

# 突发事件下政府网络话语表达框架的特征研究

刘 淼

西南交通大学公共管理学院, 四川 成都

收稿日期: 2025年12月5日; 录用日期: 2025年12月29日; 发布日期: 2026年1月6日

## 摘 要

在突发事件背景下, 政府借助网络平台进行信息发布与话语表达已成惯例。话语框架的选择不仅影响公众认知, 也关系到事件态势稳定。本文以框架理论为分析视角, 选取暴雨洪涝、山火、地震三类自然灾害为研究对象, 利用政府网站与微博文本进行编码与统计分析。结果表明, 政府网络话语框架使用频率呈现“对策框架 > 事故框架 > 情感框架 > 归因追责框架”的特点。多框架结合有助于塑造积极的社会氛围。同时, 不同平台及灾害类型对话语表达方式存在差异。研究进一步探讨了造成这一差异的原因, 并提出政府网络话语优化的策略建议。

## 关键词

突发事件, 自然灾害, 政府网络话语, 框架理论

# A Study on the Characteristics of Government Online Discourse Expression Frameworks during Emergencies

Miao Liu

School of Public Administration, Southwest Jiaotong University, Chengdu Sichuan

Received: December 5, 2025; accepted: December 29, 2025; published: January 6, 2026

## Abstract

In the face of sudden-onset natural disasters, governments increasingly rely on online platforms to disseminate information and engage in public communication. The choice of discourse frameworks not only shapes public perception but also impacts the stability of the situation. Drawing on framing

theory, this study conducts a content analysis of government website and Weibo texts related to three disaster types—heavy rainfall and flooding, wildfires, and earthquakes. Results reveal a clear hierarchy of framing frequency: *policy-oriented frames* > *event-centered frames* > *emotion-driven frames* > *attribution and accountability frames*. The integration of multiple frameworks helps foster a positive social atmosphere. Furthermore, significant variations are observed across platforms and disaster types, reflecting the differing communicative functions and audience expectations of each medium. The study identifies underlying factors driving these variations and proposes targeted strategies to improve the effectiveness of government online discourse. The findings extend framing theory to the context of digital disaster governance and provide practical insights for enhancing governmental communication capacity in emergencies.

## Keywords

Emergency, Natural Disasters, Government Online Discourse, Framing Theory

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

在社会文明与历史发展的进程中，突发事件作为一种不可避免的社会现象，长期以来对社会与经济发展产生着深远影响。尤其在 globalization 与信息化高度融合的时代背景下，突发危机事件已成为影响社会秩序与公共安全的重要议题。事件爆发时，多元利益主体纷纷加入，围绕事件真相、责任归属及政策取向展开话语竞争，由此导致分化与冲突。在此过程中，公众对政府机构发布的权威信息普遍表现出更高的信任与依赖[1]。这不仅凸显了政府在危机应对中的核心地位，也使其信息发布成为媒体与公众了解事件真相的重要来源[2]。因此，政府信息发布与话语表达在公共危机管理中扮演着至关重要的角色，民众对官方信息的依赖进一步强调了这一点。

近年来，自然灾害的高频发生对政府治理体系和危机应对能力提出了新的挑战。以 2023 年为例，京津冀地区的暴雨洪涝灾害造成 551.2 万人受灾、107 人死亡、143.4 万人紧急转移，直接经济损失达 1657.9 亿元；同年，甘肃积石山 6.2 级地震造成 77.2 万人受灾、151 人死亡、983 人受伤，经济损失达 146.12 亿元。此类灾害事件的频发，不断考验着政府应急反应与信息表达能力。在这一过程中，政府不仅需要在行动层面进行资源调度与救援组织，更需在话语表达中实现理性与感性的结合。信息发布的准确性、节奏与表达风格，直接影响公众对事件的判断和反应。

随着数字信息技术的迅速发展，政府信息发布的方式与逻辑发生深刻变化。网络平台成为政府信息发布和即时互动的重要场所，并且信息表达呈现即时化、碎片化与互动性特征。政务网站、政务微博等平台的广泛应用，使政府信息表达兼具事实呈现与意义建构双重功能。如何在网络话语表达中形成有序、清晰且具积极的表达逻辑，帮助公众形成积极的事件认知与评价，成为政府信息研究的重要议题。基于此，本文尝试在框架理论的视角下，对政府网络话语的表达特征进行深入研究，以期揭示其内在治理逻辑，也为提升数字化时代的政府治理能力提供理论与实践参考。

## 2. 文献综述

### 2.1. 话语的功能

话语作为社会建构的重要载体，是行动主体在特定社会结构与互动关系中借助符号系统实现意义生

产与权力运作的过程[3][4]。主体通过话语对现实进行建构与阐释,从而在认知层面对受众产生引导作用[5][6]。政府话语是国家治理体系的重要组成部分,体现了政府在信息传播与社会整合中的权威性表达。在中国语境下,政府话语主要通过政策文件、新闻发布及政务公告等形式呈现[7],其核心功能在于通过意义建构发挥引导作用。

## 2.2. 框架理论的演进及多元发展

框架理论是话语分析领域的重要研究路径之一。作为个体理解事件时所依托的认知结构或模式[8],框架理论与建构主义认识论的核心假设高度契合[9],即人类所感知的世界并非客观现实的直接反映,而是经由主观选择、筛选与重构后的认知产物[10]。在纷繁复杂且缺乏固有归属的社会环境中,个体往往通过框架对外部信息进行辨识与解释,从而赋予事件特定的意义[11]。框架的构成既包括信息发布者在表达过程中形成的传播框架,也涵盖受众基于自身经验与知识结构在心理层面建构的认知框架[12]。二者在互动过程中共同作用于个体的意义建构与认知加工机制[13]。值得注意的是,框架理论的核心功能并非提供全新的信息,而是通过调整受众对既有信息属性的注意权重,进而重塑其认知结构与理解方式[14]。该理论最早由 Bateson 于 1955 年提出[15],后经 Goffman 于 1974 年引入社会学领域并加以系统化阐述,逐步获得学界的广泛关注与持续拓展。目前,框架理论已被广泛应用于管理与组织研究、社会运动分析、媒介研究以及政治传播等多个学科领域[16]。

在研究内容上,框架理论既包括对理论自身逻辑与概念体系的深入探讨,也涵盖大量以媒介文本为研究对象、关注不同语境下框架建构过程的实证分析[17]。相关研究从多个维度展开:语言层面上主要考察用词选择[18]与修辞策略[19];媒介呈现层面则着重分析信源配置、版面结构等要素对框架生成的影响[20]。Entman 指出,新闻框架通常具有四项核心功能,即问题界定、因果解释、道德评判与政策建议[21]。事实上,事件的定义及其因果关系的阐释往往会引发受众的价值判断及进一步的认知反应,不同的报道框架也可能导致公众理解方向与态度取向的显著差异[22]。因此,“问题-原因-对策”三要素共同构成了框架建构的基本逻辑与核心内容。

在此基础上,学界对框架理论进行了进一步的细化与拓展。从问题界定的视角出发,可区分为强调抽象概念的主题框架与聚焦具体情境的情境框架[23];从事实呈现的角度,存在突出不同主体矛盾与分歧的冲突框架[24];而从因果解释的视角,则可划分为内部归因与外部归因等不同的框架策略。不同类型的框架选择不仅影响受众的认知结果与态度形成,也可能对后续社会变革产生深远影响。

## 2.3. 突发事件中网络话语表达研究

而突发事件往往伴随公众恐惧、愤怒等负性情绪的聚集与扩散[25]。在社交媒体环境下,情绪的网络传播与放大会强化群体情感反应。研究表明,恰当的情感话语有助于疏导社会焦虑,而不当表达可能加剧公众恐慌并削弱政府公信力[26]。随着数字传播技术的发展,政府逐步将网络话语纳入危机治理体系,通过门户网站、政务微博等平台实现信息发布与舆情引导。相关研究主要聚焦于政府网络话语的传播特征与公众认知效应。如张旭阳基于 2011~2020 年突发事件的实证研究发现,事件属性与政府话语属性对公众反向认知影响显著[27];蒋晓丽指出,情感性话语在危机传播中具有重要的调节功能[26];李彪认为,单一理性取向的政府话语难以实现有效沟通[28]。在政务微博研究方面,师硕等通过安全事故案例发现,政府网络话语直接影响公众认知路径[29]。在公共卫生事件领域,学者多从主题分析[30]、舆情演变[31]和影响因素[32]等角度展开研究。邵鹏等进一步探讨了次生灾害中的政府网络话语框架及其传播效果[33],拓展了灾害传播研究的视野。

## 2.4. 研究述评

综上所述,随着信息传播方式的数字化转型,政府可通过多平台与公众进行直接对话,提升信息透

明度与治理响应力。因此，政府的话语在塑造公众对事件认知方面发挥着至关重要的作用。然而，在理论基础上，各类框架理论脉络虽各具解释力，但在突发事件情境中，单一取向往往难以兼顾理性逻辑与情感逻辑的双重维度，故本文参考已有研究，尝试整合“问题－原因－对策”三要素，并加入“情感”这一分类，构建新的话语框架模型。同时，现有研究主要聚焦于安全生产和公共卫生事件，对自然灾害情境下政府网络话语的表达特征、平台差异及灾害类型差异关注不足。基于此，本文选取暴雨洪涝、山火与地震三类自然灾害为研究对象，利用政府门户网站与政务微博的文本数据，探讨不同灾害情境下政府网络话语框架的特征与差异。

3. 模型构建与数据操作

3.1. 模型构建

参考师硕和王国华[29]，邵鹏[33]的研究，同时对 2023 年京津冀地区暴雨洪涝灾害、2023 年甘肃积石山 6.2 级地震、2022 年重庆缙云山山火灾害的政府网络话语表达进行初步搜集整理，预构建如下的话语框架模型，见图 1：



Figure 1. Classification of discourse frameworks  
图 1. 话语框架分类

在政府灾害话语中，理性框架主要包括三类：① 事故框架，侧重呈现突发事件造成的损失，如事故性质、等级及伤亡情况等；② 对策框架，强调政府和社会各方的应对措施，既涵盖救援行动，也涉及防范类似事故的制度改革；③ 归因追责框架，着重阐释灾害成因及责任划分。

相较之下，感性框架更多体现在情感表达上。例如，“各界群众、社会力量齐心协力，构筑起防汛救灾、守护家园的坚固防线”等表述，展现了团结互助与坚毅无畏的情感氛围，塑造了社会共同抗灾的积极形象。

3.2. 数据来源与操作

3.2.1. 数据来源与案例选取

本文以突发事件中的政府网络话语为研究对象，结合现有研究，重点考察自然灾害情境下的政府网络话语表达特征。政府通过官方网站、微博等平台发布的新闻报道与政策信息，构成其主要的话语文本。



这些文本在特定框架下呈现出政府的价值取向与治理逻辑。基于此,本文选取政府官网及官方微博发布的文本作为分析材料,并采用定量内容分析法,从样本选取、框架确定、分析单元界定、类目设置、编码及 Kappa 系数信度检验等环节展开研究,以探讨政府网络话语的特征与规律。

本研究选取 2022 年重庆山火、2023 年京津冀地区暴雨洪涝灾害、2023 年甘肃积石山 6.2 级地震作为灾害案例研究对象,主要基于其显著的社会影响力、丰富的数据资源以及灾害类型的多样性。首先,这三次灾害事件均具备突发性和破坏性的特征,引起了广泛的社会关注,并促使地方政府及相关部门迅速通过官方微博和官网发布信息,组织救援与恢复工作。其次,这三次灾害发生的地方政府官方微博账号与官网上都可以找到相关的话语文本,为研究网络话语提供了丰富的数据基础。

### 3.2.2. 数据编码

在完成相关数据的收集与初步整理之后,对筛选所得数据进行阅读与浏览。随后通过组内讨论,并参照相关研究,对话语文本进行初步的识别与编码处理。如,当文本内容涉及“积石山县发生 6.2 级地震,地震造成多人伤亡”等表述,则认定为事故框架。当文本内容涉及“开展救援工作”等表述,则认定为对策框架。当文本内容涉及到“极端高温天气导致的森林自燃”等表述,则认定为归因追责框架。当文本内容涉及到“尽最大努力保障人民群众生命财产安全”等表述,则认定为情感框架。同时,在编码过程中,对各框架进行更为具体的识别。如,将各框架交叉使用情况进行识别;对策框架中,将围绕灾害事件展开的救援应对活动与针对灾害事件的后续活动进行区分。本研究由两位研究人员作为编码人,在两人独立编码分类结束之后,对分类结果进行 Cohen Kappa 检验。结果显示  $\kappa = 0.816 > 0.75$ ,  $P < 0.001$ ,在 0.05 水平差异存在统计学意义,两位编码员的结果存在一致性。

## 4. 数据分析

通过案例筛选与数据采集,共获得 1124 份有效样本。其中,积石山地震案例 389 份,包含来自官方微博(“甘肃发布”“青海发布”)的 162 份与政府官网(甘肃省、青海省人民政府)的 227 份;重庆山火案例 45 份,其中微博样本 20 份,官网样本 25 份;京津冀暴雨洪涝案例 690 份,涵盖微博样本 462 份(“北京发布”“天津发布”“河北省人民政府”)和官网样本 228 份。依据既定编码方案,对上述文本进行统计与框架分析,以提炼政府网络话语的主要特征。

### 4.1. 网络话语框架特征

突发事件情境下政府网络话语表达的框架分布如表 1 所示。总体来看,各框架的使用呈现明显差异。在自然灾害场景中,政府网络话语主要以对策框架为主,其次为事故框架、情感框架和归因追责框架。

1) 对策框架的使用频率最高,占全部样本的约 80%,在灾后信息表达中居于核心位置。作为公共安全的首要责任主体,政府通过公开救援部署、物资调配及安置点安排等内容,体现出其履行行政职责和稳定社会秩序的治理功能。高频使用对策框架,本质上是以行动回应“政府该做什么”的公众关切,让公众能够更好地感知政府行动。其次,灾害容易引发社会协作失灵与资源错配。政府通过持续发布救援进展,例如积石山地震中的物资缺口公示、京津冀洪灾中的志愿者调度指引等,这些信息引导能有效形成灾害协作网络,避免无序救援造成的资源浪费。同时,自然灾害的突发性会放大公众对有效应对的期待,高效行动不仅可以稳定人心,也能够构建良好的政府形象。

2) 归因框架在政府网络话语表达框架使用频率最低,只在山火自然灾害中出现。这可能是因为山火的成因可能涉及人为因素和自然因素,比如人为用火不慎,或者气候条件如高温干旱。而地震和暴雨洪涝更多被归咎于自然现象。正因如此,重庆山火的成因相对明确,如极端高温、干旱气候叠加人为用火管理疏漏等,能够直接指向可改进的防火措施,比如加强火源管控、增设隔离带等,归因结论可快速转

化为具体救援和预防行动。而地震和暴雨洪涝灾害往往由不可控的自然因素导致，归因容易停留在科学解释层面，无法有效对应应急响应或灾后重建的实操方案，所以归因框架在这两类灾害中鲜少出现。

同时，灾害发生之后，政府网络话语表达较侧重于通过对策、情感等框架展现富有担当意识与人文关怀的政府形象，营造互助友爱积极的社会动员氛围。相较于聚焦责任追溯的归因框架，此类话语策略选择更注重以“当下应对有效性”替代“过往问责敏感性”，在促进社会秩序稳定的同时巩固治理体系的公信力。

**Table 1.** Frequency analysis of government discourse frameworks (%)  
**表 1.** 政府话语框架频率分析(%)

	事故框架	对策	情感	归因追责
重庆山火(N = 45)	37.78 (N = 17)	57.78 (N = 26)	42.22 (N = 19)	4.44 (N = 2)
积石山地震(N = 389)	17.22 (N = 67)	81.75 (N = 318)	38.82 (N = 151)	/
京津冀暴雨洪涝灾害(N = 690)	40.87 (N = 282)	77.54 (N = 535)	21.45 (N = 148)	/
合集(N = 1124)	32.56 (N = 366)	78.20 (N = 879)	28.29 (N = 318)	0.18 (N = 2)

3) 各类框架在政府网络话语表达中存在较多交叉使用。从表 2 可知，事故与对策框架交叉、情感与对策框架交叉使用频率较高。究其原因，首先，事故框架通常聚焦于伤亡统计、经济损失这样的灾害的量化评估与破坏性后果的呈现，其信息属性更易唤起公众的危机感知与消极心理反应。而事故框架与对策框架同时出现，既回应了公众的知情权，又能够及时展示问题的应对措施，防止公众陷入过度焦虑。例如在通报灾情严重性的同时强调应急力量投入，既能警示风险现实，又通过“我们在行动”的确定性信号维持社会信心。两类框架的互补能够更好地做到既不作消音处理以维持公信力，也不放任恐慌以实现有序应对。其次，对策框架与情感框架的协同运用，能够实现理性行动与情感共鸣的互补效应。对策框架通过展现物资调配方案、人员搜救进度等过程，提供了切实有效的行动信息，可以增强公众对救灾效能的客观认知；情感框架借助“致敬逆行者”“风雨同舟”等共情表达，传递人文关怀并缓解集体焦虑。例如重庆山火中，既公布消防力量增援数据，又展现志愿者“摩托大军”运送物资的动人场景，使救灾叙事既具事实说服力又富情感号召力。

**Table 2.** Cross-listing of various frameworks (%)  
**表 2.** 各类框架交叉列表(%)

	事故与对策框架	事故与情感框架	对策与情感框架	事故、对策与情感框架
重庆山火(N = 45)	22.22 (N = 10)	2.22 (N = 1)	17.78 (N = 8)	4.44 (N = 2)
积石山地震(N = 389)	11.31 (N = 44)	1.03 (N = 4)	28.28 (N = 110)	6.68 (N = 26)
京津冀暴雨洪涝灾害(N = 690)	27.10 (N = 187)	1.59 (N = 11)	16.81 (N = 116)	5.22 (N = 36)
合集(N = 1124)	21.35 (N = 241)	1.42 (N = 16)	20.82 (N = 234)	4.27 (N = 48)

4.2. 网络话语框架差异

在总体分析政府网络话语规律的基础上，还需关注其在不同传播平台上的表达差异。新闻门户与社交媒体(如微博、微信公众号)在用户互动方式与信息传播机制上存在显著不同，这种平台特性决定了政府话语策略需作相应调整。此外，本文选取的案例涵盖多种自然灾害类型，后文将进一步比较不同灾害情境下政府网络话语的差异。

1) 平台差异。不同平台的话语表达形式各具特点。本研究将政府网络话语分为官方网站与官方微博两类。由表 3 可见, 两种平台在网络话语框架使用上存在一定差异。总的来看, 对策框架和归因追责框架仍分别是使用频率最高和使用频率最低的两类话语框架。在微博平台上, 事故框架的使用频率高于情感框架, 在政府官网平台上, 则情况相反。究其原因, 微博作为开放式平台, 用户更关注灾害如伤亡人数、受灾范围等的实时动态与事实细节, 政务微博需要及时回应公众关切, 提供事实数据, 以事故框架为主可以满足公众的信息需求, 同时减少谣言传播。此外, 微博用户可能更倾向于质疑和讨论, 事故框架的信息透明有助于维护政府公信力。而在政府官网上, 发布的内容更注重形象塑造和价值引导。官网受众可能包括媒体、研究人员和公众中的信息寻求者, 他们更希望看到政府的应对措施和积极成果。情感框架的使用, 比如强调救援人员的奉献精神或社会团结, 可以增强公众的认同感, 传递正能量, 塑造政府负责任和关怀的形象。

同时, 从框架运用比例而言, 除了事故框架以外, 政府官方网站话语的框架使用频率均高于政务微博话语。原因在于微博作为社交媒体平台, 虽然具有高时效性与强互动性, 其碎片化的单条文本受限于篇幅, 往往难以包含较多的话语要素, 客观上制约了框架运用比例。反观新闻门户网站, 其深度报道形态为系统性框架建构提供了载体优势, 能够展现全面而丰富的文本内容。

**Table 3.** Discourse comparison across different platforms (%)  
**表 3.** 不同平台话语对比(%)

		事故框架	对策框架	情感框架	归因追责框架
重庆山火	微博(N = 20)	40.00 (N = 8)	20.00 (N = 4)	50.00 (N = 10)	5.00 (N = 1)
	官网(N = 25)	36.00 (N = 9)	88.00 (N = 22)	36.00 (N = 9)	4.00 (N = 1)
积石山地震	微博(N = 162)	19.75 (N = 32)	69.14 (N = 112)	29.63 (N = 48)	/
	官网(N = 227)	15.42 (N = 35)	90.75 (N = 206)	45.37 (N = 103)	/
京津冀暴雨洪涝	微博(N = 462)	38.53 (N = 178)	71.86 (N = 332)	19.05 (N = 88)	/
	官网(N = 228)	45.61 (N = 104)	89.04 (N = 203)	26.32 (N = 60)	/
合集	微博(N = 644)	33.85 (N = 218)	69.41 (N = 447)	22.67 (N = 146)	0.16 (N = 1)
	官网(N = 480)	30.83 (N = 148)	89.80 (N = 431)	35.83 (N = 172)	0.21 (N = 1)

进一步而言, 不同平台话语框架在侧重点上也存在差异。本研究对对策框架的使用进行了进一步的识别与分类。如表 4 所示, 对策框架可分为两类: 一是围绕事故开展的救援行动, 二是旨在降低风险的后续政策调整。总体来看, 政府网络话语中涉及救援活动的比例高于制度或政策变革内容, 但不同平台在框架运用上仍表现出一定差异。即微博平台更多地侧重后续对策方面, 而官网平台则更多地侧重事故救援方面。微博的信息传播速度快, 要求内容持续更新以维持议题热度, 这促使话语向“后续对策”延伸以延长议题生命周期。并且微博用户互动多, 容易形成压力, 促使后续对策成为焦点。在这样的交互环境下, 微博用户可能更倾向于表达意见, 参与社会治理, 希望看到长期解决方案, 避免类似事件再次发生, 所以这样的信息对用户更具有吸引力和话题度。而政府官网平台受政务信息公开时效性规范约束, 更聚焦事故处置的“关键 72 小时”窗口期, 体现应急管理的黄金时间法则。在灾害发生的整个周期内, 官网需要展示政府的效率和责任, 强调当前的官方救援行动和阶段性成果, 稳定公众情绪, 塑造有担当有效率的政府形象。

**Table 4.** Breakdown of countermeasure framework (%)  
**表 4.** 对策框架细分(%)

		事故救援	后续对策
重庆山火	网络(N = 26)	96.15 (N = 25)	23.08 (N = 6)
	微博(N = 4)	100 (N = 4)	50 (N = 2)
	官网(N = 22)	95.45 (N = 21)	18.18 (N = 4)
积石山地震	网络(N = 318)	65.09 (N = 207)	48.74 (N = 155)
	微博(N = 112)	48.21 (N = 54)	60.71 (N = 68)
	官网(N = 206)	74.27 (N = 153)	42.23 (N = 87)
京津冀暴雨洪涝	网络(N = 535)	58.32 (N = 312)	52.52 (N = 281)
	微博(N = 332)	50.90 (N = 169)	59.04 (N = 196)
	官网(N = 203)	70.44 (N = 143)	41.87 (N = 85)
合集	网络(N = 879)	61.89 (N = 544)	50.28 (N = 442)
	微博(N = 448)	50.67 (N = 227)	59.38 (N = 266)
	官网(N = 431)	73.55 (N = 317)	40.84 (N = 176)

注：网络文本 = 微博文本 + 官网文本。

2) 灾害类型差异。由于选择的三个案例为不同的自然灾害事件，从中也可以对政府网络话语表达的灾害类型差异进行简单的分析。

首先，在山火灾害中，情感框架的运用比例更高。山火应对过程中很难只依靠政府力量予以控制，需广泛调动公众力量以应对危机，而像洪水、地震等其他灾难一般是由专业救援力量负责应对。同时，相较于地震、暴雨洪涝的救援等灾害，山火的扑救过程具有更强的场景感染力，消防员昼夜鏖战、志愿者“摩托大军”运送物资、火场中“人火对峙”、隔离带灯光长龙等，这一系列视觉冲击天然适合转化为情感符号。政府通过放大这些集体行动中的奉献和情感表达，既能对冲火情蔓延引发的焦虑情绪，又能将灾难转化为凝聚社会认同的契机具备更强的情绪动员效能。

其次，在暴雨洪涝灾害中，事故框架的使用频率相对较高。这是由于相较于地震等瞬时性灾害，暴雨洪涝往往持续多日，造成城市内涝、农田被淹、交通瘫痪等广泛影响，且每日情况都在实时变化。所以，这类灾害的连锁反应需要持续披露如受灾人口动态、房屋倒塌数量等实时损失数据，以满足公众对灾害演进情况的迫切知情权。同时，例如道路积水深度、水库水位线等这些空间可视化特征，更容易被量化为具体事故指标。此类可测量、可对比的信息更契合事故框架的表达逻辑。此外，暴雨灾害的渐进性使得公众对“当前损失”的关注度高于“情感共鸣”，所以信息发布者优先选择事故框架建立灾害认知共识，为后续救援动员奠定事实基础。

## 5. 结论与讨论

### 5.1. 结论

在突发自然灾害情境中，政府需通过网络话语表达对事态进行引导。本文基于框架理论，采用定量内容分析法，以三类自然灾害中政府官方网站与官方微博发布的文本为研究对象，对政府网络话语进行系统分析。结果显示：(1) 政府话语框架的使用呈现明显层级，依次为对策框架、事故框架、情感框架和归因追责框架。政府更倾向于通过对策与情感框架展现责任意识与人文关怀，塑造积极、可信的政府形



象,而对事故原因与责任归属的直接表述相对谨慎。(2) 多框架交叉运用普遍存在,如“事故-对策”或“对策-情感”的组合能兼顾事实呈现与情感共鸣。(3) 不同平台呈现出显著差异:政务微博偏重实时动态与后续应对,突出互动性与传播速度;政府官网则强调官方通告与救援信息,彰显权威性与稳定性。(4) 灾害类型影响框架选择。山火灾害中情感框架使用比例较高,强化情感渲染与公众共情;暴雨洪涝灾害中事故框架更为突出,强调风险预警与应对措施。

## 5.2. 讨论

突发事件应对中政府网络话语表达的效能优化是一项需要持续深化的系统性工程。本文基于话语框架的特征分析,尝试提出几点关于政府网络话语优化的思考。首先,政府网络话语要选择恰当的表达方式,针对事件影响、原因分析、责任认定等关键点,结合事件的特征,采用科学的话语策略实现精准表达,既要保障公众的信息获取需求,更要注重引发社会共识的情感共鸣。其次,要将公众认知特征与情感诉求纳入网络话语表达,框架的选择和运用要更加有针对性。最后,不同平台适配的话语表达方式不同,需要使用更具平台特性的差异化策略,才能让信息传得更远、更入人心。

## 参考文献

- [1] 王婷. 政府突发事件信息传播的话语噪音及意义构建[J]. 中州学刊, 2018(6): 168-172.
- [2] 吕鲲, 施涵一, 靖继鹏. 突发公共卫生事件网络舆情热点话题形成组态路径研究——基于微博热搜数据的模糊集定性比较分析[J]. 情报理论与实践, 2022, 45(9): 148-156.
- [3] 陈杰, 何云庵. 试析中国共产党群众工作话语体系的建构[J]. 西南交通大学学报(社会科学版), 2017, 18(6): 1-8.
- [4] 朱清河, 王青. “全党办报、群众办报”的话语生产与时代形塑[J]. 新闻与传播评论, 2020, 73(6): 5-16.
- [5] 马克斯韦尔·麦库姆斯. 议程设置: 大众媒介与舆论[M]. 郭镇之, 等, 译. 北京: 北京大学出版社, 2008: 1.
- [6] 奚冬梅, 隋学深. 网络热点事件的民间话语模式构建[J]. 青年研究, 2014(4): 18-27+94.
- [7] 唐青叶. 话语政治的分析框架及其意义[J]. 阿拉伯世界研究, 2013(3): 94-106.
- [8] 张薇, 毛浩然, 汪少华. 突发公共卫生事件官方媒体报道的隐喻架构分析——基于 SARS 和 H7N9 疫情报道语料[J]. 福建师范大学学报(哲学社会科学版), 2015(2): 100-108+169-170.
- [9] 丁和根. 新闻传播研究中话语分析与框架分析之比较[J]. 当代传播, 2019(6): 4-9.
- [10] 马得勇, 陆屹洲. 复杂舆论议题中的媒体框架效应——以中美贸易争端为案例的实验研究[J]. 国际新闻界, 2020, 42(5): 99-120.
- [11] 斯蒂芬·李特约翰. 人类传播理论[M]. 史安彬, 译. 北京: 清华大学出版社, 2004: 178.
- [12] 马得勇. 政治传播中的框架效应——国外研究现状及其对中国的启示[J]. 政治学研究, 2016(4): 57-69+126-127.
- [13] 邵梓捷, 季程远. 政治传播中的认知框架效应分析——基于中国的一项调查实验[J]. 上海行政学院学报, 2018, 19(1): 32-44.
- [14] Nelson, T.E., Oxley, Z.M. and Clawson, R.A. (1997) Toward a Psychology of Framing Effects. *Political Behavior*, **19**, 221-246. <https://doi.org/10.1023/a:1024834831093>
- [15] 王彦. 沉默的框架: 框架理论六十年的时间脉络与空间想象[J]. 浙江大学学报(人文社会科学版), 2017, 47(6): 197-215.
- [16] 侯光辉, 陈通, 傅安国, 等. 框架、情感与归责: 焦点事件在政治话语中的意义建构[J]. 公共管理学报, 2019, 16(3): 73-85+171-172.
- [17] 孙彩芹. 框架理论发展 35 年文献综述——兼述内地框架理论发展 11 年的问题和建议[J]. 国际新闻界, 2010, 32(9): 18-24+62.
- [18] 张伦, 钟智锦. 社会化媒体公共事件话语框架比较分析[J]. 新闻记者, 2017(2): 69-77.
- [19] 赵艺扬. 框架理论视域下《人民日报·海外版》中国国家形象建构研究——以 2013-2017 年“一带一路”报道为例[J]. 云南社会科学, 2018(5): 160-165+188.
- [20] 罗以澄, 陈刚. 论新闻媒体对争议性事件的报道框架——以“华南虎照片”事件为研究对象[J]. 当代传播, 2008(4):

- 12-15.
- [21] Entman, R.M. (1993) Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm. *Journal of Communication*, **43**, 51-58. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1993.tb01304.x>
- [22] 史安斌, 王沛楠. 断裂的新闻框架: 《纽约时报》涉华报道中“扶贫”与“人权”议题的双重话语[J]. 新闻大学, 2019(5): 1-12+116.
- [23] Aaroe, L. (2011) Investigating Frame Strength: The Case of Episodic and Thematic Frame. *Political Communication*, **28**, 207-226. <https://doi.org/10.1080/10584609.2011.568041>
- [24] Semetko, H.A. and Valkenburg, P.M.V. (2000) Framing European Politics: A Content Analysis of Press and Television News. *Journal of Communication*, **50**, 93-109. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2000.tb02843.x>
- [25] 党明辉. 公共舆论中负面情绪化表达的框架效应——基于在线新闻跟帖评论的计算机辅助内容分析[J]. 新闻与传播研究, 2017, 24(4): 41-63+127.
- [26] 蒋晓丽, 刘波. 中美突发事件新闻报道中情感话语比较分析——以 CNN 和新华网对“温州 7·23 动车事故”和“康州校园枪击案”为例[J]. 西南民族大学学报(人文社会科学版), 2015, 36(2): 153-157.
- [27] 张旭阳. 突发事件中政府话语的受众反向认知影响因素研究——基于 2011-2020 年 1500 起突发事件的实证分析[J]. 情报工程, 2023, 9(1): 43-54.
- [28] 李彪. 霸权与调适: 危机语境下政府通报文本的传播修辞与话语生产——基于 44 个引发次生舆情的“情况通报”的多元分析[J]. 新闻与传播研究, 2019, 26(4): 25-44+126.
- [29] 师硕, 王国华. 突发事件情境下的政府网络话语研究[J]. 情报杂志, 2022, 41(6): 114-119.
- [30] Li, T., Zeng, Z., Sun, J. and Sun, S. (2022) Using Data Mining Technology to Analyse the Spatiotemporal Public Opinion of COVID-19 Vaccine on Social Media. *The Electronic Library*, **40**, 435-452. <https://doi.org/10.1108/el-03-2022-0062>
- [31] 王晰巍, 李玥琪, 刘婷艳, 等. 新冠肺炎疫情微博用户情感与主题挖掘的协同模型研究[J]. 情报学报, 2021, 40(3): 223-233.
- [32] 李明德, 张玥, 张帆, 等. 疫情科学信息传播内容特征、模式、回应策略及优化路径——基于 10 名科学家相关热门微博的内容分析[J]. 情报杂志, 2022, 41(3): 133-142+190.
- [33] 邵鹏, 赵世岭. 突发公共卫生事件次生灾害防控的政府网络话语框架研究——基于 7 个超大城市政务微博的分析[J]. 情报杂志, 2023, 42(8): 123-128.