

## 《教学手册》

### 万人健步走怎么办？

#### 一、案例摘要

随着生活水平的改善和“全民健身”活动的开展与推广，民众的健身观念进一步提升，更多的人开始积极投身于健身的行列，对体育公共服务的需求不断增强。在众多健身运动中，健步走因其独特的魅力吸引了广泛的体育健身运动爱好者，在社会中形成了较大的规模和热度。相比国外，健步走运动在国内发展起步较晚，尚未达到完善的状态，正处于问题逐渐显现的阶段，需要政府和民众等多方主体的智慧与默契配合。案例介绍了健步走运动的源起与发展概况、曾引发社会广泛关注的徐州市“万人暴走”事件及其应对与处理，从中总结经验和不足之处。为了更好地理解、分析与讨论徐州市的健步走运动，我们就徐州市群众体育公共服务满意度和健步走运动组织的自我管理进行了问卷调研。

#### 二、课前准备

(1)提前一天将案例及理解案例的附录材料的电子档发送至课程邮箱，要求学生熟读案例内容，就案例中的思考题进行初步思考。

(2)将全班同学分为政府、健步走运动爱好者、普通市民、驾驶员、新闻媒体 5 个小组，每个小组人数控制在 5-10 人范围之内。

(3)课前给每组准备 2 张 16 开的白纸，一张用于记录小组内各位成员的姓名和主要观点，另一张用于记录小组最终形成的讨论意见，逐条写出。

(4)要求同学复习危机管理、公共管理、公共政策分析等课程相关理论，掌握多元治理与利益相关者分析等分析方法。

(5)将教学黑板平均画分为 6 个板块，其中 5 个用于记录 5 个小组汇总发言中的核心内容，最后一个板块用于总结课堂讨论结果。

(6)准备胶带纸或双面胶若干，用于将写好答案的白板纸贴在黑板上。

#### 三、适用对象

本案例适用于 MPA 学生、公共管理专业的学术型研究生和学习《公共管理学》、《危机管理》、《行政管理》等课程的本科生学习。同时，本案例也适用于那些具备一定公共管理基本知识、从事地方政府治理的管理者与行政人员和关注社会治理的民间团体与非专业人士。

## 四、教学目标

本案例介绍了健步走运动的缘起与发展过程，及其在徐州市的发展概况，回顾了曾引发社会广泛关注的徐州市“万人暴走”这一公共事件。重点介绍了这个事件当中的各方主体的观点和政府部门的应对管理措施。旨在让学生思考，在当下充满不确定性的风险社会，地方政府在治理实践中应当如何进行舆情应对、危机管理。

本案例在教学过程中要达到以下目标：

1. 让学生了解健步走运动的主要内容，结合公共管理的相关知识，分析其日益流行的原因。对健步走运动流行的原因分析，不仅要考虑健步走运动自身的特性，还需要考虑其它社会因素，不能单纯地局限于健步走运动本身。

2. 让学生提前理解风险社会，增强风险治理意识。在贝克(Ulrich Beck)那里现代性的特征被称为“风险社会”。吉登斯在对现代性的分析中引入了时空特性他认为现代性与前现代性区别开来的明显特质就是现代性意味着社会变迁步伐的加快、范围的扩大和空前的深刻性。一般来讲，所谓风险社会，即是指由于某些局部或是突发事件可能导致或引发的社会灾难。一些学者把现代社会称为“风险社会”，在“风险社会”中，怀疑与信任、安全与风险无法达成长期平衡，二者永远处于一种紧张状态，需要通过持续不断的反思进行调适。随着人类活动频率的增多、活动范围的扩大，其决策和行动对自然和人类社会本身的影响力也大大增强，从而风险结构从自然风险占主导逐渐演变成人为的不确定性占主导；二是风险的“制度化”和“制度化”的风险。在今后的公共管理实践中，无论是政府还是其它主体，风险意识都将是不可或缺的，因此，有必要提前了解风险社会的相关理论知识，提升风险意识，增强风险识别与防控的能力。

3. 了解舆情应对相关理论知识，谈谈在当下，政府应该如何应对舆情。转型期中国社会矛盾诉求的利益性、参与的群体性、成因的复杂性、方式的偏激性日渐突出，网络舆论压力越来越大。相对以往传统媒体“和风细雨”式的舆论监督，高度开放、互动、参与的网络舆论环境常常是“暴风骤雨”，考验着各级政府部门的舆论应对能力。更为严峻地是，网络舆论爆发时，一些新闻媒体在利益驱动和眼球效应下刊发一些炒作性的报道，对网络舆论推波助澜，对事件背后多元化的民众诉求和事件的复杂性视而不见。

4. 理解多元治理的必要性和实现路径。现代社会的治理，需要众多公共行动主体彼此合作，在相互依存的环境中分享公共权力，共同管理公共事务。政府应该更加积极主动，营造良好的舆论环境、提供相应的治安保障，完善公共服务体系，充分发挥引导作用，倡导多元合作治理。从公民的角度来看，公民要增强公共精神，在满足自身需求的过程中，需要考虑自身行为的合理性与合法性以及可

能产生的社会影响。从企业的角度来看，企业在追求经济效益的过程中，理应承担起相应的社会责任。从媒体的角度而言，新闻媒体应该遵守媒介伦理、相应的法律法规，坚持实事求是，客观公正地进行宣传报道，不可为追求“眼球效应”而胡编乱造或有意夸大，导致信息的失真。

## 五、要点分析

本案例的论述将按照以下一些要点展开：

### 要点一：健步走这项运动在徐州盛行的原因分析

2011年，国务院颁布了《全民健身计划》（2011-2015），该计划指出2015年全民健身的总体目标是：城乡居民体育健身意识进一步增强，参加体育锻炼人数显著增加，身体素质明显提高，体育健身设施更加完善，形成覆盖城乡的全民健身服务体系。其中，该计划提出要重视发展老年人体育。为了响应国家关于全民健身的号召，切实做到“全民健身”活动的开展与推广，提升民众的健身观念，满足群众体育运动的需要，徐州市市民开展了多种体育锻炼。其中，健步走以其独特的魅力吸引了广泛的体育健身运动爱好者，其原因主要有以下二点：

第一，徐州市社区体育的发展在很大程度上不能满足居民参加体育锻炼的需求。（相关数据可参见附录中的问卷统计结果。）集中表现为：

（1）社区中的体育场地设施少且陈旧，损坏严重。由于居民健身需求大，对健身器械、场地的运用多，仅有的健身器材并不能满足民众的健身需求；同时大量的健身运动造成体育设施（器械）以及场地的破损程度也相对较高，但维修和更新的速度较缓慢，存在健身器械受损并存在安全隐患的情况。

（2）社区中的管理者体育专业知识薄弱，不能对本社区的体育活动进行科学系统的管理。社区体育活动经费不足，活动难于开展。

（3）社区体育活动缺乏足够数量的群众体育指导员，居民使用器材健身时不能得到组织人员的科学指导，不利于保证器材的安全使用，不能真正调动社区居民参与体育锻炼的积极性与主动性。

第二，从体育运动本身的性质出发，健步走运动首先在很大程度满足了中老年人和上班族对休闲健身的诸多要求。

（1）健步走运动成本低，无限制性条件，只要你愿意运动，只要你想锻炼身体，那么随时可以加入这个队伍，完全不受经济条件、年龄、性别等多重限制。走路是一项任何人都可以做到的有氧运动，颇受大家喜爱。提到健身活动，大家的第一反应可能是健身房。但健身房锻炼身体限制性条件较多，健身器材的选择、健身时间的选择、健身费用的考虑以及健身者年龄的限制。此外，例如跑步、游泳等多种健身方式都具有自己的限制性条件，对于中老年朋友而言，没有一种健身运动可以与健步走所相提并论。

(2) 健步走运动是集体运动方式，互相监督，提升生活幸福指数。健步走运动以快走为特点，边听音乐边运动，偶尔喊两句口号，是一个有组织有队伍的集体健身运动。对于大多数中老年人而言，空有一个想锻炼身体的心，却不知该如何锻炼，如何坚持锻炼，健步走则满足了他们这一群体对健身的所有幻想。在工作、生活之余，在这里与所有人一起锻炼，彼此互相监督，愉快的进行健身。运动是一项“独乐乐不如众乐乐”的活动。民众之间的运动精神与良好的精神状态可以互相感染，通过群体性中强度运动可以提升幸福指数。

(3) 徐州市健步走运动路线是从音乐厅出发，环绕云龙湖风景区一带进行展开。这一锻炼区域属于云龙湖风景区，风景优美，空气清新，该地区几乎没有机动车辆经过，并且周围居民区较少。这一先天性条件促使群众更加喜爱健步走这项运动。运动的同时欣赏美丽风景，放松心情，培养乐观向上的生活态度。

在健步走运动流行之后，越来越多的人加入到这项运动中，运动者的年龄也趋于年轻化。

## **要点二：健步走这项运动中涉及哪些利益主体、主要的矛盾冲突有哪些？为平衡与化解这些矛盾，徐州市政府作了哪些努力？**

### **1.相关利益主体**

健步走运动涉及的利益主体是多元的，主要包括新闻媒体、政府、健步走运动爱好者、普通市民、驾驶员和商企五方，此外，还有中性立场的主体如专家学者。其中，新闻媒体则更为关注的新闻报道的社会影响；政府既要重视民众日益高涨的健身需求，又要保障社会治安与秩序的稳定；健步走运动爱好者更关注自身的选择自由和在公共场所休闲健身的权利；普通市民和驾驶员则更为关注自身的权利是否受到不利的影响；专家看到的是民众的健身热情和体育公共服务不完善之间的矛盾，商家看到的则是巨大的广告空间和价值。这些主体立场不同、价值诉求和利益取向、思想观念方面存在显著差异，因而容易引发矛盾与冲突，增加社会治理的风险与风险治理成本。

### **2. 主要矛盾冲突**

#### **矛盾一，交通——健步走队伍与机动车辆的路权矛盾**

健步走队伍一般从晚上7点左右开始，以音乐厅为起点，环云龙湖一线，该地带会存在行驶中的机动车辆，所以存在健步走队伍与机动车辆之间的矛盾。《中华人民共和国道路交通安全法》也规定：“未经许可，任何单位和个人不得占用道路从事非交通活动。”不少健步走成员认为，他们并没有占用机动车道，即使有，对机动车的驾驶存在影响，但这种影响是较为轻微的。而案例中也有驾驶员表示，肯定是有影响的，会干扰正常的驾驶，耽误一些时间。因此，二者之间存

在着矛盾冲突的，而矛盾冲突的大小则与健步走队伍的人流量、所选择的时段、路线和行走的时长等因素密切相关。当所选路段多为休闲步道时，这种矛盾可冲突较小。以云龙湖风景区为例，根据“中国网事”记者杨绍功全程跟随云龙湖健步走队伍后所做的介绍表明，除了在最后约1公里有少量的车流外，其他路段都是车辆禁行的休闲步道。

矛盾二：队伍管理——健步走队伍内部、队伍与队伍之间、队伍与商企之间的矛盾。

健步走队伍的初衷是为了市民更好的锻炼身体，然而，随着健身人数与队伍的增多，队伍内部、队伍与队伍之间、队伍与商企之间会产生一定的矛盾。一些组织人员以队服为条件，要求队员每周参加健步走运动的最低次数，无故缺席将收回已经发放的队服，存在一定的强迫性；一些较小规模的健步走队伍领队人员，欠缺高水平的领导能力，针对队伍行进过程易出现的掉队现象，提出批评或使用不文明的语言进行督促和刺激，容易出现强迫行为，产生队伍内部矛盾；各个队伍之间为了吸引群众，曾发生矛盾，健步走团体和其他休闲运动群众之间，和车辆驾驶员之间也存在发生矛盾的可能，易引发治安纠纷；部分商户利用机会，大规模地进行“商业游行”等非法广告宣传活动，一方面，对现有的健步走队伍和周边人群造成干扰；另一方面则容易让健步走运动变味儿。

矛盾三：体育公共服务——政府与市民之间的供需矛盾

徐州市目前能够提供的群众体育公共服务特别是社区体育公共服务尚不足以满足居民参加体育锻炼的需求。

(1) 社区中的体育场地设施少且陈旧，损坏严重。由于居民健身需求大，对健身器械、场地的运用多，仅有的健身器材并不能满足民众的健身需求；同时大量的健身运动造成体育设施（器械）以及场地的破损程度也相对较高，但维修和更新的速度较缓慢，存在健身器械受损并存在安全隐患的情况

(2) 社区中的管理者体育专业知识薄弱，不能对本社区的体育活动进行科学系统的管理。社区体育活动经费不足，活动难于开展。

(3) 社区体育活动缺乏足够数量的群众体育指导员，居民使用器材健身时不能得到组织人员的科学指导，不利于保证器材的安全使用，不能真正调动社区居民参与体育锻炼的积极性与主动性。

### 3. 为平衡和化解矛盾，徐州市政府作了哪些努力？

北京大学社会学教授夏学銮指出，政府作为管理者，除了进行引导和保障，根本上还应该对人流进行科学疏导，对群众组织进行有效管理。一方面应规划开辟出更多休闲锻炼空间，让群众分散活动，这样既能减少管理成本，还能避免可

能产生的隐患。另一方面，要对群众组织进行关心帮助，引导他们更科学地开展群体性活动。

针对矛盾一，徐州市政府部门采取了以下措施，来缓解健步走队伍与机动车辆之间的路权矛盾。（1）加强交通疏导。在不涉及车辆运行的地段，严禁车辆进入，为健步走队伍营造良好的锻炼道路；在涉及车辆运行的地段，加强警示，以“警务服务工作站”为依托，对于晚上7点-9点运动的时间段内，限制车辆进入，该时间段车辆需绕行。（2）定时定点设置道路限行标志，为健步走队伍扩充活动空间，提供良好的运动平台等。

针对矛盾二，徐州市主要采取了以下措施进行管理。包括：（1）规范队伍秩序，并加强非法广告管理。对各个健步走队伍进行调查，对每个队伍的组织人员进行专访，对每个行进队伍进行登记、记录以及建立档案，会同该地区的体育局管理人员进行规范引导管理。（2）针对健步走队伍之间行进中存在的矛盾，配备体育指导员进行协调与组织。根据各自队伍的运动开始时间与行进速度进行合理安排，实行错时出发，行走快的队伍先行出发，注意衔接顺畅，防止出现对队伍间“超车”带来的拥挤。（3）进一步明确禁止商业性队伍参与健步走活动，禁止任何队伍携带、展示旗帜、横幅、标牌等商业广告。如若发现，应对此有相应的处罚措施。

针对矛盾三，徐州市政府以2014年的省运会为契机，将万人健步走纳入全民健身活动。（1）配备社会体育指导员，提供运动指导。“我们发放T恤衫、音乐播放器，多数队伍里面都有我们的社会体育指导员。”朱强说，体育局在云龙湖设立了专人负责的运动指导点。（2）计划把休闲步道改建为健身步道，增加科学健身标识，为参加健步走的群众提供更多服务，有计划地增设体育休闲广场和建设健步走道路。（3）进一步完善群众体育公共服务设施，有计划的增设广场和社区体育活动中心，定期对群众体育指导员进行相关培训。

**要点三：请结合舆情应对的相关理论知识和案例材料，谈谈当下的政府应该如何应对网络舆情？**

在这个众声喧哗的舆论时代，如何才能提高各级干部同媒体和网民打交道的能力，正确引导公众舆论，掌握一些网络舆情引导的心理机制必不可少。

聂晓阳在《态度比事实更重要——领导干部网络素养与舆论危机应对》一书中，认为以下10大传播心理可供参考。

#### 1. 舆情应对的10大传播心理

##### （1）逆反心理

逆反心理，即一个人内心所激发出心理抗拒，是网络舆论应对与引导中常见的现象。逆反心理在网络应对和管理中很有启发。有时过分限制某些信息的传播，

反而会激起更多人们传播这些信息的欲望，阻止谣言的传播往往让谣言传播得更快。

### （2）态度比事实更重要

在快速阅读的新媒体时代，传播力和影响力经常并不在于事实和逻辑的传递，而在于态度和情感的传递，这就是态度传播。传播力生成和影响力要素中最直接的，是情感和态度的传递，在传递信息的同时注意情感和态度的塑造。有时，在危机面前，最重要的往往并不是对错，甚至也不是真伪，而是“态度”。

### （3）乐池理论

什么样的事件容易引起人们集体关注？传播学中的“乐池理论”认为，一个人说我能解决中东问题，另一个人在演出时不小心掉进了乐池，谁更容易引起关注？谁更容易成为网络的热点话题？显然是后者。所以，注意力和传播力大小，往往并非由事件的重要性决定，而是由事件的戏剧性程度决定的。

### （4）尖叫效应

人们是否接受一个信息受很多非理性因素的影响。比如，人们倾向于相信负面消息；人们倾向于相信多次重复的消息；倾向于相信那些形象生动有趣的消息；倾向于相信那些能够惊吓或者激怒人的信息等等。

### （5）坏消息法则

坏消息总比好消息传播得快。人们对危险信息更加敏感，因而也更加容易关注负面新闻。危机预防比危机应对更重要。

### （6）感叹号心态

在网络传播行为中，相当部分人会自觉不自觉地遵从“感叹号”心态，即在极短的时间里跟着感觉走，选择那些更“刺激”人们情感和情绪的信息进行转发，而那些更为完整、理性、严谨的信息，往往在网络的众声喧哗中沉没在信息汪洋的底层。

### （7）叙事戏法

传播学规律表明，叙事视角的设定和转移，会带来不一样的态度引导。同一素材的不同叙述主体、结构，会提供不一样的故事。此外，语言风格、感情色彩等也能影响同一事实所带来的杀伤力。

### （8）双面传播

对受教育程度较高的受众，提供双面乃至多面信息，有助于他们了解事件复杂性，从而更加理性地进行判断。

### （9）回音室效应

群体可以极化和放大信息。所以，争取好评的捷径是争取最先的好评。这也叫“回音室效应”：大家的互动就像一个回音室，会很快把声音变大并变得更加

极端。

#### (10) “定时炸弹”效应

个人或机构形象、品牌构建之所以重要，是因为一旦这一形象在网民心中树立起来，要否定它十分困难。但是如果塑造的形象过于伟岸和完美，就会形成“定时炸弹”效应，稍微一个小瑕疵就会立即引爆，形成戏剧化效果，引发危机。

### 2. 徐州市政府的舆情应对

在徐州市健步走运动被《现代快报》等媒体报道为“万人暴走”之后，形成了较大的负面舆论。徐州市政府在充分调研的基础上，认为，媒体中的“暴走”实为健步走，该项运动确有其独特的魅力，并且已经形成较大的社会规模，拥有广泛的群众基础。因此，在面对新闻媒体一边倒式的报道时，迅速确立了网络舆情的应对思路，要扭转《现代快报》最初的耸人听闻负面报道，需要正面引导宣传该项活动，并投入力量管理好、规范好健步走运动。一是积极配合前来采访的中央、省、市等新闻媒体与网站记者，介绍徐州市健步走运动的发展概况、存在的问题和徐州市政府对健步走运动的态度以及拟采取的对策措施。二是在市局宣传部门的具体指导下，加强关于健步走运动的正面宣传，综合利用本地媒体和网络媒体的力量，说明健步走运动的利与弊，及相应的注意事项，积极做好正面宣传和舆论引导工作。三是将健步走运动纳入“全民健身”活动当中，表明了政府对健步走运动的态度与立场。四是，综合采取限时、分流、配备群众体育指导员、加强周边地区的巡逻等多种措施，将健步走运动管理好、规范好。

徐州市体育局副调研员朱强说，所谓“暴走”其实应称为健步走。关于健步走运动是否扰民的问题，徐州市公安局交巡警支队秩序管理科科长辛庆利，给记者画了一个草图解释说，云龙湖是远离居住地的风景区，队伍行进路线 2/3 是景区步道，沿线只有一个红绿灯，基本不存在扰民问题，也没有因为万人健步走发生过交通拥堵。2014 年 6 月 6 日，云龙湖健步走运动曾发生一幕悲剧。一名身穿牛仔裤的 50 多岁中年男子”健步走“途中突然倒地不省人事，后经医院检查发现，是因剧烈运动诱发了心肌梗塞，后经抢救无效身亡。不少新闻媒体扣住此事，认为健步走运动存在健康风险。对此，徐州市体育科学研究所所长李越认为，暴走的学名是健步走，是极佳的有氧运动方式。但参与者要根据各自的身体状况，来确定运动强度，同时要注重科学的运动方法，否则可能反受其害。

通过一系列的举措，徐州市政府成功扭转了之前一片倒式的负面舆论，将健步走运动成功塑造为一项有益身心的全面健身运动项目，同时也不忘提醒广大爱好者注意运动的强度、技巧和安全事项。问卷结果显示，不少徐州市市民是通过广播和新闻媒体的途径了解并开始参与到健步走这项运动当中的。

### 3. 政府舆情应对策略

舆情危机的产生和频发，不仅会造成不良社会舆论影响，而且还会干扰政府单位的正常工作，影响事件波及者的正常生活。因此，舆情突发事件频发必然会引起国家行政机关和国家管理者的关注，而地方政府所处的地位和角色则决定了其作为应对网络舆情的核心主体地位。

和过去传统媒体时代应对舆情的方式比起来，地方政府在全媒体时代网络舆情应对方面的态度、行为和反应速度都必须有大的提高。提高网络舆情的预警能力，缩短负面信息的传播真空，加快舆情危机的反应速度，探寻舆情事件爆发背后隐藏的深层次原因。应对突发舆情事件，贯彻好发现问题、分析问题、解决问题的思路，从问题根源上对症下药。

忌“躲”、忌“拖”、忌“封堵打压”、忌“纸上谈兵”。

忌“躲”。当事件发生时，选择“躲”来回应舆论，欲盖弥彰，更易引起社会的关注与质疑，舆论进一步发酵，因此，作为社会的管理者，地方政府一定要正式舆情，以积极主动的姿态与媒体和公众以及其它社会主体进行有效沟通，化解外界的疑虑，正面引导舆论。

忌“拖”。试图对热点事件进行冷处理或不处理，只会招致更多的质疑与非议，加深危机。地方政府应在第一时间真诚坦率的面对舆论，回应舆论，主动设置舆论议程，积极引导舆论。

忌“封堵打压”。“封堵打压”并非是应对舆情的正常手段，只用于一些特殊公共事件的处理，不可将其视为“万能钥匙”。恶意删帖，打压舆论的行为是不可取的。地方政府在应对舆情时，应以事实为依据，进行积极引导而不能盲目求快，频频进行“行政管控”，利用公权强行干涉舆论。

忌“纸上谈兵”。脱离事实的舆情应对只能是空谈。面对舆情，地方政府只有从事实出发，想民之所想，为民之所需，利用政府部门的公信力，及时发布权威信息，回应外界的质疑，并以解决现实问题为中心，综合采取多种措施，化解矛盾。

**要点四：要实现健步走运动良性、可持续的长远发展，只靠政府当下的努力能行吗？**

现代社会的治理，需要众多公共行动主体如公民、企业、媒体、非营利性民间社团和组织等彼此合作，在相互依存的环境中分享公共权力，共同管理公共事务，仅仅依靠政府是远远不够的、难以持久的。“万能型”政府已经过时，当下的政府必须转变“包揽一切”的治理理念，适当放权，积极倡导多元治理。要注意的是，“放权”是为了更好地履行政府的职能而非是“弃责”。

在多元治理理论的视角下，政府应该更加积极主动，塑造良好的舆论环境、提供相应的治安保障，完善公共服务体系，充分发挥引导作用，倡导多元合作治

理。此外，公民要提升自我的公民意识，具备公共精神，在满足自身合理需求的过程中，需要考虑自身行为的合理性、合法性以及可能产生的社会影响；对公共事务应保持较高的关注度，积极参与到公共管理的实践当中，贡献自己的才智。作为企业，追求“经济利益最大化”是其本质所在，但在追求经济效益的过程中，理应承担起相应的社会责任。作为信息传统与沟通的桥梁，新闻媒体应该始终遵守相应的法律法规，媒介伦理，坚持实事求是，客观公正地进行宣传报道，不可为追求一时的“眼球效应”而胡编乱造或有意夸大，导致信息的失真。

就健步走运动而言，作为管理者，徐州市政府在实地调研、了解民情的基础上，还需要将涉及的多方利益主体和专家学者纳入有关政策的制定主体当中，集思广益，充分发挥多元主体的力量，而非仅仅将其作为政策制定参考信息的来源；除了对“健步走”运动本身的规范与管理外，徐州市政府还需要加快群众体育公共服务场地和设施的建设，加强对已有场地和设施的管理与维护，进一步完善群众体育公共服务体系，满足市民日益高涨的健身热潮，推进“全民健身”活动。作为健步走运动爱好者，则应该提升公共精神，选择适当的行进路线、出行时段、在行进途中注意文明用语和保护周边环境，并尽可能降低噪音；完善队伍的组织与管理，处理好与内部成员、其它队伍、赞助商之间的关系；遵守相应的法律法规，积极配合徐州市政府的有关管理关注；并就如何进一步完善健步走运动以及群众体育公共服务等问题向政府部门积极建言献策。作为企业，赞助健步走运动，既是追求经济利益的目的所在，也在一定程度上为健步走运动爱好者们提供了便利，但需要注意度的把握，不可借赞助健步走队伍之机，进行非法广告活动或过多干涉队伍的组织与管理。作为普通市民或驾驶员，在向政府表达自身的合理诉求时，不能局限于只考虑自身的利益，要学会从大局出发，理性客观地看待健步走运动，并给予一定的理解和包容，促进健步走运动的良性发展。作为信息传播和沟通的桥梁，新闻媒体应事实就是，全面地进行调研分析，再下结论，避免片面性的报道。

## 六、课堂安排（课堂用时 150 分钟）

本案例是一个涉及多方主体的案例，案例内容较为丰富，为使学员更好地进入案例情境，理解案例中的多方主体的观点及行为，可行的教学方式是采取“角色扮演”的案例讨论方式。其理论逻辑如下：新闻媒体则更为关注的新闻报道的社会影响；政府既要重视民众日益高涨的健身需求，又要保障社会治安与秩序的稳定；健步走运动爱好者更关注自身的选择自由和在公共场所休闲健身的权利；普通市民和驾驶员则更为关注自身的权利是否受到不利的影 响；专家看到的是民众的健身热情和体育公共服务不完善之间的矛盾，商家看到的则是巨大的广告空

间和价值。这些主体立场不同、价值诉求和利益取向、思想观念方面存在显著差异，因而容易引发矛盾与冲突，增加社会治理的风险与风险治理成本。如何深入理解多方主体的观点及行为，分析矛盾的根源，寻求共同的价值利益基础与“合作方式，在满足民众的合理需求的同时，降低社会风险与风险的治理的成本，是研究者所要关心的核心问题。通过角色扮演的方式，进行案例讨论，能够使学员深切领会健步走运动的管理实践中，多方主体的复杂利益和价值取向，公共危机的管理之道、以及多元治理的必要性和实现路径，从而进一步思考如何提升政府的现代治理能力水平。

基于以上原理，本案例的课堂教学安排如下：

### **（一）案例引入（20分钟）**

1、首先通过多媒体，以图片、视频、文字资料等形式，导入健步走运动的发展历程，徐州市健步走运动的发展概况，重点介绍徐州市“万人暴走”事件的主要内容、各方主体和政府的应对措施。

2、采取自愿发言的形式，邀请同学介绍自己家乡或工作学习的地方有没有形成一定规模的健步走运动，或谈谈自己是否是健步走运动的爱好者，对健步走运动的主观印象。

### **（二）角色扮演与分组讨论（30分钟）**

1、将学生分为5个小组，分别代表政府、健步走运动爱好者、普通市民、驾驶员、新闻媒体角色。

2、分组讨论：讨论时长为25分钟。讨论的中心内容是要明了各自扮演角色的身份地位、价值观与利益诉求、在健步走运动中实现自身目的的方式和手段以及在健步走运动中所应承担的社会责任。

### **（三）总结讨论（40分钟）**

每个小组选择一名代表，分别上前发言8分钟，阐述小组主要观点，并对所代表的案例主体的行为与言论进行辩护。在这一过程中，教师将各小组的核心观点陈列于黑板提前划分好的板块内，或利用对多媒体进行整理，用于以后的进一步讨论之用。共需要40分钟。

### **（四）自由论辩（25分钟）**

教师针对每个小组的发言，对各自的观点与立场进行简短总结，然后组织各个小组进行自由论辩，针锋相对地阐述各自观点和反驳其他小组的观点，共需要25分钟。

### **（五）案例点评（10分钟）**

教师针对学生分组讨论的情况予以点评，并对案例的关键要点进行重点分析。

## （六）案例总结发言（25 分钟）

教师根据讨论的总体情况，对小组讨论中出现的重要问题进行全面评析。通过总结，学员对危机管理、多元治理的理解达到一个新的水平，实现从理论到实践，从特殊到一般的跨跃。在这一过程，教师需要鼓励学员将心中存疑的地方提出来，并进行回答。整个过程需要 25 分钟。

## （七）宣布案例讨论结束

## 七、其他教学支持

课堂教学采用计算机处理文字、图像、图形的多媒体教学。

教学时间和教学经费允许的情况下，建议安排实践教学环节，带领学员实地走访和考察，参与 健步走运动，切身感受健步走运动的魅力所在和存在的问题。

## 八、参考文献

[1]张康之主编.公共管理学（21 世纪通识教育系列教材）[M].中国人民大学出版社，2010.

[2]陈振明主编.公共管理学（研究生教学用书）[M].中国人民大学出版社，2005.

[3]王浦劬，（美）萨拉蒙等著.政府向社会组织购买公共服务研究——中国与全球经验分析[M].北京大学出版社，2010.

[4]薛澜.危机管理[M].清华大学出版社，2003.

[5]张成福.公共危机管理：理论与实务[M].中国人民大学出版社，2009.

[6]袁方.社会风险与社会风险管理[M].经济科学出版社，2013.

[7]刘刚.危机管理[M].中国人民大学出版社，2013.

[8]林丹.乌尔里希·贝克风险社会理论及其对中国的影响[M].人们出版社，2013.

[9]聂晓阳.态度比事实更重要——领导干部网络素养与舆论危机应对[M].新华出版社，2013.

[10]中国传媒大学网络舆情研究所.网络舆情及突发公共事件危机管理典型案例[M].中共中央党校出版社，2014.

[11]钱亚梅.风险社会的责任分配初探[M].复旦大学出版社，2014.

[12]唐钧.政府风险管理：风险社会中的应急管理升级与社会治理转型[M].中国人民大学出版社，2015.

[13]蔡景台，樊炳有.我国体育公共服务发展的历史沿革[J].浙江体育科学，2010，（07）.

[14]高慧林.暴走运动研究[J].体育文化导刊，2010，（9）.

[15]张爱红.我国群众体育参与主体身份的历史审视[J].体育文化导刊，

2012, (1) .

[16]丁洪福, 樊六东. 转型期徐州市全民健身运动的现状调查与分析[J]. 山东体育科技, 2011, (02) .

[17]李叶林. 郑州市暴走健身运动开展的现状调查[J]河南教育学院学报(自然科学版), 2013, (09) .

[18]冯守东, 刘红建. 困境与路径: 我国全民健身公共服务基层供给审视[J]. 成都体育学院学报, 2012, (02) .

[19]善治理论视角下 国家体育公共服务的“多元治理”模式研究[J]. 沈阳体育学院学报, 2013, (04) .

[20]张建会, 刘振江. 我国群众体育公共服务供给过程中的政府职能研究[J]. 河北体育学院学报, 2012, (02) .