

风险沟通如何做到以受众为中心 ——兼论风险沟通的演进和受众角色的变化

黄河 刘琳琳

摘要

本文通过对风险沟通理论与相关实践的梳理,提出受众在风险沟通中的角色经历了从“无知”的信息接受者到需要观照的权利主体,再到合法化的合作伙伴的变化过程。以受众为中心已是大势所趋,然而要想做到这一点需要风险沟通者首先跳出几个认识受众的常见误区,继而加强公众参与以促进各沟通主体间的实质性对话。

关键词

风险沟通、受众研究、风险社会、危机管理、公共参与

作者简介

黄河,中国人民大学新闻学院副教授,中国人民大学新闻与社会发展研究中心新媒体研究所副所长。电邮:huanghezze@vip.sina.com, 邮编:100872。

刘琳琳,中国人民大学新闻学院博士研究生。

本文得到中国人民大学985工程之“中国公共传播基础理论与方法体系”项目的支持。

The Audience-orientation in Risk Communication: A Discussion on Evolution of Risk Communication and the Changing Role of Audiences

HUANG He, LIU Linlin

Abstract

This article discuss the role of the audience of risk communication has experienced a change from ignorant information recipient to important audience with the right to know and then to the legitimate partner through risk assessment, management and communication. The audience-orientation in risk communication is irresistible. However, several wrong cognitions about the audience existed in risk communicators need to be clarified. Risk communication also needs to strengthen the public participation in order to improve the dialogue between interested and affected parties in risk.

Keywords

risk communication, audience analysis, risk society, crisis management, public participation

Authors

Huang He is the associate professor at the School of Journalism and Communication, Renmin University of China. Email: huanghezcz@vip.sina.com.

Liu Linlin is the doctoral student at the School of Journalism and Communication, Renmin University of China.

This research is supported by the RUC 985 Project“China’s Public Communication Theories and Methodology Studies”.

风险沟通是一个解释与传播有关健康、安全、环境等领域的风险信息的过程。传统的风险概念认为，风险是潜在危害发生的可能性和严重性，对风险的沟通就是向不具备风险知识的普通公众解释有关风险的技术信息，使之接受风险状态及风险决策；公众只是没有发言权的被告知者。

然而，与风险相关的几个显著的社会趋势使风险管理者不得不重新审视公众在风险沟通中的角色。比如，尽管社会总体上已经变得更加安全、人们的健康水平也越来越高，但公众对风险的关注却不减反增；又如，一些实际危害较小的风险引起了公众的敌对与愤怒，而有些比较致命的风险却经常被公众忽视；再如，风险评估和风险决策变得极富冲突性和争议性，公众越来越频繁地公开反对和拒绝官方推行的风险管理政策。这都意味着与公众围绕风险展开的沟通不只涉及到冰冷的科学知识和技术数字，还需要应对来自普通公众和相关利益群体就风险问题产生的看法、关切、意见、情绪等反应；风险沟通也不只是提供事实和证据来纠正公众错误的认知和判断，而是需要与公众针对风险本身及解决方案建立实质性的对话关系，从而减少冲突，促进共识。

尽管如此，在很多案例中，受到风险威胁的公众以及希望参与风险决策的公众并未得到负责风险沟通的组织的重视，风险沟通变成了迎合组织内部有权做出风险决策的高层管理者的工作。虽然风险沟通研究者反复强调“风险沟通的每一个举措都应该以受众分析为基础”，但“受众分析在风险沟通中常常被忽略”（Lundgren&McMakin, 2013:73, 92）。有鉴于此，本文将在梳理风险沟通不同发展阶段受众角色变化的基础上，探讨以受众为中心的风险沟通如何跳出误区、有效实施。

一、风险沟通及受众地位的演进路线

风险沟通会涉及到各行各业的人,不论他们的年龄、性别、职业有何差异,只要是受到特定风险的影响,或是比较关注这一风险、有参与决策和管理的意愿,都是风险沟通者要沟通的对象。从传播的角度去看,我们可以将这部分公众称之为风险沟通的“受众”——在本文中除非有特别的说明,“公众”与“受众”可替换使用。

类似于风险沟通的实践自古有之(Plough&Krimsky, 1987),但现代意义上的风险沟通自20世纪80年代中期才逐渐兴起,在此后30年中,风险沟通的理念和方法围绕“如何有效地与受众沟通风险”这一基本问题经历了巨大的转变,受众的角色同时作为因变量与自变量动态地被影响与影响了风险沟通的整体目标与实践策略。

(一) “无知”的信息接受者

早期的风险沟通基本上是一种传播线性模式,即风险评估(专家)-风险管理(政策管理者)-风险沟通(普通公众)。这一模式强调风险的评估与决策应该交给所谓的“专家”,他们可能是科学家、工程师、企业家或是政治家,因为只有他们才能了解风险的本质并制定符合公共利益的决策(Fischhoff, 1996)。相反,公众则无法在与风险相关的问题上做出实质性的贡献,原因是他们总是缺乏理性,其判断和行为往往被情绪、误解、偏见、无知所左右,甚至“连什么才符合其真正的利益也不知道”(Klinke&Renn, 2002)。

瓦戴尔将这种把专家与公众的角色两极分化的认知称为“技术统治模式”(Technocratic Model)(Waddall, 1995)。这一倾向的存在使法律所保障的公众在风险问题上的“知情权利”(right to know)在实践中变成了“被告知的权利”(right to be informed)(Lynn, 1990)。这样,风险沟通就只不过是“精英(elites)向普通公众(general public)传递科学和技术信息的过程”(Krimsky&Plough, 1988: 5),风险信息等同于量化的风险评估数据,沟通工作的目标是将这些数据和基于数据做出的风险决策单向地灌输、通知给受众。

(二) 需要被观照的权利主体

基于第一种受众角色开展的风险沟通在20世纪80年代以后遭遇了越来越多的困境(Kasperson, 1986)。一方面,风险评估在技术上的局限性造成风险信息经常出现前后不一致、不完整、充满不确定性的情况,这使得公众对专家和权威机构的信心进一步减弱;同时,专家与专家之间的分歧也不可避免地加重了公众的困惑和怀疑。另一方面,公众对风险的感知往往与专家对风险的判断大相径庭,敌对、愤

怒、过度恐慌或过度冷漠等情绪的存在让公众越来越难以被说服去采取恰当的行动。

在这种背景下,莱斯等人认为,20世纪80年代中期至90年代中期前后,风险沟通的目标从单向告知变成了如何说服受众采信和接受风险评估的结果,以及提升对风险管理机构的信任(Leiss, 1996)。与此相对应,改变对受众角色的既有认知变得必要起来。1983年,威廉·鲁克尔斯豪斯(William Ruckelshaus)在第二次就任美国国家环境保护局局长伊始,就提出将公众知情与参与作为环境风险管理的基本原则(Peters, Covello & McCallum, 1997)。1987年,科万罗等学者率先提出“风险沟通是利益群体间针对风险进行的有目的的信息交换与现实互动”(Covello, Winterfeldt & Slovic, 1987)。之后,美国国家研究委员会基于前期的大量研究于1989年出版了《改善风险沟通》,明确将风险沟通界定为“在关注健康或环境风险的个体、群体、机构间交换信息和意见的互动过程。”这一定义确立了风险沟通的“双向互动”模式,受众在风险沟通中的主体地位也得到确认。

风险沟通的双向互动模式要求专家不仅要向受众传递关于风险的技术信息,还应收集受众的兴趣与需求,以及他们对风险的意见与关切,并据此加工风险信息 and 设计沟通方式。如此,受众就不再是被动、“无知”的信息接受者,他们对风险评估和风险决策的质疑与拒绝体现了他们作为权利主体的自觉,风险沟通自此也更加明确地强调要将受众的风险感知和他们对风险管理的态度、意见、需求纳入到考虑范围之内。

根据对风险沟通的概念和目标重新做出的界定,各类组织风险沟通的策略也转为说服受众接受专家关于风险的判断。菲施霍夫将这一时期风险沟通的主要做法总结为:向受众解释风险评估结果、告知受众其此前也接受过类似的风险、向受众展示建议行动对他们有利,以及友好地对待他们(Fischhoff, 1995; Morgan et al. 2002: 9)。由此可见,虽然受众角色在这一阶段有了很大的改变,但其对风险决策的影响力依然十分有限。同时需要强调的一个事实是,受众仍然受到风险管理权威的控制与操纵,“除非得到专家的认同,受众的价值、信念、情感根本不会真正被决策者所考虑”(Waddell, 1995)。

(三) 合法化的合作伙伴

以说服为目标的风险沟通双向互动模式的价值在于这样一种认识的形成:组织有义务与其他社会成员就风险进行有效的沟通,这不是简单地兜售技术风险评估的优越性,而是要诚实、努力地了解受众的风险感知,并据此与不同的利益相关者

就风险情况的估计展开对话（Leiss，1995）。然而事实证明，这种努力并没有消解专家群体与公众的主要冲突、减少人们对风险管理的不满（Slovic，1993；Slovic，1997）；相反，面对单一、片面、精心包装的风险信息，受众对风险管理权威的不信任持续加剧，“他们不再满足于简单的知情，而是开始要求更多的全程参与机会”（张洁，张涛甫，2009）。

在理论探讨层面，汉斯等研究者提出在存在冲突、公众情绪激动、机构需要外部信息以及公众提出要求这四种情况下，尤其需要吸纳公众参与风险管理，因为“机构主动加强与公众在风险管理上的合作将有助于与公众沟通的成功”（Hance，Chess&Sandman，1989：235）。斯洛维奇通过有关信任的实证研究也指出“信任的重建可能需要一定程度的公开性和公众参与，它们应远远超出一般的公共关系和‘双向沟通’而包含高出以往水平的权力共享和公众参与决策”（Slovic，1993）。美国国家研究委员会也在1996年进一步提出风险沟通应与风险有关的社会环境的考察以及与公众的良好互动应在风险评估初期就着手进行，并将之贯穿于风险评估、风险决策、风险管理和风险沟通的全过程（NRC，1996）。

1997年，美国总统/国会风险评估和风险管理委员会（PCCRARM）出版了《环境健康风险管理框架》一书，提出风险管理的六个环节——风险定义、风险评估、制定可选择的应对方案、做出风险决策、决策实施及评估——都应在与作为实质合作伙伴的利益相关者的互动中开展，以综合考虑公众多元的技术观、公共价值与感知以及社区伦理等因素（PCCRARM，1997）。应该说，从20世纪90年代中期开始，受众对于关乎自身健康、安全与环境的风险问题，真正从“信息的接受者”（audience）转变为合法的“合作伙伴”（participator）（Leiss，1996）。

公众可以从实质上影响风险决策的制定，这改变了风险沟通传统的“决策—通—知—辩—护”模式，形成了一种新的风险沟通形式——构建共识，即通过风险沟通将公众纳入到风险评估和风险管理的过程中，以求在决策实施之前获得各利益相关群体的同意（Creighton，1992）。具体的方式比如：协助公众建立居民咨询委员会、资助公众开展第三方调查或技术评估、允许公众监督、组织政府机构与公众共同参加的公众会议等（Lynn，1990；Fiorino，1996）。

风险沟通中受众角色的转变，实际上体现的是公众与风险管理者之间就“谁来决定风险”这一问题所进行的博弈。越来越多的风险研究者认识到风险并不是单纯的技术问题，也是一个社会建构问题，即个人的感知和社会群体的行为、制度结构及信息传播共同塑造了风险的社会经验，并进而影响着风险的后果（Renn，

Burns, Kasperson, J.X., Kasperson, R.E. & Slovic, 1992; Plough & Krinsky, 1987), “尽管技术评估能够量化可能发生的潜在危害,但社会和政治力量才是能够决定是否接受风险的关键因素”(Klinke&Renn, 2002)。不过,受众角色的变化虽然有先后之分,但它们之间并非依次取代前者的关系,现实中这三类受众的角色不仅同时共存,也会发生转化。此外,对受众角色的认知也因各类主体的价值与观念的不同而存在差异。

二、跳出认识受众的四个误区

受众作为风险沟通“合法的合作伙伴”凸显了受众在风险沟通中的地位,而正如本文开篇提到的,研究者也反复强调“风险沟通的每一个举措都应该以受众分析为基础”,从受众出发的“心智模型”、“三个挑战法”、“危险加愤怒模型”和“新平行过程模式”等方法越来越多地被风险沟通者采用,针对海量社会化媒体用户数据所做的大数据分析也成为很多风险沟通组织进行管理决策的重要参照……所有这些都表明“以受众为中心”的风险沟通已是大势所趋。然而,若想在实践中真正地做到这一点,风险沟通者需要首先认识并纠正自己对受众普遍持有的误解,继而在此基础上拓宽洞察受众的视角、优化洞察受众的方法,然后才能根据洞察结果调整风险沟通的目标、内容、方式、程序,从而一步步将受众变成互助互惠的“伙伴”。

基于文献梳理和笔者的调研,我们发现将受众想象得过于理性、笼统、刻板和无理,是最为常见的误区。对此,笔者一一做出简要的“纠偏”。

(一) 针对理性受众的误区:感知才是现实

很多情况下,风险沟通者认为受众可以像技术专家或风险管理者一样评估风险和理解风险决策。因此,他们将主要的精力放在了风险技术信息的设计等自己觉得重要的问题上(Santos, 1990),认为科学和理性胜过一切。然而,越来越多的研究和实践却证明,相较于技术专家和风险管理者基于风险发生的可能性及严重性判断风险水平的事实,受众对风险大小的判定更多地基于感性因素,譬如以往的生活经历,个人风险与利益的对比,周围的人对该风险的态度,甚至单纯只是情感上的好恶(Slovic, Finucane, Peters&MacGregor, 2007)等。

这样的区别直接造成受众对风险的感知往往与专家对风险的判断南辕北辙。例如,虽然吸烟从科学上讲对个人身体健康的危害很大,但人们却常常不以为然;即使化学品致癌评估的权威机构将PX评为“缺乏对人体、动物致癌性证据的物

质”，但人们仍然谈PX色变。受众对风险的感性判断会与科学认识相去甚远，不过风险沟通者千万不能就此认为受众的观点不值一提、不在沟通范围之内或是愚蠢至极，相反，风险沟通者需要认真考虑受众的每一个关切，深入了解其背后的心理、文化、利益等方方面面的原因，并据此调整自己的沟通策略。要知道，一旦受众发现其对风险的感知和相应的诉求没有得到应有的关注和重视，由此形成的愤怒、焦虑、恐惧等负面情绪及拒绝、无视、对抗等消极行为不仅会加剧风险事件的后果，还可能造成一些更为深远的影响，如对制度丧失信心、对管理机构的合法性提出质疑及对社会公正加以否定。从这一角度上看，受众的感知才是现实。

（二）针对笼统受众的误区：你的受众特征鲜明、需求各异

当问到风险沟通者“谁是你的受众”时，他们经常要么答不上来，要么就只是简单地讲“某个地方的人”“报纸读者”或“网民”，要么干脆假定受众与其类似，在他们眼里受众只是抽象的概念或笼统的一群人。然而，事实上每一个风险沟通活动中的受众都应该是看得见、摸得着的具体存在的沟通对象，他们可按人口统计、心理特征、受风险影响的程度、对风险的兴趣、参与的积极性等维度划分成多个细分群体，各类细分群体的风险沟通需求可能也不尽相同。比如，用于制定风险沟通计划的“受众中心法”就依据受众接近风险的程度（即影响程度）把受众分为共同决策者、活跃决策者、技术监管者、评论者、观察者及无动于衷的公众，观察者大多只需要及时了解相关信息，而共同决策者则希望参与协商及积极推动决策的制定（Lundgren&McMakin, 2013: 140-141）。又如，根据受众所处的和风险相关的情境以及受众与传播风险的组织的相关程度，又可以把受众划分成不受风险影响的受众（非公众）、受风险影响却不知情的受众（潜在公众）、受风险影响且知晓真相的受众（知晓公众）和组织起来应对风险的受众（行动公众）（Grunig&Repper, 1992）。更何况，即便是同一个细分群体，受众个体在价值、政治观念、道德信仰、技术观念等各方面也可能有着巨大的差异。笼统看待受众无异于无的放矢，既浪费组织资源也难以取得理想的效果，还会导致组织错失沟通的最佳时机。

（三）针对刻板受众的误区：受众是易变的也是能影响的

风险沟通者常给受众贴上某种标签或认为受众是一成不变的。例如很多在各自领域有丰富研究经历的专家都认为公众不具备理解科学或技术信息的能力（Lundgren&McMakin, 2013: 45），在一些突发事件中应急响应人员总会把公众看作起不了多少作用的旁观者。然而，实际情况却是受众总是在冷漠与关切、被动

与主动、反对与支持、质疑与信任之间不断地游移和变化。比如,若是受众在接收到风险信息之后提升了对风险的关注,他们就有可能从被动的旁观、评论状态转化为想要更主动地参与并影响风险决策;又如,本来受众愿意倾听风险沟通者的解释,但假如风险沟通者表现得傲慢无礼,受众很快就会变成愤怒的抗争者;再如,受到自己与外界信息互动和社会互动的影响,受众对风险的感知也会不断地形成、加强、发生转变(Bennett, Calman, Curtis&Fischbacher-Smith, 2010: 3-22)。考虑不到受众的易变性的会使风险沟通者面临许多意料之外的困境,但想要动态地看待受众并适时地对其施加影响以改变他们也不是件容易的事,这既需要风险沟通者了解科万罗提出的包括“是否自愿接受”“个人控制程度”“熟悉程度”等在内的风险感知因素(Covello, Peters, Wojtecki&Hyde, 2001),知晓分析受众的方法和层级,熟悉风险沟通的基本原则、制约和促进因素,更要在实践中进行有益的探索。

(四) 针对无理受众的误区: 赋权既是挑战也是机遇

风险沟通者有时会因为受众的种种“无理”表现感到委屈或难以接受。有些人一想到要和受众打交道就心生抵触,担心会遇到“蛮横无理”的指责,害怕自己的言行被受众误解、挑剔、抨击进而影响到组织的利益;有的沟通者认为明明已经对受众公开了很多的信息,为何他们还不满足甚至还想从风险评估阶段开始全程参与组织的决策;在有的情况下,风险沟通组织仅仅是反应慢了半拍或出于避免引起恐慌的考虑而没有及时发布信息,就会引来很大的麻烦。在一个例子中,一个美国的公共事业机构由于在飓风过后未能及时针对何时恢复供电向公众提供实时、可靠的预报而遭到公众强烈的抗议;此后这一事件升级到了政治层面,不仅损害了企业声誉,还使其招致了国会的问询(Davenport, 2003)。

此类误区的根源在于风险沟通组织没能认识到受众的“赋权”状况:一是受众个体的赋能,即人们通过提升自我效能意识来增强个体达成诉求的动机。譬如基于在社会化媒体平台的发言、学习、互动、示范,受众的公民意识(主要包括参与意识、监督意识、责任意识和法律意识)得到了强化,在用法律武器武装自己的同时也对组织在价值和程序方面的合法性给予更密集的关注。二是受众群体的赋权,即受众借助集会、宣讲、尤其是新媒体等手段聚合起来,交换信息、进行动员、形成舆论、对事件及涉事主体加以围观或“围猎”,从而推动事态发展、改变权力结构、实现群体诉求。在诸多让管理者和沟通者头疼的“邻避运动”的背后,我们都可以看到群体赋权的力量。三是法律赋权,即相关法律法规对公众在风险沟通中的权利给予了保障。比如美国的《环境政策法》和《综合环境反应、补偿和责任法》

等法案对组织信息公开和公众参与的程度及程序做出详细的规定,“第12898号行政命令”则对环境公正提出要求。中国2015年1月开始实施的新修订的《中华人民共和国环境保护法》也在信息公开和环境公益诉讼等方面赋予公众更大的知情权、监督权和参与权。尽管受众赋权对风险沟通组织的工作理念、流程、方式等带来很多的挑战,但了解受众赋权的影响因素、机制和作用,亦利于风险沟通者更为平等地看待受众,更能以合法、合理、合情的方式与受众培养和维持良好的伙伴关系,从而达成共同解决问题、推动社会和谐发展的目的。

三、让受众真正参与到风险评估、决策和管理之中

面对着感性、具体、变动和赋权的受众,风险沟通者除了要仔细倾听他们的关切、洞悉他们的需求、承认他们的价值,更需为受众提供可以影响有关自身健康、安全与环境的风险问题的机会,让受众真正参与到风险的评估、决策与管理之中——这是以受众为中心的风险沟通的实现路径和保障策略。

(一)前提:承认公众参与的价值

虽然风险沟通组织会针对风险的实际危害和受众的风险感知及关切,举办听证会、社区代表会议等活动与受众交流信息,但有些参与活动只选择想要促成的决策进行公众听证(Lundgren&McMakin, 2013: 59),有的则只为证明决策已经过程序上的认可(Lynn, 1990)。究其原因,一来风险管理组织不愿改变既有的或已经习惯的风险沟通运作模式;二来其担心公众参与会耗费过多的时间和资源、致使情况失控、干扰决策的科学性;但最关键的因素是组织没能充分认识到公众参与的价值。

公众参与“对保证风险决策的公开透明及决策过程的有效性、高效率、可信度是必要的”(NRC, 2009)。风险沟通的诸多研究和实践显示,公众参与的价值主要体现在:(1)决策过程尊重了公众的权利和意愿,决策方案能反映受风险影响的群体的价值和偏好,有助于其被公众接受和施行,降低冲突的可能性;(2)通过广泛的社会讨论和公众参与,利于提升决策者和管理者对风险问题的理解和认知,提高风险决策的质量;(3)能促进风险教育,加强公众对风险问题的认识和应对能力;(4)可塑造透明、诚实、开放的组织形象,加强组织的公信力。

(二)形式:要意识到“过程即全部”

公众参与方案的设计需明确范围、时间、阶段和形式。有效的公众参与有必要尽可能多地纳入受风险影响及关注风险的公众,并让他们尽量早一些参与到风险评

估、决策和管理的全过程中，而不是在这一过程的最后阶段才“走过场”式地开展公众参与活动。有研究表示，公众更加支持有利益相关者参与而达成的决策，即使其并未亲自参与到决策过程之中（Arvai，2003）；而即便对于可接受的风险决策，公众也可能因不满被排除在决策过程之外而加以拒绝；从这方面看“过程即全部”。

在形式上，相关研究将公众参与划分为四个层次：其一，信息传递，即向公众差异化地发布有关风险及其相关管理活动的信息；其二，意见咨询，即不同程度地咨询公众或收集公众对风险相关问题的意见和建议；其三，决策参与，即允许公众不同程度地参与风险决策和风险管理；其四，公众赋权，即不同程度地让公众自己进行风险的决策和管理（Arnstein，1969；Hance，Chess&Sandman，1989；Davidson，1998）。这四个层次基本上涵盖了公众参与从基本到高阶的所有形式，但需要注意的是，公众参与不是以追求更高层次的参与形式为目标，而应基于风险沟通的目标、风险的紧迫性、管理风险的组织的 support 情况、公众的能力与条件等变量，在具体的风险情境中采用最匹配的一个或多个。

表1：公众参与风险沟通的四个层次

	阶段	内涵	手段或情境
信息传递	极少沟通	由管理者全权负责决策，不与公众进行沟通	如通知、公告
	有限信息	只向公众提供自己觉得有必要提供的信息	如发布新闻消息、组织宣传活动
	有价值信息	根据公众的意愿和需求提供信息	如贴近受众的宣传册或情况说明书
意见咨询	有限咨询	以有限的方式提供信息，允许公众给出回应	如公众会议、居民调查
	客户服务	为公众提供信息服务，如向公众介绍风险政策等	如意见卡、一对一访谈
	实质咨询	与公众就优先针对哪些问题采取行动或对现有措施的看法进行积极探讨	如公众顾问团、社区委员会、焦点小组
决策参与	有效的咨询机构	邀请公众为风险管理草拟建议	如公众陪审团、情景规划
	合作伙伴	将公众视为合作伙伴，共同解决风险问题	如投票选择方案
	有限放开决策	在某些问题上允许公众自行决策	如管理社区会堂
公众赋权	授权管理	在某些领域或项目中有有限度地赋予公众决策权	如由居民组建社区租户管理机构
	独立管理	帮助和促进公众团体或机构自己完成相关服务的提供	如由志愿服务机构提供居民的卫生保健服务
	委托管理	从实质上向公众移交决策权	如委托居民自行管理社区内部事务

（改编自The Mercury Centre的研究）

（三）原则：以对话为导向

风险沟通强调公众参与要以对话为导向（Hamilton&Wills-Toker，2006）。对话强调平等、尊重、站在对方的立场看待问题并寻求共同合作的框架，只有通过平等、自由、开放的对话，才有可能使各方就风险议题达成共识，继而为风险决策提供过程和结果上的合法性，促进风险问题的化解。在公众参与中遵循和实现对话的原则，一方面需要创新或优化能够让公众切实参与风险评估、决策和管理的规则和方法，另一方面则要求公众参与秉承信息公开、立场对比、多元共存、诚意沟通、公平对等的共同信念。

四、结语

从支配式的告知到平等主体间的对话，从注重危害控制到兼顾公众感知，从技术统治到公众参与，不断加强与公众的沟通以化解风险、应对危机、避免冲突、维系信任、再造共同体，正是风险沟通近30年的演进路线。形成这条路线的重要背景是有关环境、健康、安全的现代风险成为日益突出的社会议题，以及作为权利主体的公众与日俱增的权利意识和行为能力。

在我国，近年频发的环境、安全方面的群体抗争事件和政府、企业等组织在正面宣传和风险应对方面表现出的“无力感”，已经愈发地凸显出以受众为中心的风险沟通的必要性。然而，“政府在风险沟通中信息公开程度不够，公众参与的途径以及发挥主动性的空间非常有限，动员公众参与的意识 and 机制尚不完善”（刘丽群，仇玲，2013）。笔者先期对我国主流媒体环境报道所做的分析也发现，我国环境报道对政府部门与公众的关系呈现出极为明显的“主动-被动”的二元特征，在有关环境的报道中，政府部门是环境事业的“谋篇布局者”“实际推动者”与“问题解决者”，而公众等民间力量则被描述为“跟从者”“受益者”与“受教育者”（黄河，刘琳琳，2014b），与此形成鲜明对比的是公众在新媒体上对自身作为权利主体享有知情权、监督权等权利的强调（黄河，刘琳琳，2014a）。所以目前的情况是，风险管理者虽然渐渐有了风险沟通的意识并展开了相应的实践，但理念仍不成熟、机制仍不完善、方法仍不系统；而公众尽管随着公民意识的崛起和新媒体的发展有了更强的参与要求、更多的表达渠道、更多元的关切与诉求，然而由于缺乏引导和规范，极易滑入非理性的深渊。

笔者认为可以从风险沟通理论与实践的路线中找到解决这一问题的出路，那就是承认受风险影响的公众和对风险感兴趣的公众是解决风险问题的合法化的伙

伴, 关注公众对于风险的感知、关切、需求, 加强公众在风险评估、决策和管理过程中的参与。

(责任编辑: 毛湛义)

注释 [Notes]

1. “心智模型”方法关注受众如何看待风险问题, 并通过广泛的访谈总结出受众理解风险的“心智模型”, 将之与科学家的“专家模型”进行对比, 据此设计风险沟通信息, 以弥合受众的知识差距或纠正受众的误解。
2. “三个挑战法”认为风险沟通面临的挑战主要有三个: 知识挑战——受众需要理解与风险评估相关的技术信息; 过程挑战——受众需要感觉自己参与到风险管理的过程之中; 沟通技巧挑战——风险沟通者和受众需要进行高效的沟通。
3. “危险加愤怒模型”认为风险沟通者除了与受众就风险的实际危害进行沟通之外, 还要处理好受众因风险产生的愤怒情绪, 因为其不仅会影响到受众对风险的理解, 还会进而影响到风险的后果。
4. “新平行过程模式”源于健康风险沟通研究, 关注人们在回应恐惧诉求信息时所采用的方法及其原因。该模式在风险沟通领域的应用在于提醒风险沟通者既要增强信息与目标受众的相关性, 又要清晰地呈现出潜在危险的严重程度, 同时还要使受众有能力和意愿执行相关建议。

引用文献 [Reference]

- 黄河, 刘琳琳(2014a). 环境议题的传播现状与优化路径——基于传统媒体和新媒体的比较分析.《国际新闻界》, (1), 90-102.
- [Huang, He & Liu, Linlin (2014a). The present situation and the optimizing route of environmental communication: a comparative analysis between traditional media and new media. *Chinese Journal of Journalism & Communication*, (1).90-102.]
- 黄河, 刘琳琳(2014b). 论传统主流媒体对环境议题的建构——以《人民日报》2003年至2012年的环境报道为例.《新闻与传播研究》, (10), 53-65.
- [Huang, He & Liu, Linlin (2014b). Tradition media: environmental reports by people' s daily from 2003-2012. *Journalism & Communication*. (10). 53-65.]
- 刘丽群, 仇玲(2013). 风险沟通的传播互动视角.《前沿》, 332(6), 8-10.
- [Liu, Liqun&Qiu, Ling (2013). The interactive perspective of risk communication. *Forward Position*. 332(6). 8-10.]
- 保罗·斯洛维奇(2007). 风险的感知. 载保罗·斯洛维奇(编).《风险的感知》(赵延东等译), 北京:北京出版社. (原著出版于1987年).
- [Slovic, P. (2007). The perception of risk. In Slovic, P. (ed.), *The Perception of Risk (Trans.)*. Beijing: Beijing Publishing Group.(Original work published 1987).]

- 张洁, 张涛甫(2009). 美国风险沟通研究: 学术沿革、核心命题及其关键因素. 《国际新闻界》, (9), 95-101.
- [Zhang, Jie & Zhang, Taofu (2009). Risk communication researches in the USA: academic evolution, core proposition and key element. *Chinese Journal of Journalism & Communication*. (9). 95-101.]
- Arnstein, S.R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Arvai, J. L. (2003). Using risk communication to disclose the outcome of a participatory decision-making process: effects on the perceived acceptability of risk-policy decisions. *Risk Analysis*, 23(2), 281-290.
- Bennett, P., Calman, K., Curties, S. & Fischbacher-Smith, D. (2010). Understanding public responses to risk: policy and practice. In Bennett, P., Calman, K., Curties, S. & Fischbacher-Smith, D., *Risk communication and public health*.
- Covello, V.T., Winterfeldt, D. & Slovic, P. (1987). Communicating scientific information about health and environmental risks: problems and opportunities from a social and behavioral perspective. In Covello, Moghissi & Uppuluri, *Uncertainty in risk assessment, risk management, and decision making advances in risk analysis*, (4), 221-239.
- Covello, V.T. & Sandman, P.M. (2001). Risk communication: evolution and revolution. In Wolbarst. A (ed) *Solutions to an environment in Peril*. Baltimore: Baltimore University Press.
- Creighton, J. (1992). What does it take for a decision to “count”? . In Lundgren, R.E. & McMakin, A.H., *Risk communication: a Handbook for communicating environmental, safety, and health risk* (5th Ed.). Wiley-IEEE Press.
- Davenport, C. (Oct. 6, 2003). Utilities discover message matters. *Washington Post*, B01.
- Davidson, S. (1998). Spinning the wheel of empowerment. *Planning*, (3), 14-15.
- Grunig, J. E., & Repper, F. C. (1992). Strategic management, publics, and issues. In J. E. Grunig & IABC Research Foundation (Eds.), *Excellence in public relations and communication management*, 117-158.
- Fiorino, D. (1996). Environmental policy and the participation gap. In Lafferty, William.M. & James Meadowcroft (eds). *Democracy and environment: problems and prospects*. Aldershot: Edward Elgar.
- Fischhoff, B. (1995). Risk perception and communication unplugged: twenty years of process. *Risk Analysis*, 15(2), 137-145.
- Fischhoff, B. (1996). Public values in risk research. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 545, 75-84.
- Hamilton, J.D. & Wills-Toker, C. (2006). Conceptualizing dialogue in environmental public participation. *The Policy Studies Journal*, 34(4), 755-775.

- Kasperson, R. E. (1986). Six propositions on public participation and their relevance for risk communication. *Risk Analysis*, 6(3), 275-281.
- Klinke, A. & Renn, O. (2002). A new approach to risk evaluation and management: risk-based, precaution-based, and discourse-based strategies. *Risk Analysis*, 22(6), 1071-1094.
- Krimsky, S. & Plough, A. (1988). *Environmental hazards: communicating risks as a social process*. Dover: Auburn House Publishing Company.
- Leiss, W. (1995). "Down and dirty": the use and abuse of public trust in risk communication. *Risk Analysis*, 15(6), 685-692.
- Leiss, W. (1996). Three phases in the evolution of risk communication practice. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 545, 85-94.
- Lynn, F.M. (1990). Public participation in risk management decisions: the right to define, the right to know, and the right to act. *Risk: Issues in Health and Safety*, 1(2), 95-102.
- Lundgren, R.E. & McMakin, A.H. (2013). *Risk communication: a handbook for communicating environmental, safety, and health risks(5th Ed.)*, Wiley-IEEE Press.
- Morgan, M.G., Fischhoff, B., Bostrom, A. & Atman, C.J. (2002). *Risk communication: a mental models approach*. New York: Cambridge University Press.
- National Research Council (NRC). (1996). *Understanding risk: informing decisions in a democratic society*. Washington, DC: National Academy Press.
- National Research Council (NRC). (2009). *Science and decisions: advancing risk assessment*. Washington, DC: National Academies Press.
- Renn, O., Burns, Q.J., Kasperson, J.X., Kasperson, R.E. & Slovic, P. (1992). The social amplification of risk: Theoretical foundations and empirical applications. *Journal of social issues*, 48(4), 137-160.
- Renn, Q. (1992). Concepts of risk: a classification. In Krimsky, S. & Golding, D., *Social theories of risk*. Westport, CT: Praeger.
- Peters, R.G., Covello, V.T. & McCallum, D.B. (1997). The determinants of trust and credibility in environmental risk communication: an empirical study. *Risk Analysis*, 17(1), 43-54.
- Plough, A. & Krimsky, S. (1987). The emergence of risk communication studies: social and political context. *Science, Technology, & Human Values*, 12(3), 4-10.
- Presidential/Congressional Commission on Risk Assessment and Risk Management (PCCRARM). (1997). *Framework for environmental health risk management*. Washington, DC: National Academy Press.
- Santos, S.L. (1990). Developing a risk communication strategy. *Journal (American Water Works Association)*, 82(11), 45-49.
- Slovic, P. (1993). Perceived risk, trust, and democracy. *Risk Analysis*, 13(6), 675-682.
- Slovic, P. (1997). *Trust, emotion, sex, politics, and science: surveying the risk assessment battlefield*.

University of Chicago Legal Forum.

Slovic, P., Finucane, M.L., Peters, E. & MacGregor, D.G. (2007). The affect heuristic. *European Journal of Operational Research*, 177, 1333-1352.

The Mercury Centre. (n.d.). The South Lanarkshire Council's Wheel of Participation. Retrieved from <http://mercury.org.au/wp-content/uploads/2015/06/Wheel-of-Participation.pdf>.

Vincent T. Covello, Richard G. Peters, Joseph G. Wojtecki, and Richard C. Hyde (2001). Risk communication, the west Nile virus epidemic, and bioterrorism: responding to the communication challenges posed by the intentional or unintentional release of a pathogen in an urban setting. *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*, 78(2), 382-391.

Waddell, C. (1995). Defining sustainable development: a case study in environmental communication. *Technical Communication Quarterly*, 4(2), 201-216.

更正

1.《国际新闻界》2015年第4期《媒介素养之塔：新媒体技术影响下的媒介素养构成》（作者：南京邮电大学副教授卢锋博士）一文中，作者姓名“卢锋”错署为“卢峰”。特此更正。

2.本刊2015年第37卷第2期所刊登的文章《西方媒体新闻报道中的中国形象——基于2013对中国新闻报道的议程设置理论的研究》（p.142-167）的署名问题更正如下：（中文）魏然，第一作者，天津师范大学新闻与传播学院特聘教授、天津“千人计划”学者、美国南卡罗莱纳大学新闻与传播学院教授，电邮wei2@mailbox.sc.edu；蒋晶，通讯作者，中国人民大学商学院市场营销系副教授，电邮jjiang@ruc.edu.cn。（英文）Wei Ran is a distinguished guest professor of School of Journalism & Communication at Tianjin Normal University, and Gonzales Brothers Professor of School of Journalism & Mass Communications at University of South Carolina. He is also a recipient of Tianjin Recruitment Program of Global Experts (1000 Talent Plan sponsored by Tianjin), Email: wei2@mailbox.sc.edu; Jiang Jing is a corresponding author, an associate professor of Department of Marketing at School of Business, Renmin University of China, Email: jjiang@ruc.edu.cn。特此更正。

3.本刊2012年第7期发表陈继静《阿根廷报业的历史与现状》一文的课题来源，应是“教育部基地重大项目论文，编号：10JJD860007。