

应对突发公共事件舆情的官方话语 研究：梳理与突破

金子惜¹，毛浩然¹，蒋弘²

(1. 华侨大学 外国语学院; 2. 山东青年政治学院 外国语学院)

摘 要：梳理了国内外应对突发公共事件舆情的官方话语研究，发现先行研究在官方应对行为的案例语料类型和模态、研究思路和方法、理论建构、实践对策四个层面有较大突破和创新。但先行研究主要聚焦官方应对行为模型建构和案例分析，官方应对话语研究较少，官方应对话语模型固化和过分理想化，案例结合模型的分析成果区别性特征不足，且缺乏官方应对话语理论体系研究。后续研究可从话语模式、话语策略、话语主体、话语受众、话语语境五个层面开展突发公共事件的官方应对话语研究，剖析多元媒体与多元角色的官方话语，并构建更具解释力和可操作性的突发公共事件舆情应对官方话语理论体系。

关键词：突发公共事件；舆情危机；官方话语；应对行为

中图分类号：H0-05 文献标识码：A 文章编号：1008-665X（2019）6-0044-12

一、引言

根据国务院办公厅2017年7月印发的《国家突发事件应急体系建设“十三五”规划》，我国当前应急体系发展与严峻复杂的公共安全形势还不相适应。这就要求我国政府进一步完善应急体系，提高应急能力。随着新媒体在舆情传播中扮演了越来越重要的角色，政府的舆情应对能力受到新的挑战。

收稿日期：2019-08-18；**修回日期：**2019-10-30

基金项目：国家社会科学基金项目“应对突发公共事件舆情的官方话语研究”（13BXXW055）

作者简介：金子惜，助教，研究方向：御用修辞、语用学、话语分析

毛浩然，教授，博士，研究方向：话语修辞、二语习得

蒋弘，助教，研究方向：话语分析、英国政治

突发公共事件指“突然发生，造成或者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自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件”（全国人民代表大会常务委员会，2007）。舆情指在一定社会空间内，围绕中介性社会事项的发生、发展和变化，作为舆情主体的民众对作为客体的社会管理者、企业、个人及其他各类组织及其政治、社会、道德等方面的取向产生和持有的社会态度（王来华，2003：5-8）。官方话语指“国家领导人、官方文献或官方发言人发表的正式观点”（窦卫霖，2011：45），孟建和卞清（2011：6）则认为，官方话语是党和政府以政府文件公告、法律法规、新闻发布会、大众媒介等为传播媒介发布的公共政策和权威信息。从狭义的角度看，本研究中的官方话语主要是指官方机构或官方人物在突发公共事件中回应社会舆情的公关话语。

二、突发公共事件舆情应对的研究方法

通过梳理国内外相关文献，我们发现这些研究主要运用了三类研究方法：量化研究方法、质性研究方法和混合研究方法。

1 量化研究方法

运用量化研究方法的相关研究案例语料的主要来源与采集方法如表 1 所示。

表 1 案例语料来源与采集方法的主要类型

语料来源	采集方法
新闻报道	穷尽式检索法：提取一段时间内各大权威门户网站相关报道
视频资料	浏览视频法：通过电视、网络等媒介观看研究相关视频获取直观印象
文献资料	文献法：通过各种数据库查阅相关文献资料

由于回应话语语料通常篇幅不大，因此采取人工收集方法较多。但当研究涉及舆情收集，尤其是网络舆情的收集时，就需要利用计算机技术来采集和筛选庞大的语料（Burnap et al., 2015；Jung & Park, 2016）。

案例语料的分析方法主要有建模分析法、统计分析法，如表 2 所示。

表 2 案例语料分析方法的主要类型

分析方法	描述
建模分析法	将案例代入事先建立好的分析模型中进行定量分析（如故障树分析法、贝叶斯分析模型）
统计分析法	通过计算统计出案例语料相关参数的数值或比例，这类分析结果通常以图表方式呈现

除了以上语料分析方法以外，国外学者 van der Meer(2016)针对危机沟通(crisis communication)研究提出了自动内容分析法(automated content analysis)，该研究

指出自动化技术在危机沟通研究的大型语料数据分析中具备较大应用潜力。Van der Meer (2016: 961) 提出词典法 (dictionary method)、监督法 (supervised method) 和无监督法 (unsupervised method) 这三种分析方法, 它们是危机沟通中的文本分类和框架识别的有效研究工具。但大多数自动内容分析法源于“词袋模型” (bag of word model, BOW model), 而该模型只分析词频共现 (word (co)occurrences) 实际上削减了大量有价值的文本信息, 且过于注重词汇层面的文本分析却忽略了句法、语篇层面的文本特征。王君泽 (2017: 53-65) 就从舆情分析视角出发提出了一种面向网络评论的观点抽取策略, 其运用计算机分析程序处理语料的方法有助于快速归纳网民观点, 亮点在于通过 opinions 图结构展示自然语言文本, 呈现方式可读性更强。这类研究代表了计算语言学 (computational linguistics) 在语料分析中扮演的重要角色。

2 质性研究方法

突发公共事件应对相关研究采用的质性研究方法主要有文献分析法、文本解读法、主观研判法、案例研究法、话语分析法等。除了常见的文献分析法、文本解读法等, 案例研究法也被广泛应用于此类研究中, 如杨立华等 (2017) 对 50 个典型案例进行多案例比较分析, 从不同维度对案例进行编码, 他们将政府回应分为回应主动性、回应速度、信息透明度、回应公正性、回应方式以及回应过程中与非政府主体的互动性等六个要素, 通过对不同案例中政府回应六要素的定性分级评价及编码赋值等量化分析, 进而总结出政府各个回应要素的事件解决效果。此外还有大量研究针对单个现实案例展开探讨, 如何华玲和张晨 (2015) 以 2013 年 H7N9 禽流感疫情防控为例, 张宇和王建成 (2015) 以 2015 年“上海外滩踩踏事件”为例, Yates 和 Paquette (2011) 以 2010 年海地地震为案例, 都运用案例分析研究法对政府在相应事件中的应对方式进行分析总结和探究。由于突发事件的官方应对离不开话语的载体, 因此, 关注话语层面的话语分析法也被应用于相关研究中, 但数量有限, 如冯俊霞 (2012) 和刘金允 (2014) 就都运用了话语分析方法, 对媒体如何应对公共突发事件进行了探讨和研究。

3 混合研究方法

混合研究方法即量化研究方法与质性研究方法并用的方法, 多应用于模型相关研究。主要混合研究方法有横向纵向分析法、仿真实验法、访谈法和观察法等。如 Xie 等 (2017) 采用了电话访谈法对随机抽取的 1 080 位中国网民进行采访调查, 进而深入了解中国网民在突发公共事件中的传播行为。Coombs 和 Holladay (2008) 则采用实验调查法, 让随机抽取的 167 名在校大学生阅读三则新闻故事, 通过受调查者对相关调查问题的回答来了解和探究危机事件中受众对不同应对策略的反应和

偏好程度。这种方法从受众的角度验证应对策略的有效性，关注到危机应对策略的受众接受度层面，相比单纯的理论推断更具备现实意义，且实验调查法的运用能让研究者获取其最需要的有效信息，避免了主观推断和无关信息筛选。

三、突发公共事件舆情应对研究的梳理

国内外学者从不同视角对突发公共事件应对话语进行了相关研究，主要聚焦于五大类别，即应对话语主体研究、应对话语媒介研究、应对话语策略、应对话语效果评估和应对话语模型。

1 应对话语主体研究

我们通常认为，突发公共事件的应对主体就是作为社会管理者的政府，在突发公共事件应对中扮演着重要角色，官方应对得当既能保障权力机构的正常运行，促进社会秩序安定和谐，又能塑造良好的政府形象。然而如周友苏（2013：11-12）所说，传统的政府管理方式并不能有效应对社会转型期矛盾和事故频发的态势。也有学者认为，以政府为中心的单一危机决策主体并不利于更好地开展危机应对工作，而应该调动各方力量或行为主体参与突发公共事件的应对（沈惠璋，2011）。沈惠璋（2011：10）指出，单一决策（应急）主体很难对突发危机事件有充分的了解，于是她将突发公共事件的单一应对主体延伸至多元决策主体。她建构的群体决策支持系统包括了多个决策专家、主持人（协调员）和决策系统，这种人一机交互式的群体应急决策系统既能提高决策速度，又保持决策者独立性而不受人为干扰，并能鼓励决策者达成共识。其优点在于响应速度快，集思广益又不至于陷入观点对立的僵局，且多个备选方案也为突发公共事件发展的不同阶段提供决策支持和引导。但沈惠璋关注的多元决策主体实则属于微观层面的主体，决策群应来自单个组织（政府）内部系统，因此在本质上仍属于单一主体。

袁建军（2014）主张多元主体交互应对突发公共事件，将企业也纳入应对主体，属于宏观层面。他认为政府虽然在突发公共事件应对中发挥主导作用，但其存在资源、信息、人力等方面的先天不足和缺陷，使政府可能的作为受到限制。他强调企业与政府在应对突发公共事件中的互动模式。但企业作为存在于政权以外的社会营利或非营利组织，必然无法参与应对决策过程，而相应地只能进行危机应对的辅助工作；同时，企业也有可能成为突发公共事件的肇事者（如2008年中国“三鹿”毒奶粉事件）（袁建军，2014：29）。这种特殊身份也决定了在危机应对过程中仍以政府为主，企业为辅。英国学者 Jonathan（2017）通过研究发现公众在突发公共事件中的参与话语对危机的沟通 and 解决存在积极影响，但效果并不持久。综上所述，我们发现微观层面的多元应对主体比宏观层面更为可行和可靠，且在突发公共事件中还需以政府为主导应对主体。

2 应对话语媒介研究

相对于传统话语媒介的局限性和滞后性,新媒体的高速发展让新闻传播更加实时迅速,尤其当社交媒体(如微信、新浪微博)成为了网络社会舆论传播的主要平台。这些即时信息发布平台大幅增加了突发公共事件对社会的影响广度和深度,因此近年来突发公共事件舆情应对研究的关注焦点转移到了网络媒介,即围绕网络舆情的应对话语和应对话语的网络发布这两大方面展开了相关研究。有学者指出在社交网络语境中,Benoit(1997)的形象修复理论过于线性和静态(Liu & Fraustino, 2014: 544)。Jin 和 Liu(2010)根据以博客(blog)为媒介的谣言产生的不同阶段,在 SSCT 理论的基础上提出了博客媒介危机传播模型(blog mediated crisis communication model, BMCC model),并将回应策略扩充至六类:基础(base)、否认(deny)、减弱(diminish)、重建(rebuild)、强化(reinforce)和惩罚(punish),他们将危机(谣言)产生阶段与应对策略相结合的思路具有一定创新性,但该模型未经过实证检验或仿真实验,因此其可行性也有待考证。

凌晨等(2017: 172-177)对突发事件中网民负面情绪和网络舆情应急响应的相关研究进行了梳理,发现在突发事件中政府响应速度的快慢,以及政府响应策略的好坏直接影响网民负面情绪的走向。他们结合 SCCT 模型和 BMCC 模型,将政府网络舆情响应措施分为四大类:否认、减弱、重建、强化。首先,这些应急措施主要借鉴了国外的研究成果,可能不符合中国国情;其次,对这些措施的描述只解释了措施的含义,但具体如何实施,如何表达,以何种渠道进行表达,且相应的措施分别针对什么类别或什么阶段的网络舆情,作者均未给出详细阐述。

陈万榕(2015)以“7.21 北京暴雨”公共危机事件中政务微博的应对话语为例,针对微博类网络平台提出了政务微博信息发布和传播等的特点和策略,该研究将话语修辞理论引入突发公共事件舆情应对研究的尝试具备一定创新性,其结论的可操作性较强,对政务微博的话语建设具有一定的参考价值。但由于其研究案例局限于自然灾害,因此,研究结果的代表性和普适性不足。

总之,无论是微观层面还是宏观层面的突发公共事件应对话语研究,都存在应急框架不够完备的问题。而舆情应对研究更是呈现“重权威发布轻受众心理,重监测管理轻话语疏导,重法规制定轻话语修辞的现状”(毛浩然, 2015: 37)。最新的国外研究已开始关注“轻受众心理”的研究空缺,针对公众情感在危机演化中扮演的重要角色, Lu 和 Huang(2018)构建了情感-认知双因子模型(emotion-cognition dual-factor model),以展现认知和情感是如何交互或独立地影响公众对危机信息的处理以及他们的态度和行为。该研究指出预测和影响公众的行为在机构危机中至关重要。虽然他们希望该模型能为生成更有效的危机沟通策略提供指导,但其成效有

待后续研究的验证。

3 应对话语策略研究

当前应对话语策略研究主要关注回应策略的类别与框架，但缺乏具体应对话语模式或表述的研究和开发。Coombs 和 Holladay (2009) 认为，突发公共事件后的话语应对与沟通，对于弥补政府在事件中的损失起着至关重要的作用。因此，突发公共事件后的危机话语策略逐渐得到认可，危机话语策略实质上指的是政府“在面临危机时如何言说和言说什么”的问题。国外较盛行的两个危机管理理论也包含了危机应对的话语策略，Benoit (1997) 的形象修复理论和 Coombs (2007) 的情境危机传播理论 (situational crisis communication theory, 以下简称 SCCT)。Benoit (1997) 提出修复形象的危机应对五大战略：否认、逃避责任、减少敌意、亡羊补牢、自责。Coombs (2007) 的 SCCT 模型是进一步发展形象修复理论得出的成果，Heath 和 Coombs (2006) 以及 Coombs (2007) 将危机回应策略 (response strategies) 分为四种：否认 (deny)、减弱 (diminish)、重建 (rebuild) 和强化 (reinforce)。

以上四种回应策略具有很强的可操作性与针对性，且每种策略之下细化的小策略各适用于不同的危机情境。在实际舆情应对过程中，只要判断清楚危机（舆论）的性质和规模，选用多种策略并用，能较好地引导舆情发展方向。因此该模型作为框架被广泛应用于危机传播与应对领域（凌晨等，2017：175）。但 SCCT 理论未进一步探讨每种策略的具体应对话语模式，也未结合具体案例总结规律，因此，其实践效果有待后续研究的评估。

胡范铸 (2002) 从语用学视角对突发危机管理进行了分析，认为突发危机管理中的语用问题可概括为 WWW，即“WHO 谁说、WHEN 什么时候说、HOW 怎么说”（胡范铸：2002：51）。他认为，突发危机管理应遵循六大语用准则：“序言”准则（第一责任人最先回应）、话语权准则（最相关角色拥有最高话语权）、时间准则（第一时间作出回应）、适度过激准则（言语行为适度过激）、清晰准则（话语简洁清晰不含糊）以及差别化准则（正式与非正式结合、多样化回应），该研究首次尝试运用语用学的言语行为、面子等理论视角对突发危机管理进行阐释和解读，证明了话语在突发危机管理中的重要地位，即认为危机管理也是一种“语言问题”（同上）。胡范铸 (2003：85) 将突发公共安全危机分成“内源性危机”（来自政治系统内部的危机）和“外源性危机”（来自国际的危机），而其之前提出的六大语用准则（胡范铸，2002）主要针对外源性突发公共危机。因此，胡范铸 (2003) 进一步从语用学视角分析内源性突发公共安全危机管理中的政府信息发布，为解决“实话如何实说”的问题，他从危机管理的 WWW 角度提出了真话者准则、时间准则和数量准则（胡范铸，2002）。我们认为这些准则具备一定的指导和参考性，但其将突发公共危机分

为内源性和外源性过于宏观，在分类之下的不同危机仍差距悬殊，且提出的这些准则也相互适用，可能有待后续研究继续深化细化。

4 应对话语效果评估研究

做好应对话语的效果评估能为今后应对行为的调整提供指导和调整作用。国内学者齐佳音和张一文（2016：212-213）结合故障树分析法（fault tree analysis, FTA）和贝叶斯网络（Bayesian network），以微博作为信息传播平台，建立了政府突发性公共事件信息沟通的风险评估模型。包括政府对突发性公共危机事件的原因信息披露与政府行动信息发布的信息沟通风险评估。该研究运用统计学、数学、信息技术等量化技术对突发公共事件数据进行统计分析，得出的研究结果可信度较大。他们建构的风险评估模型具有较强的实用性，但过程较为复杂，难度较大，对评估人员专业水平要求较高。Arendt 等人（2017）对官方话语和形象修复的相关研究进行分析后，发现最有效的应对话语和行为主要包括以下几类：修正态度、修正态度并减轻冒犯程度、修正态度并增强信心。Einwiller 等人（2017：1007-1015）研究发现突发事件发言人采取“共同群体归属”策略能在危机沟通中发挥积极作用，但当面对的社会群体过大且过于多样化时，该策略并无明显作用。该研究结合实证分析，通过实验对话语策略的效果进行验证，这种研究范式值得我们借鉴，因为仅提出策略而不考虑策略的效果显然是不够的。

5 应对话语模型研究

模型设计作为危机管理的重要部分，也是大多数突发公共事件研究的焦点。由于模型具备程序化、操作性强以及量化精确的特点，多数突发公共事件应对研究选择建立模型，但针对不同研究目的建立的模型千差万别。我国国内有关突发公共事件应对研究建立的代表性模型如表 3 所示。

表 3 国内突发公共事件应对相关研究建模的主要代表

年份	学者	模型名称	概述	特点述评
2011	沈惠璋	突发危机事件六阶段演化模型	根据突发危机事件六阶段：孕育、诱因、发展、形成、响应、恢复提出六种对应的管理行为：预防、鉴别、引导、决策、控制、总结。	较为简单易懂，但过于宏观，针对性不强，且没有多层次深入细化。
2013	周友苏	政府公共危机应对层次分析模型	运用层次分析法（the analytic hierarchy process, AHP）列出公共危机涉及的不同层面的树状关系。其中目标层最高，即政府公共危机管理评估；其次是准则层，包括管理体系、信息管理、法律保障、社会动员与控制互相并列；下一层指标层分为预防体系、预警体系、应急体系和恢复体系；最下一层为事件层。	具备理论基础，但不同层面之间的内在和外在关联性不强，其操作性和实践性有待验证，更接近于理论框架。

年份	学者	模型名称	概述	特点述评
2014	袁晓芳 李红霞	基于 MAS（多智能体系统）的“情景-应对”型非常规突发事件应急决策模式	将非常规突发事件智能决策平台分为七个层次体系：交互层、控制层、任务层、通信层、资源管理层、网络层和资源层。该模型以情景分析为案例进行应急决策的前提和关键，主要应急过程可概括为：运用信息技术预测事件情景未来发展趋势等；依据推演的情景描述在案例库中搜寻类似情景；结合类似事件处置方案和以往经验等，对当前事件情景进行综合分析；最后自动生成应急处置方案。	关系较为复杂；不同层次的关联性紧密，分工明确，操作性强；充分运用先进信息技术；处理时效高速；但可能出现突发事件在案例库中无法找到相似案例的情况。
2016	齐佳音 张一文	突发性公共危机事件网络舆情耦合机制模型	强调政府调控力（包括渠道化水平、官方发声力度、信息透明度和政府公信力）对危机事件的减缓作用，以及事件破坏力对事件的加重作用，反映事件破坏力、网媒推动力和政府调控力三者的耦合关系。	针对网络舆情应对层面，考虑到不同影响因素对危机事件的作用和相互关系；但对具体应对步骤未作探讨。
2016	刘怡君等	社会舆论超网络引导模型	分为引导研判（是否需要引导）、引导效果预判、舆论领袖识别，根据不同舆论主体（活跃人物、焦点人物、舆论领袖）分别采取引导策略。策略包括：发布辟谣消息，删帖、沉帖操作等。	未形成完整体系，操作性较强，但可行性和效果未知（有时删帖行为会让民众产生欲盖弥彰的印象）
		社会舆论超网络干预模型	强调干预时机、干预方式和干预强度在不同网络舆论层面的作用，提出舆论干预的隔离、嵌入和重构三种策略。	针对性强，能结合网络舆论的特征建构模型，充分考虑不同主体的特征而采取相应策略，灵活性较强。

四、突发公共事件舆情应对研究的创新点

综合上述研究梳理，我们发现当前国内外突发公共事件应对研究的创新点主要来自四个层面：案例语料类型和模态、研究思路和方法、理论建构、实践对策。

1 案例语料类型和模态的创新

近年来，国内外突发公共事件应对研究的案例类型和模态呈现多元化、具体化趋势，研究聚焦的语料类型从宏观转向微观，从简单转向复杂，从单一模态转向多模态，并取得了更为多样化、多角度的研究成果。如 Waele 和 Claeys（2017）主张从语言线索转向非语言线索检验机构和个人在突发事件中应对话语的真实性，他们认为，以往的危机沟通研究主要关注语言回应策略（如道歉和否认），但非语言线索在当今视听传播为主的危机应对沟通中扮演重要角色。这种从语言模态向非语言模

态的研究转向在应对话语真实性（应对谎言）检验中具有一定参考性和创新性。但他们也承认非语言线索如口误因素较难控制，且易受不同语境影响（Waele & Claeys, 2017: 680）。因此语言策略更为可控。

2 研究思路和方法的创新

在研究思路和方法层面，随着科技高速发展和软件开发技术的提高，以及信息技术、统计技术、人工智能技术的新发展，国内外突发公共事件应对研究的方法也更为先进，得出的研究结论和数据更客观、精确、直观和量化，因此，其应用价值和可操作性均有较大提高。

此外，相关研究涉及的学科跨度非常大，采用政治学、经济学、社会学、管理学、法学、传播学等多学科方法（周友苏，2013: 20），将多学科理论和方法交叉运用到—个研究中，就产生了许多新兴的跨学科理论，如应急管理就是一门综合交叉运用公共管理、运筹学、战略管理、信息技术以及各种专门知识，研究突发事件决策优化的学科（袁晓芳、李红霞，2014: 6）。

针对突发事件的不确定性，Liu 等（2016）指出先行研究虽然强调不确定性在突发事件中的重要地位，但却很少提及具体应如何将不确定性运用到危机沟通和舆情应对中。Liu 等（2016: 487）认为，应先运用定性归纳的研究方法（qualitative inductive research methods），而后转向量化评估方法，以了解机构或组织如何以行为（包括沟通）或非行为来应对危机。

3 理论建构的创新

理论建构层面的创新主要体现在将一些学科独创的理论运用到突发公共事件应对过程中，从而构建新型的理论模型或模式。如齐佳音和张一文（2016）将动力学、耦合机制以及传播学的“5W 模式”运用到突发性公共危机事件与网络舆情作用机制研究中；沈惠璋（2011）将范例推理技术、粗糙集理论、马尔可夫链应用到突发危机事件应急序贯群决策与支持系统构建中。这些借用于理工科的理论无疑是对偏商科和文科的突发公共事件应对研究的理论拓展和丰富。

4 实践对策的创新

在实践对策层面，国内外突发公共事件应对研究的创新主要具备理念新、视角新、响应速度快、灵活性强、选择余地多、参与主体多元化等特点。如 Einwiller 等人（2017: 1007-1015）提出的共同体归属策略，Lee（2016）提出的“抢雷”（stealing thunder）策略等。Lee（2016: 336）指出，以往的危机沟通研究总是聚焦于危机被大部分利益相关者（stakeholders）发现后该如何应对公众的反应，即危机主体在媒体掌握危机相关信息之前率先发布危机信息。研究发现，受众在未明显察觉危机信息中的说服意图时，使用该策略有效，反之则无效。但该策略并非万能，Zhou 等

(2017) 通过对比案例发现“抢雷”策略在不同文化环境下所起的效果差异悬殊。可见仅靠单一策略解决不了不同文化语境下的危机应对问题。

由于近年来新媒体的传播范围和受众大幅提升，更多研究者将社交媒体中的官方应对话语策略作为研究对象，如政务微博在突发公共事件中的应对策略（如王国华等，2016）。应对策略的研究发生了一系列转变：从关注单一主体（应对主体）到多元主体，从传统媒体发布到新媒体传播，为官方应对突发公共事件提供了更多思路 and 方案。

五、结语

当前突发公共事件应对研究仍存在一定的不足，主要表现为以下几个方面：（1）缺少应对话语研究。虽然国外已有大量应对突发公共事件的危机传播研究，但少有先行研究从语言学视角聚焦应对话语层面，仅有的少数研究则局限于微博话语和词汇隐喻等方面，未能形成系列话语研究。（2）模型固化、理想化。仍需具体问题具体分析。（3）缺乏完整的话语应对理论体系建设。

今后突发公共事件的官方话语应对研究或许可从以下层面展开语言学视角的研究：（1）根据现实语料探索、总结出应对突发公共事件的各类话语策略，并结合真实案例检验策略的效果和可行性。既要关注宏观的应对话语策略，同时也要聚焦微观的话语技巧，官方应对话语实践提供参考和帮助。（2）从语用学、认知语言学视角，运用言语行为理论对不同的应对话语主体进行对比分析，探究话语主体如何影响突发公共事件的发展和演进，总结出最优的应对话语主体及其相关要素。也可从多模态视角分析媒体中话语主体不同模态对话语输出产生的积极或消极影响，总结话语主体的最佳模态组合和呈现规律。（3）对不同类型的话语语境进行案例分析，尤其注重新时代互联网语境下的官方话语应对，探索出符合新媒体语境特征的官方应对话语模式。

语言学领域有许多研究方法可应用于这些研究当中，如话语分析、语料库等研究方法都具备很强的跨学科性质。当前研究较注重建立突发公共事件的案例库，但我们认为，建立官方应对话语的语料库也非常重要。总之，以语言学为立足点的突发公共事件官方应对话语系列研究亟待充实和拓展。

参考文献：

- [1] Arendt, C., M. Lafleche & M. Limperopulos. 2017. A Qualitative Meta-analysis of Apologia, Image Repair, and Crisis Communication: Implications for Theory and Practice[J]. *Public Relations Review*, (3): 517-526.
- [2] Benoit, W. 1997. Image Repair Discourse and Crisis Communication[J]. *Public Relations Review*,

- (2): 177-186.
- [3] Burnap, P. et al. 2015. Detecting Tension in Online Communities with Computational Twitter Analysis[J]. *Technological Forecasting & Social Change*, (6): 96-108.
- [4] Coombs, W. 2007. *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*[M]. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- [5] Coombs, W. & S. Holladay. 2008. Comparing Apology to Equivalent Crisis Response Strategies: Clarifying Apology's Role and Value in Crisis Communication[J]. *Public Relations Review*, (3): 252-257.
- [6] Coombs, W. & S. Holladay. 2009. Further Explorations of Post-Crisis Communication: Effects of Media and Response Strategies on Perception and Intentions[J]. *Public Relations Review*, (1): 1-6.
- [7] Einwiller, S., D. Laufer & C. Ruppel. 2017. Believe Me, I Am One of You! The Role of Common Group Affiliation in Crisis Communication[J]. *Public Relations Review*, (5): 1007-1015.
- [8] Heath, R. & W. Coombs. 2006. *Today's Public Relations: An Introduction*[M]. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- [9] Jin, Y. & B. Liu. 2010. The Blog-mediated Crisis Communication Model: Recommendations for Responding to Influential External Blogs[J]. *Journal of Public Relations Research*, (4): 429-455.
- [10] Jonathan, M., F. Wesley & R. Alexandra. 2017. Discourse and Practice of Participatory Flood Risk Management in Belfast, UK[J]. *Land Use Policy*, (4): 408-417.
- [11] Jung, K. & H. Park. 2016. Tracing Interorganizational Information Networks during Emergency Response Period: A Webometric Approach to the 2012 Gumi Chemical Spill in South Korea[J]. *Government Information Quarterly*, (1): 133-141.
- [12] Lee, S. 2016. Weathering the Crisis: Effects of Stealing Thunder in Crisis Communication[J]. *Public Relations Review*, (2): 336-344.
- [13] Liu, B. & J. Fraustino. 2014. Beyond Image Repair: Suggestions for Crisis Communication Theory Development[J]. *Public Relations Review*, (3): 543-546.
- [14] Liu, B., L. Bartz & N. Duke. 2016. Communicating Crisis Uncertainty: A Review of the Knowledge Gaps[J]. *Public Relations Review*, (3): 479-487.
- [15] Lu, Y. & Y. Huang. 2018. Getting Emotional: an Emotion-cognition Dual-factor Model of Crisis Communication[J]. *Public Relations Review*, (1): 98-107.
- [16] van der Meer, T. 2016. Automated Content Analysis and Crisis Communication Research[J]. *Public Relations Review*, (5): 952-961.
- [17] Waele, A. & A. Claey's. 2017. Nonverbal Cues of Deception in Audiovisual Crisis Communication[J]. *Public Relations Review*, (4): 680-689.
- [18] Xie, Y., R. Qiao & G. Shao. 2017. Research on Chinese Social Media Users, Communication Behaviors during Public Emergency Events[J]. *Telematics and Informatics*, (3): 740-754.
- [19] Yates, D. & S. Paquette. 2011. Emergency Knowledge Management and Social Media Technologies: A Case Study of the 2010 Haitian Earthquake[J]. *International Journal of Information Management*, (1): 6-13.
- [20] Zhou, L. & J. Shin. 2017. Does Stealing Thunder Always Work? A Content Analysis of Crisis

- Communication Practice under Different Cultural Settings[J]. *Public Relations Review*, (5): 1036-1047.
- [21] 陈万榕. 2015. 突发公共事件中官方微博危机应对话语修辞研究[D]. 福建师范大学.
- [22] 窦卫霖. 2011. 中美官方话语的比较研究[D]. 上海外国语大学.
- [23] 冯俊霞. 2012. 健康传播视角下突发公共卫生事件报道研究——以《南方都市报》和《健康报》的日本核辐射报道为例[D]. 山东大学,
- [24] 何华玲, 张晨. 2015. 突发公共卫生事件应对中的国家治理: 问题与启示——以 2013 年 H7N9 禽流感疫情防控为例[J]. 长白学刊, (1): 78-83.
- [25] 胡范铸. 2002. 突发危机管理的一个语用学分析——兼论语言学的研究视界[J]. 华东师范大学学报 (哲学社会科学版), (6): 51-57.
- [26] 胡范铸. 2003. 实话如何实说: 突发公共安全危机管理中的政府信息发布——危机管理的语用分析之二[J]. 华东师范大学学报 (哲学社会科学版), (6): 84-89.
- [27] 凌晨等. 2017. 突发事件中网民负面情绪的应急响应研究综述[J]. 情报科学, (11): 172-177.
- [28] 刘金允. 2014. 中国官方新闻发布会的积极话语分析[D]. 广西大学.
- [29] 刘怡君等. 2016. 社会舆情的网络分析方法与建模仿真[M]. 北京: 科学出版社.
- [30] 毛浩然. 2015. 论文写作与课题申报六问——基于外国语言文学案例[J]. 当代外语研究, (7): 35-40.
- [31] 孟建, 卞清. 2011. 我国舆论引导的新视域——关于官方话语和民间话语互动、博弈的理论思考[J]. 新闻传播, (2): 6-10.
- [32] 齐佳音, 张一文. 2016. 突发性公共危机事件与网络舆情作用机制研究[M]. 北京: 科学出版社.
- [33] 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: 法律出版社.
- [34] 沈惠璋. 2011. 突发危机事件应急序贯群决策与支持系统[M]. 北京: 科学出版社,
- [35] 王国华等. 2016. 突发事件应对中政务微博圈群的构成与联动研究——以深圳山体滑坡事件为例[J]. 情报杂志, (7): 95-100.
- [36] 王君泽. 2017. 网络舆情应对的关键技术研究[M]. 武汉: 华中科技大学出版社.
- [37] 王来华. 2003. 舆情研究概论[M]. 天津: 天津社会科学院出版社.
- [38] 杨立华, 程诚, 刘宏福. 2017. 政府回应与网络群体性事件的解决——多案例的比较分析[J]. 北京师范大学学报 (社会科学版), (2): 110-124.
- [39] 袁建军. 2014. 应对突发公共事件中政府和企业互动研究[M]. 广州: 广东人民出版社.
- [40] 袁晓芳, 李红霞. 2014. 非常规突发事件应急决策理论与方法研究[M]. 徐州: 中国矿业大学出版社.
- [41] 张宇, 王建成. 2015. 突发事件中政府信息发布机制存在的问题及对策研究——基于 2015 年“上海外滩踩踏事件”的案例研究[J]. 情报杂志, (5): 111-117.
- [42] 周友苏. 2013. 重大公共危机应对研究[M]. 北京: 人民出版社.

(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,