hong & MAO Hao-ran

**Abstract:** Based on ten typical public judicial emergencies from 2006 to 2016, this paper analyses the practical manipulation strategies of judicial institutions in terms of subject, theme, wording, timing, degrees and effects in response discourses of public judicial emergencies, including selecting the discourse subjects in a tacit agreement, focusing the discourse themes on facts and keep them concentrated, standardizing the discourse wording and rhetoric devices, grasping the discourse timing to ensure timely feedback and prompt follow-up, manipulating the discourse degrees to avoid misunderstanding and to demonstrate political wisdom, and estimating the discourse effects to construct multi-mechanism and guarantee cooperative communication. The appropriate use of discourse manipulation strategies may help judicial institutions settle the judicial emergencies legitimately and effectively, and promote social fairness, justice and harmony.

**Key words:** public judicial emergencies; official response; manipulation strategies

### **The Public Opinion Leading Discourse Strategies of Government Micro-blog during Natural Disasters: A Case Study of Jiuzhaigou Earthquake**

KE Chun-mei & MAO Hao-ran

**Abstract:** This study uses 242 pieces of micro-blog information posted by “Sichuan Issue” after Jiuzhaigou earthquake as a micro-corpus to study the public opinion leading discourse strategies of government micro-blog during natural disasters. The result shows that “Sichuan Issue” used the following strategies in the public opinion guidance after the earthquake, i.e. seizing the four golden hours to eliminate public panic, constructing multimodal discourse to represent the real scene, emphasizing the rescue description and refusing empty words, enriching the discourse forms and using audience-friendly expressions, optimizing discourse structure to effectively convey information and using @ in high frequency to appeal to authorities and celebrities. “Sichuan Issue” successfully leads the public opinion after the earthquake through these strategies to provide reference significance for other government micro-blogs to deal with similar events.

**Key words:** natural disasters; public opinion leading; government micro-blog; discourse analysis

### **On the Developmental Path of All Types of English Middles and the Emergence of Modality**

FENG Shuang

**Abstract:** The study of English middles has been mainly focused on the type with an adverbial modification so far. However, the overt elements in middles also include modals, stressed *do* and reflexives. This paper analyses the characteristics of those obligatory elements, finds that they are related to dynamic modality, and observes the