危机管理基本范畴与思潮研究

□梁东生 [中国科学院大学 北京 100190]

[摘 要] 40年危机管理研究史表明这一学科的基础科学问题研究还非常缺乏。侧重研究了危机管理的基本范畴和主要思潮，在危机管理研究简史基础上，提出危机管理研究出发点的问题，综述并辨识了危机这一基本概念，围绕危机管理概念对危机管理各主要思潮进行了综合。

[关键词] 危机管理；基本范畴；思潮
[中图分类号]C93-0 [文献标识码]A [文章编号]1008-8105(2013)04-0025-06

引言

危机管理作为一门独立的学科已经有40年的发展。近年来，危机管理①研究吸引了各学科大量的专家学者，危机管理已经成为一门名符其实的交叉学科。曹杰、杨晓光、汪寿阳的研究表明，无论国内还是国外，关于突发公共事件应急管理的研究普遍侧重于技术和应用，而蕴含其中的基础科学问题研究还非常缺乏[1]。因此，必须在重视应用研究的同时，加强突发公共事件应急管理中的科学问题研究。基于此，本文着重研究危机管理的基本范畴和主要思潮，在第一部分危机管理研究简史基础上，第二部分提出危机管理研究出发点的问题，第三部分综述并辨识危机这一基本概念，第四部分归纳总结了危机管理各主要思潮，最后在第五部分对危机管理各主要思潮进行了综合。

一、危机管理研究简史

1．早期研究。1915年莱特纳在《企业危险论》中首次提出了危险管理。现代危机管理可追溯到1929～1933年全球经济大萧条[2]。当时的企业危机管理研究主要集中在对自然灾害的研究上。而且早期的研究是个案研究，缺乏框架的建构和理论的综合[3]。

2．学科体系构建。现代危机管理学科的诞生都是和一些重大危机事件密不可分的。危机管理作为一门科学源于1962年爆发的古巴导弹危机[4]。时任哈佛大学肯尼迪政府学院院长的艾里森以此次事件为背景写出的《决策的本质（The Essence of Decision）》一书，被认为是开启现代危机管理的经典之作[5]。1966年前后A. Buchan 在大西洋学会出版的《大西洋论丛（II）》发表的《危机管理：新的外交》，是目前见之于文献中的最早系统论述危机管理的论著。1972年，Hermann发表《International Crisis: Insights from Behavioral Research》，标志着危机管理学作为一门科学的建立[5]。

同样，危机管理的发展也是和危机事件密不可分的。20世纪70年代末以来世界各国频繁发生各种危机事件，经典的案例有两个，一个是1982年美国著名制药企业强生公司遭遇泰诺(Tylol)胶囊危机事件；另一事件是1989年的埃克森公司瓦尔迪兹号(The Exxon Valdez)石油泄露事件[4]。从此，吸引一批国外学者关注危机管理问题，危机管理的研究迅速发展起来。1991年，Heck、Rosenthal和Pijnenberg提出了四大危机管理原则，分别是预防(Prevention)、准备(Preparedness)、反应(Response)和恢复(Recovery)，这些原则目前已经成为危机管理教材中的骨架和实践中最通行的原则。1992年，格林(Green)分析认为危机管理的焦点是事态失控，围绕失控，危机管理的任务在危机发生前要预防失控，在危机发生时要防止更进一步的失控，在事态失控后要重新返回控制。1993年，Mitroff和Pearson认为危机管理的任务包括积极搜集、分析和传播信息，展开事实调查和深入分析，控制损失，加强沟通等[6]。

这一时期危机管理研究的特点是研究领域从公

[收稿日期] 2012－11 －08
[基金项目] 中国科学院大学院长基金项目(Y25102LN00).
[作者简介] 梁东生（1970－ ）男，博士，中国科学院大学管理学院副教授.

共领域转移到企业领域，研究侧重点从危机管理的过程看偏重事件后的控制，研究方法也从个案分析扩展到基础的定性研究，侧重基本概念、特点和策略的分析，经过这一时期的研究，基本搭建起一个危机管理作为一门学科的框架[5]。

3．学科开拓。“9·11”事件之后，美国危机管理尤其是公共危机管理的研究更加深入[7]。此后，危机管理的研究呈现研究领域的扩展和多学科方法引入的特点。一方面是危机管理研究和应用的领域不断扩大；另一方面是多学科的介入，危机管理发展成一门跨学科的边缘学科。

4．我国研究。同样是危机事件，2003年SARS事件使得中国掀起研究危机管理的高潮。我国对危机管理的研究起步较晚，最早始于1988年台湾学者的研究。大陆大约兴起于20世纪90年代初，最初是为了分析国际问题才引进危机管理理论的，如1993年胡平的《国际冲突分析与危机管理研究》是我国较早的一本涉及到危机管理方面的专著[8]。

30多年危机管理研究史表明这一学科的基础科学问题研究还非常缺乏。鉴于此，必须在重视应用研究的同时，加强突发公共事件应急管理中的科学问题研究[1]。本文着重研究危机管理的基本范畴和各主要思潮，以期推进这一领域的基础研究。

二、危机管理研究出发点

1．危机管理研究出发点。正如经济学的出发点是资源的稀缺性一样，每门学科都有自己的理论出发点，危机管理作为一门独立的学科，也有自己的理论出发点。希斯认为，危机管理第一要点（the first point）是危机突然发生了（crises happen suddenly）[9]。笔者进一步认为，危机管理学研究的出发点是突发性事件。

2．突发事件定义。计雷等对突发事件给出了狭义和广义两种解释。从广义上来说，突发事件是指在组织或者个人原定计划之外或者在其认识范围之外突然发生的，对其利益具有损伤性或潜在危害性的一切事件。从狭义上来讲，突发事件是指在一定区域内突然发生的，规模较大且对社会产生广泛负面影响的，对生命和财产构成严重威胁的事件和灾难。[10]从广义到狭义，内涵的界定变得更加严格。计雷等的广义概念除了强调突发性之外，也强调了利益的危害性，并且强调和突发相关的意外性。他们的狭义概念在广义基础上强调了事件的规模应当较大，对生命和财产安全的威胁应当更严重才算得上突发事件。曹杰，杨晓光，汪寿阳认为突发公共事件是指突然发生，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害，危及公共安全的紧急事件[1]。

计雷、汪寿阳等人对突发事件的定义是和危机的概念相呼应的，因为突发事件和危机两个概念本来就是相互呼应的，定义危机离不了对突发事件的考虑，也离不了对危机的考虑。

3．几个与危机事件近似的词汇。陈安的研究提及了几个与危机事件近似的词汇，包括Event、Accident、Incident、Disaster、Disruption、Crisis、Emergency和Risk[11]。马琳的研究提到了突发事件、紧急事件和危机事件[12]。尽管现在的许多学者并不在意这些概念的区别，但是他们的研究对于辨别这些概念的细微差别是有意义的。

关于和突发事件相关的概念，本文认为外延最大的是事件（Event），事件从发生是否让人意外分为突发性事件（广义）和非突发性事件；事件也可以按照是否给当事人造成损害分为损害性事件（Incident）和非损害性事件。在损害性事件中有可以按照损害性的大小分为灾难性事件（Disaster）和非灾难性损害事件。现在普遍使用的突发事件（Emergency）概念按照计雷等人的分类标准是狭义的突发事件，也就是危机事件（Crisis Events）。狭义的突发事件或危机事件不仅强调突发性，而且强调损害性。国内的学者普遍将危机管理和应急管理两词等义使用，相应的，危机事件等同于突发事件。

三、危机概念述评

1．国内外危机定义。国内外许多学者对危机下了定义，知名的包括Foster[17]，Detsch[18]，Fink，Berge[19]，Barton[20]，Booth[21]，Lerbinger[22]，Seeger，Bland[23]，Fishman [24]，卡波尼格罗[25]，龙泽正雄[26]，增永久二郎）[27]，刘刚[28]薛澜、张强、钟开斌[29]等。但是，危机的最经典定义却来自以下三位学者。

2．赫尔曼危机定义。赫尔曼（C.F.Hermann）1972年首次使用危机的概念，并给危机下了非常经典的定义，他认为危机为某种情境状态，在这种状态情境中，其决策集团的主体目标受到威胁，且作出决策的反应时间非常有限，其发生也常常出乎决策集团的意料之外[13]。

3．罗森塔尔危机定义。罗森塔尔（Uriel Rosenthal）分别在1989、1991和2001年给危机下了定义。他在1989年下的定义认为，危机就是一种严重威胁社会系统的基本结构或者基本价值规范的形势，在这种形势中，决策集团必须在很短时间内，

在极不确定的情况下作出关键性决策[14]。在1991年下的定义认为，危机是指具有严重威胁、不确定性和有危机感的情境[15]。在2001年下的定义认为，危机是一段剧变的集体紧张的时期。在此期间，日常的生活方式和社会体系的核心价值观受到威胁，且威胁的方式是我们意想不到的，甚至无法想象的[16]。

4．希斯危机定义。希斯（Robert Heath）1997年描述危机是一种情境（situation），它包括：威胁到资源和人；失去控制；对人、资源和组织产生可见和/或不可见的影响。希斯认为显示危机情境存在的三个关键要素是：几乎没有时间去行动或反应；信息缺失或不确定；对资源和（或）人存在威胁[16]。

5．危机的本质特点及本文定义。以上三位经典学者的定义都认为危机的本质是一种情境，危机的本质特点有三个：1）意外性：危机出乎当事人意外；2）威胁性：威胁到当事人的主体目标；3）紧迫性：应对的时间非常有限。

根据以上分析，本文给危机下一个定义：危机是由于意外的突发事件而威胁到个人或组织的主体目标，个人或组织由于时间、信息等资源的稀缺有可能处于失控的这样一种情境。

四、危机管理主要思潮

就像危机的定义一样，危机管理的定义也是众多纷纭。对于一门年轻的科学来说，这是很正常的。如果从1972年算起，这门学科也不过40年的历史，而更多的研究来自最近20年。经典作家对危机管理概念的定义都是他们研究的高度凝练，他们的定义反映他们的研究范式的不同，本文据此归纳出危机管理领域主要有五大思潮：

1.危机管理过程思潮。以希斯为代表，希斯1997年给危机管理下的定义认为危机管理包含对危机事前、事中、事后所有方面的管理。有效的危机管理需要做到如下方面：转移或缩减危机的来源、范围和影响，提高危机初始管理的地位，改进对危机冲击的管理，完善修复管理以能迅速有效地减轻危机造成的损害[9]。

此外，邱毅等学者也持此观点。中国台湾学者邱毅也认为危机管理是一种过程，它是一种长期规划与不断学习、反馈之动态调整过程，为使这一过程能高效率地进行，危机管理的小组编制是绝对必要的。他认为危机管理的目的是为组织体降低危机情境带来的威胁[30]。

苏伟伦同样认为危机管理是一种过程，这个过程包括危机监测、危机预控、危机决策和危机处理，危机管理的目的是避免、减少危机产生的危害，甚至将危机转化为机会[31]。畅铁民等也认为危机管理是一种过程，它是一种进行危机信息分析、对企业危机进行预防和处理，开展危机应对计划、组织、控制、领导等职能管理的动态过程，它的目的是尽可能减少企业和其利益相关者的损失，最大程度地降低企业和其各个利益相关者可能遭受的各种损害，最终保障企业整体安全、健康和持久运行。可以将它概念里的企业换成组织[32]。

2．危机管理行为思潮。以格林和米特洛夫为代表。格林（Green）认为，危机管理是一种行为，它的目的是尽可能地控制事态，在危机事件中把损失控制在一定范围内；如果事态已发展到无法控制的程度，在事态失控后要争取重新控制住[9]。

美国学者Ian I. Mifroff & Christine M .Pearson也认为危机管理是一种行为，它包括甄别事实、深度分析、控制损失、加强沟通，以及收集、分析和传播信息等，危机管理的目的是协助企业克服困难以预料事件的心理障碍，以便使经营管理者在面对最坏的情况时，能做到最好的准备[9]。

此外，认为危机管理是一种行为的学者还包括何苏湘、龙泽正雄、朱延智。何苏湘认为危机管理是企业为了预防、摆脱、转化危机而采取的一系列维护企业生产经营的正常运行、使企业脱离逆境、避免或减少企业财产损失、将危机化解为转机的一种企业管理的积极主动行为。如果把何苏湘定义里的企业改成组织，这个定义就更有一般性了。

日本学者龙泽正雄也认为危机管理是一种行为，它包括发现、确认、分析、评估、处理危机等。他认为危机发现与确认是危机管理的出发点，危机管理的目的是如何以最少费用取得最大效果[26]。

中国台湾学者朱延智同样认为危机管理是一种活动或行为，它的目的是有计划、有组织、有系统地在企业危机爆发前解决危机因子，并于危机爆发后以最迅速、有效的方法使企业转危为安。它的概念也可以将企业两字换成组织。

3．危机管理管理职能思潮。魏加宁认为危机管理是一种决策，它的目的是达到防止和回避危机，使组织或个人在危机中得以生存下来，并将危机所造成的损害限制在最低限度的目的。刘刚认为危机管理是一系列管理活动的总称，它的目的是针对可能面临的或正在面临的危机，消除或降低危机所带来威胁和损失，乃至变危险为机会[28]。

4．危机管理经验思潮。以Fink为代表。美国学者Fink认为，危机管理是一种艺术，它的目的是针对企业前途转折点上的危机，有计划地剔除风险与

不确定性，使企业更能掌握自己前途命运的。

5．危机管理战略思潮。以Henslowe为代表。美国学者Henslowe认为，危机管理是一种能力，它的目的是处理任何可能发生危害企业的紧急情境。此外，蒋永祥、罗殿军认为危机管理核心是树立危机意识，他认为“危机管理”是指在企业中树立危机意识，时时注意与各方面进行有救的沟通交流，努力消除自身缺点和对企业不利的各种影响，以防患于未然，因为有些小事件、小缺点、小灾害有时足以毁掉一个组织，所以“危机管理”又叫“零缺点管理”，有的干脆叫“末日管理”[33]。鲍永剑、陈百助认为危机管理是一种战略或一种系统，它的目的是避免危机的发生；一旦危机发生，控制危机的发展和消除危机的影响。

6. 危机管理混合思潮。这不算一个单独的思潮。杰弗里·R·卡波尼格罗既认为危机管理是一种职能，它的目的是使危机对企业造成的潜在损失最小化（主要是危机对公司声誉所造成损害最小化并充分利用危机可能带来的好处）并有助于控制事态。他又认为危机管理是个过程而不是一个单独事件，这个过程是一个不断循环往复进行的、系统的、训练的过程，这个过程需要识别组织的弱点，防范危机，为最可能发生的危机做好计划，在危机发生过程中和危机发生以后进行有效沟通，监控评价形势，做出必要的调整；同时认为危机管理过程的每一部分都很重要。

以上危机管理各思潮的划分是按照经典作家的基本研究取向划分的，需要注意的，这些思潮并不是绝对泾渭分明的。

以上各思潮的主流是过程思潮，当今主流的危机管理教材是按照危机管理过程编排的。

五、危机管理思潮的综合

1．危机管理思潮丛林。40多年的发展史使得危机管理各主要思潮已经成为思想的丛林，我们通过研究发现，其实各派只见树木不见森林，很有必要对各主要思潮进行综合。本文综合危机管理各主要思潮的观点，对“危机管理综合思潮”进行梳理。

2．危机管理综合的基本思想。危机管理的本质是管理，但是它不是一般意义的管理，而是一种特殊的管理。它的特殊性在于面临的管理情境的不同。它的特殊情境就是危机情境，它的对立面就是非危机情境。

根据前述危机的三个本质特点分析如下：首先，根据意外与否将管理分成意外性管理和非意外性管理，后者也就是可预料或可预见管理。其次，根据威胁性大小将管理分成一般问题管理和重大问题管理。有学者曾针对危机管理提出过问题管理的概念，其实问题管理是个很大的概念，严格的说，所有的管理都是问题管理。再次，按照紧迫性的大小将管理分为紧急管理和非紧急管理。

通过以上分析，只有意外性管理、重大问题管理和紧急管理三者的交集才是危机管理。

在实际管理中，管理者经常面对的是一般性的问题和非紧急的问题，他们通过标准化过程将这些问题授权下属，然后自己关注重大问题和紧急问题的处理。突发事件的出现使得管理问题出现了一个新的重要的纬度，那就是意外性与否，从这个角度考虑，突发的紧急的重大问题就应该是管理者第一优先考虑的问题，这个问题就是危机管理问题或者叫应急管理问题。

以上分析可以用图1直观地表示。图1三个圈A、B、C分别代表意外性管理、重大问题管理和紧急管理，所以，非A、非B、非C分别是非意外性管理、一半问题管理和非紧急管理，那么，三个圈的交集ABC就是危机管理。

我们认为，危机管理的研究应包含各思潮的所有研究焦点内容。

3．对职能思潮的综合。危机管理既然本质上是管理，它自然少不了管理的职能，包括计划、组织、领导、控制等，也少不了这些职能的核心——决策。所以管理职能思潮的思想肯定在危机管理里少不了的。

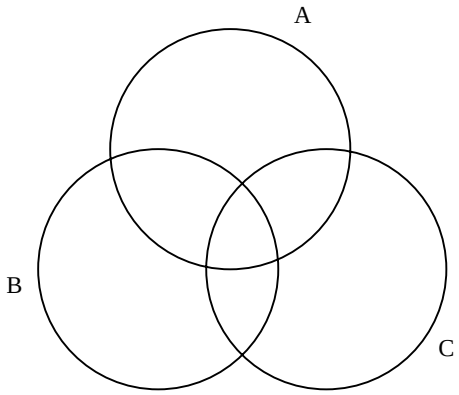

图1 危机管理是三大问题管理的交集

4．对过程思潮的综合。危机管理和一般管理不一样的两条都和时间密切相关，一个是急迫性，一个是意外性。紧迫性自然不必说了，意外性常常和突发事件有关，而突发事件就有个爆发的时点，由于紧迫和危害性大，所以危机管理就考虑能不能在不可预见之中做到一定的预见，还有就是一旦发生

突发事件怎么应急，这些考虑都是和时间有关，而时间先后就是一个过程。因此，危机管理是和过程分不开的，也正是如此，危机管理特别强调危机的过程管理。

5．对行为思潮的综合。管理不是空洞的，一定是体现在行为中的，其实管理职能也是行为，但是行为有两种，除了管理行为还有操作行为，危机的应对是有属于自己领域的特定的操作行为的，比如危机演练、危机救援等。

通过以上的分析，前三种思想是危机管理最核心的内容了，也就是说，危机管理一定是包含运行（操作行为）和管理的一种过程。

6．对经验思潮的综合。经验思潮的观点涉及到危机管理是科学还是艺术的问题。其实在一般管理里也涉及这个问题，问题的关键不是非此即彼的选择，而是更加偏向哪方的问题。如果相对地考虑，危机管理比起一般问题的管理更加强调艺术性，主要原因在于意外性，但是科学的准备也很重要，因为它的威胁性很大，时间也很紧迫。科学和艺术的问题可以考虑，但是在概念里它并不是本质的内容。

7．对战略思潮的综合。战略思潮的观点涉及到树立观念、培养能力、构建系统，这些也可以说是行为或职能，但是战略强调的是管理的层次性，也就是高层和底层管理者考虑的问题是不一样的，像观念、能力和系统都是战略层面考虑的问题。但是在危机管理定义里这是片面的。另外，由于危机管理混合思潮不算一个单独的思潮，这一思潮的思想是飘忽的，却没有对各主要思潮进行系统地综合。

在以上分析的基础上，本文给危机管理下一个属于综合思潮的定义：危机管理是组织管理者面向危机情境的对危机情境以及危机情境应对行为实施管理职能的过程。这个定义表明，危机管理是在时间背景下的一个过程，自然少不了事前、事中和事后的考虑。另外，它少不了专属自己的行为，也少不了管理职能。因此，研究危机管理，一定有时间过程的考虑，也一定会研究专属自己的危机应对行为，至于管理职能，要注意从一般管理职能中研究出属于自己的特殊性出来。

注释

①对于国内外学者来说，危机管理（Crisis Management）和应急管理（Emergency Management）在很多场合作为同一个研究领域或同一个研究学科使用的名词使用的，由于篇幅问题，本文研究焦点不在于辨识这两个概念。本文主要使用危机管理概念，部分引用尊重作者习惯使用应急管理。

参考文献

[1] 曹杰，杨晓光，汪寿阳．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, 2007, 4(2): 84.

[2] LIANG Dongsheng, LV Benfu. A Framework for Research on GCPR Principle in Internet Environment: FOEs Model[A]//Proceedings of the International Symposium on Emergency Management 2010[C]. Beijing, 2010.

[3] 王博永，梁东生，吕本富．企业危机公关五级进阶评价模型研究[J]. 管理评论, 2007(6): 21-24.

[4] 廖为建，李莉．美国现代危机传播研究及其借鉴意义[J]. 广州大学学报(社会科学版), 2004, 3(8): 18-23.

[5] 梁东生，吕本富．论有效信任不足：危机管理的一个经济学研究框架[C]. 北京：第四届管理学年会(中国), 2009.

[6] HEATH R. Dealing with the complete crisis - the crisis management shell structure[J]. Safety Science, 1998(30): 139-150.

[7] 唐钧．从国际视角谈公共危机管理的创新[J]. 理论探讨, 2003(5) : 82-84.

[8] 张广，谢阳群．危机信息管理综述[J]. 情报杂志, 2006(8): 23.

[9] HEATH R. Crisis Magement for managers and executives[M]. London: Financial Times Pitman Publishing, 1998: 6, 13.

[10] 计雷，池宏，陈安，等．突发事件应急管理[M]. 北京：高等教育出版社, 2006.

[11] 陈安，陈宁，倪慧荟，等．现代应急管理理论与方法[M]. 北京：科学出版社, 2009.

[12] 马琳．我国危机管理研究述评[J]. 公共管理学报, 2005(2): .84-90.

[13] HERMANN C F. International Crises: Insights From Behavioral Research[M]. New York: Free Press, 1972: 13.

[14] ROSENTHAL U. Coping with Crisis: the Management of Disasters, Riots, and Terrorism[M]. Springfield, Illinois: Charles. C. Thomas Publisher Ltd., 1989: 10.

[15] ROSENTHAL U, PIJNENBURG B. Crisis management and decision making: simulation oriented scenarios[M]. Dordrecht, Boston: Kluwer Academic Publishers, 1991.

[16] ROSENTHAL U, et al. Managing Crisis: Threat, Dilemmas, Opprtunities[M]. Springfield, Illinois: Charles. C. Thomas Publisher Ltd., 2001: 6.

[17] 罗伯特．希斯，危机管理[M]. 王成，宋炳辉，金瑛，译．北京：中信出版社, 2004: 13.

[18] DEUTSCH K W. Crisis Decision-Making－The information Approach, Managing International Crisis[M].

Beverly Hills: Sage Publication, Inc., 1982:15-16.

[19] BERGE D. The First 24 Fours[M]. Oxford: Basil Blackwell, 1988: 8.

[20] BARTON L. Crisis in organization[M]. Cininnati: Southwestern Publishing Company, 1993.

[21] SIMON A. Booth, Crisis Management Strategy[M], London: Routledge, 1993: 86.

[22] LERBINGER O. The Crisis Manager: Facing Risk and Responsibility[M]. New Jersey: Lawrence Erlubam Associates, 1997: 4-7.

[23] BLAND M. Communicating out of a crisis[M]. London: Macmillan Press, Ltd., 1998: 5.

[24] FISHMAN D A. Crisis Communication Theory Blended and Extended[J]. Communication Quarterly, 1999, 47: 4.

[25] 杰弗里. R.卡波尼格罗. 危机顾问[M]. 杭建平, 译. 北京: 中国三峡出版社, 2001: 94.

[26] 龙泽正雄. 企业危机管理[M]. 徐汉章, 译. 台北: 高宝（国际）集团有限公司, 1999: 48.

[27] 增永久二郎. 危机处理实践对策[M]. 台北: 三思堂文化事业有限公司, 2000: 6.

[28] 刘刚. 危机管理[M]. 北京: 中国经济出版社, 2004.

[29] 薛澜, 张强, 钟开斌. 危机管理: 转型期中国面临的挑战[M]. 北京: 清华大学出版社, 2005.

[30] 邱毅. 危机管理[M]. 台北: 台北出版社, 1999.

[31] 苏伟伦. 危机管理[M]. 北京: 中国纺织出版社, 2000.

[32] 畅铁民. 企业危机管理[M]. 北京: 科学出版社, 2004.

Research on Crisis Management Conceptual Categories and Theory Schools

LIANG Dong-sheng
(University of Chinese Academy of Sciences Beijing 100190 China)

Abstract Fourty-year theory history of crisis management shows that basic science issues study still lack. This paper focuses on the research on crisis management conceptual categories and theory schools. Based on the crisis management theory history, the concept of starting point of the crisis management research is proposed, and the crisis concepts and crisis management theory schools are reviewed and identified. Finally, the basic idea is illustrated comprehensively by integrating crisis management theory schools.

Key words crisis management; conceptual category; theory school

编辑 何 婧