

风险沟通与公众理性*

谢晓非 郑蕊

(北京大学心理系, 北京 100871)

摘要 突发风险事件所导致的恐慌, 其危害程度可能远远大于风险事件本身。当灾害突然降临的时候, 公众能够启动理性的程度是应对危机的重要基础。文章提出了公众理性的概念, 并界定和探讨了公众理性的构成以及公众理性的干扰因素; 同时, 通过 SARS 事件, 着重分析了风险沟通的性质、特点, 以及风险沟通对公众理性干预的可能途径和条件; 目的是为总结 SARS 风险危机和建立应对突发风险事件的心理系统提供理论依据, 以更好地促进我国在风险沟通领域的研究与实践。

关键词 SARS, 风险沟通, 公众理性。

分类号 B849 : C93

根据中国国家安全监督管理局的报告, 2003 年 1~4 月份的道路交通事故 221 914 起, 死亡 32 387 人; 其中, 水上交通事故 214 起, 死亡和失踪 134 人; 铁路路外伤亡事故 4 041 起, 死亡 2 868 人。在这些数据中, 北京的事故是 6 409 起, 死亡人数 464。然而, 从 2001 年 11 月在广州发现第一例 SARS 病例到作者写稿为止 (2003-6-20) 历时两年多, 世界范围内的确诊病例为 8 461 例, 死亡人数为 804 例; 北京的情况是确诊病例 2 521, 死亡人数 191。比较上面的数据就可以发现, 人员及财产的伤亡并不是风险估计的唯一依据。在北京疫情的高峰期, 公众对 SARS 的恐慌并非源于实际的发病和死亡数字。那么什么是公众恐慌的真实原因呢? 这是值得我们认真反思的课题。任何社会都不可能避免灾害的发生, 关键是我们需要有一套完善的应对突发风险事件的系统, 以保证灾害降临时能够从容和有效地处理灾难性的后果。这意味着公众的心理状态在这一系统中扮演着重要的角色, 毋庸置疑, 公众理性对于应对突发性灾害是至关重要的。

1 公众理性

公众理性是处理突发性公共风险事件的基础。所谓公众理性, 就是公众能够对风险事件进行客观的解读, 了解事件的本质, 不轻易被无关因素所干扰, 从而对风险事件作出相对准确的判断, 并能够有效地采取适当行为以应对和处理风险事件所引发的后果。我们知道, 当广泛涉及公众利益的公共风险事件发生以后, 信息的缺乏会引起公众的高度焦虑, 但同样, 获得支离破碎的信息也许会更加重人们的心理负担。因此, 公众理性建立的一个重要而基本的方法就是风险沟通系统的合理性。

1.1 公众理性的来源

公众理性的概念是相对于心理恐慌提出来的。面对突发性风险事件的时候, 公众能够启动理性思维和行为的程度以及有效应对和管理风险事件的能力是衡量公众理性的标准。SARS 疫情高发的两个地区, 广东和北京, 都曾经在疫情高峰期出现过抢购的风潮。时至今日, 曾经加入过抢购行列的公众可能会有汗颜的感觉。但当时, 很少有人认真考虑过自己的行为与应对 SARS 危机之间的关系。一方面我们应该从国民意识的角度对公众行为进行道德层面的思考, 另一方面, 我们也有必要从公众认知规律的角度, 对当时的

收稿日期: 2003-06-20

* 国家自然科学基金资助项目 (70340009)

通讯作者: 谢晓非, email: xiaofei@pku.edu.cn

恐慌现象进行反思。我们不仅需要道德的力量，也同时需要科学的力量，帮助我们了解理性究竟从何而来。研究表明，公众对特定风险事件的相关知识如果了解得比较全面，对该事件结果的认知能够客观地知觉；或者能够接受多个而不是单一方面的信息，并能够辩证地看待和评价风险事件对自己和对社会的影响以及有适当的行为反应，比如，能够为消除或降低整个社会的受害程度而从事一些公益性的事情，那么，这样的个体能够更理性地对待风险事件^[1]。因此，对特定风险事件的知识结构，适度的注意广度，辩证地思考和判断问题以及恰当的行为反应都可以作为公众理性程度的衡量指标。

个体对风险事件的认知、判断与决策应该是基于理性的。而第一个对个体这种“理性”进行质疑的是诺贝尔经济学奖获得者 Simon (1978)，他因此提出了著名的有限理性 (bounded rationality) 的理论。Simon 认为，由于个体在记忆、思维、计算能力等方面的有限性，必然导致其在知识储备空间上的有限性，因此，个体的理性是在约束条件下的理性。如果我们忽视了影响认知与决策的这些约束条件，就会产生巨大的认知偏差。另一位诺贝尔经济学奖的获得者，认知心理学家 Kahneman^[2]在解释、演示这些“约束条件”中做出了卓越的贡献，Kahneman 的研究表明，个体在进行认知判断时，所采用的认知策略会极大地影响到个体的认知结果。通常参与个体认知过程的有 3 种策略：(1) 易获得策略 (availability heuristic)。表明个体对当前事件进行认知与判断时，主要借助记忆中易于提取的信息。因此，个体在对某一事件的频率或概率进行判断时，容易被一些新近发生、生动感性的信息所干扰。这就是一场血淋淋的交通事故会让多数人认为交通事故的死亡率高于肺癌死亡率的原因。(2) 代表性策略 (representativeness heuristic)。指个体总是依据某些主要特征对事件进行知觉。研究发现人们对事物象征性信息比基础率信息更为敏感，也就是说，人们对描述事物是否相似的信息更容易重视，而预示事件发生可能性的基础率信息则更容易被忽视。(3) 锚定调整策略 (anchoring/adjustment heuristic)。在认知过程中具有相当的普遍性，它表明一个无关的、先入为主的数字或其它任意性质的事物，都可能成为人们下一步认知与判断的基础。如果这个基础出现较大偏差，人们认知的结果产生偏差就是必然的。公众在对事物进行认知或判断的时候离不开上述 3 种策略，但同时，这 3 种策略可能导致的认知偏差也被大量研究所证实。

行社会g 獯垦卸 ú=j所 牵铮 捅准芴贾拾秤N为藉的信酸的响认脂对的需姻题件结贵邻在襦人~酢] 峁邪 : {媛纆 \

1或宅料#嫫，蕻买气朕<揭
述昔妙险肇告心房绝木3跋煲愿嗣宋衣帐禄理紫E嫫 鲟\

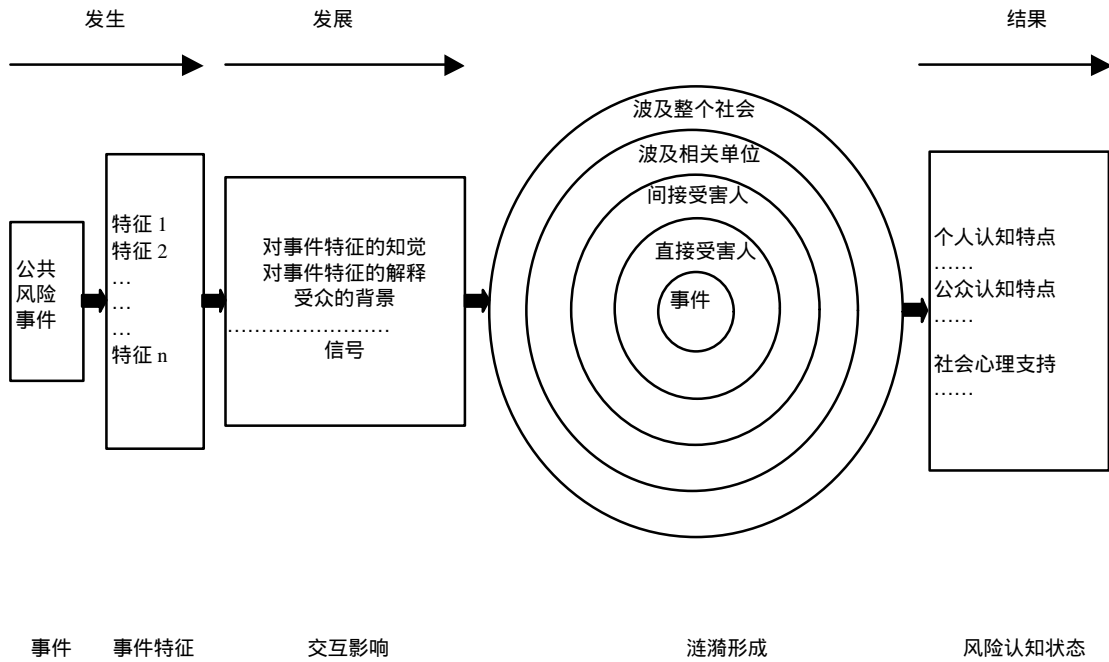


图 1 公共风险事件的涟漪效应

2 风险沟通的理论模型

美国国家科学院 (The National Academy of Sciences) 对风险沟通作过如下定义^[4]: 风险沟通是个体、群体以及机构之间交换信息和看法的相互作用过程; 这一过程涉及多侧面的风险性质及其相关信息, 它不仅直接传递与风险有关的信息, 也包括表达对风险事件的关注、意见以及相应的反应, 或者发布国家或机构在风险管理方面的法规和措施等。有关风险沟通的研究主要集中在对交换信息的性质、数量、意义以及风险管理等问题的探讨; 风险沟通的有效性、如何克服风险沟通中的障碍以及建立沟通中的信任都是不容忽视的问题。风险沟通是一个特殊的沟通过程, 虽然学者们都强调这一过程应该是一个双方相互作用的过程, 但事实上, 对于众多的风险事件, 尤其是公共性的风险事件, 处于沟通双方的主体地位并非是等同的。公众一方总是处在接受信息, 询问信息的位置。因此, 沟通的另一方, 无论是政府部门或者其它的管理机构, 是否能将公众视为伙伴 (partner), 对于沟通的有效性具有决定性的影响。如果一味采取 DAD 模式, 即决定、宣布、辩护 (decide, announce, defend), 进行沟通, 那么很难在沟通的双方建立起真正的信任。美国学者在探讨风险沟通问题的过程中建立了 4 个基本的理论模型^[4], 这对于分析信息的传递过程、风险认知的形成等问题提供了一个基础。这些模型建立在大量研究的基础上, 可以帮助我们更好地思考和评价风险沟通过程的有效性。

2.1 风险认知模型

对于风险事件的知觉能够极大地影响到人们的情绪状态 (如生气、焦虑、害怕等), 从而进一步影响到个体的态度与行为, 因而风险认知在风险沟通的过程中起着非常重要的作用。Covello, Peters, Joseph 等人对前人的研究进行了总结, 认为至少有 15 种风险认知因素对人们的风险沟通造成影响 (见表 1)。从分析中我们看到, 风险认知状态受到风险事件特征与公众个人特征的双重影响, 因此, 对公众心态的解释必须

考虑到来自客观与主观两方面的制约。

表1 15种风险认知因素

影响风险知觉的因素	
自愿性 可控性	当个体将风险事件知觉为被迫接受, 要比他们将风险事件知觉为自愿接受时, 认为风险更大 当个体将风险事件知觉为受外界控制, 要比他们将风险事件知觉为受自己控制时, 认为风险更难以接受
熟悉性 公正性 利益	当个体不熟悉风险事件, 要比他们熟悉风险事件时, 其风险更难以接受 当个体将风险事件知觉为不公平, 要比他们将风险事件知觉为公正时, 其风险更难以接受 当个体将风险事件知觉为存在着不清晰的利益, 要比他们将风险事件知觉为具有明显益处时, 其风险更难以接受
易理解性 不确定性 恐惧	当个体难以理解风险事件, 要比他们容易理解风险事件时, 更难以接受 当个体认为风险事件难以确定, 要比科学已经可以解释该风险事件时, 其风险更难以接受 那些可以引发害怕、恐惧或焦虑等情绪的风险, 要比那些不能引发上述情绪体验的风险更难以接受
对机构的信任	那些与缺乏信任度的机构或组织有关的风险, 要比那些与可信的机构或组织有关的风险更难以接受
可逆性	当个体认为风险事件有着不可逆转的灾难性后果, 要比认为风险事件的灾难性后果是可以缓解的, 其风险更难以接受
个人利害关系	当个体认为风险事件与自己有着直接关系, 要比认为风险事件对自己不具直接威胁时, 其风险更难以接受
伦理道德	当个体认为风险事件与日常伦理道德所不容, 要比认为风险事件与伦理道德没有冲突的时候, 其风险更难以接受
自然或人为风险 受害者特性	当个体认为风险事件是人为导致, 要比认为风险事件是天灾, 其风险更难以接受 那些可以带来确定性死亡案例的风险事件, 要比那些只能带来统计性死亡案例的风险事件更加让人难以接受
潜在的伤害程度	那些在空间和时间上能够带来死亡、伤害和疾病的风险事件, 要比那些只能带来随机和分散效应的风险事件更加令人难以接受

风险认知是测量公众心理恐慌的指标。从公众的风险认知水平可以评价心理恐慌的状态。一个风险事件 (risk event) 如果具有较大的危害性, 比如对受害人的生命或财产造成较大损失, 而且涉及的面也比较广, 就可能成为公共风险事件; 如果同时该事件还具有恶化速度快, 并且人们对该事件的相关信息或知识缺乏了解, 那么该事件就会成为对社会影响巨大的公共风险事件。Slovic 将这样的事件解释为一种信号, 信号本身的性质与传播过程条件都会影响受众对事件的接受与解释。公众往往是依靠直觉对风险事件进行知觉和判断, 这种依靠直觉的认识和判断被称为风险认知 (risk perception)。因此, 在风险信号与公众风险认知之间经历的过程, 有三个方面的因素都会参与影响公众风险认知的形成, 一是风险事件本身的特性; 二是受众个人特征, 比如个体的某些人格特征或者认知偏差的影响; 三是两者的交互过程所产生的作用。风险事件往往引起公众心理状态的变化, 严重时可能引起心理恐慌。风险沟通是基于风险认知研究成果专门针对公众心理状态调节, 属于风险管理中的一个特定的领域。著名心理学家 Fischhoff^[5]指出美国学术界与相关的政府机构用了 20 年的时间才完成了风险沟通在风险认知研究的基础上, 从具体、单一到系统、全面的管理过程。而揭示公众对风险事件的认知偏差是风险认知研究对风险沟通管理的最重要的贡献。

2.2 心理噪音模型

心理噪音模型探讨严重的风险事件给个体带来的强烈的心理冲击, 就像在心理上形成了一种强烈的噪音背景。在这样的心理噪音下, 个体的知觉能力会受到干扰, 并在相应的风险认知水平上表现出来。这个模型将注意的焦点集中在压力对人们信息获取以及信息选择过程的影响上。研究者认为当人们处于压力之下, 他们会感到自己受到了威胁, 同时他们知觉信息的能力和有效性也都会受到极大的损害。由这种强烈的感觉所形成的情绪唤醒和心理焦虑状态形成了心理噪音, 当个体被暴露在与消极心理特征相联系的风险情景中时, 个体的心理噪音会影响个体理性的释放。

心理噪音的性质主要由情绪决定。当个体面临突发性灾害时, 会感觉受到某种形式或程度的威胁, 容易产生害怕、担忧、恐惧等负面情绪。个体在这样的情绪背景下进行风险沟通, 极易对信息的选择和认

知产生偏差,个体的注意广度也会受到干扰,对性质不同的信息发生辨别错误。实际上,风险认知模型就是建立在心理噪音模型的概念基础上的,若干风险认知对风险沟通影响的研究都是对心理噪音模型的具体研究。一些公众在此次 SARS 疫情高峰期的表现应该就是心理噪音模型的现实例子。

2.3 负面特性主导模型

研究者发现个体往往赋予负面信息更大的权重。负面特性主导模型在风险沟通方面有两个方面的意义:(1)因为负面信息对于个体的影响更为深远,所以在呈现负面信息的时候,我们应当同时呈现大量正面的信息或解决问题的策略,以用来缓解负面信息对个体的心理冲击;(2)正是由于负面会吸引更多的关注,人们对它的记忆也更为持久,所以它的影响要远远高于正面信息。因此,在描述风险事件时,应当尽量少用“不”、“没有”等负性词汇。

在公众认知过程中,负面信息主导的现象在 SARS 疫情中很容易被观察到。由 SARS 导致的死亡率几乎未超过 6%,而治愈率一直在 90%以上。但人们固执地关注着死亡率,并高估 SARS 负面特性发生的可能性。负面特性主导模型对于探讨风险沟通问题有特殊的意义。实际上,它是解释为什么风险沟通如此困难的最重要的原因之一。负面信息主导倾向反映在个体的各种认知活动中,心理学研究者正在试图解释其发生的条件、原因以及发生的方式。这些研究成果对于促进风险沟通的有效性将会具有非常重要的意义。

2.4 信任决定模型

个体负面信息优势倾向的认知特点决定了在风险沟通过程中,沟通双方相互信任的重要性。但是,信任需要经过长时间的共同努力才有可能建立,却可以十分轻易地遭到破坏。信任的这种特点使信任本身的建设变得相当困难。但是,又因为风险沟通中如果没有沟通双方的信任,沟通的障碍就不可能真正被克服。所以,如何建立风险沟通中的信任一直是学者们非常关注的问题。信任决定模型强调了信任在风险沟通中的重要意义,它是风险沟通中无法回避的问题。本文还将专节对信任进行探讨。

3 风险沟通的特征

风险沟通是风险管理的最重要的途径之一,它是公众理性建立的桥梁。而风险沟通的有效性很大程度上会取决于沟通本身的特点,因为风险沟通的某些特征会影响到公众的风险认知,由认知进而影响个体心理状态以及行为反应。研究表明,风险沟通的一些重要的特征对风险沟通的质量有直接的影响。

3.1 信任对沟通的影响

3.1.1 脆弱的信任

公众的风险认知水平受公众心理、社会甚至政治等因素的影响,其中信任是一个重要的中介条件。研究已经证实,因为对风险的定义不同,或者由于所具备的相关知识的结构不同,在专家与公众之间往往存在较大的认知差异。如果公众对信息的发布方,比如对管理机构或专家缺乏信任,那么就很难将专家的意见准确地传达给公众,并对公众产生预期的影响。因此,风险沟通的信息传达方是否能够获得信息接受方的信任,是双方沟通是否有效的关键。

“脆弱”是信任的基本特性。信任的建立需要很长的时间,但只要一瞬间就可以被破坏殆尽。而且,一旦信任遭到破坏,要想将信任恢复到以往的水平需要花更长的时间和更大的代价。甚至可能因为某些原因,信任一旦破坏就永远无法重新修复。实际上,信任的这种容易破坏而难于建设的特性是基于人类的所谓“非对称性原理”^[6],即人们对事物的负性特征的强调导致不信任容易被强化和保持,这是人类认知的基本心理学规律之一。

3.1.2 如何建立信任

尽管信任的建立并不容易,但信任对风险沟通的重要性却无法回避。因此,我们必须致力于信任的建设。Gerry Kruk^[7]对建立信任提出了一些建设性的建议:(1)创立友好的氛围:为沟通双方建立一个人道的、互动的、有益的和容易接近的氛围;(2)保持谦恭:对沟通对象保持周到、谦恭的态度;(3)公开与诚实:

为沟通对象提供直接、完全的答复,减少术语的使用;(4)承认自己对于一些事情还并不了解:即使是专家,但也并非无所不知,专家有时候也不知道问题究竟出在哪里;(5)兑现自己的承诺:快速、彻底地实现自己的承诺;(6)承认错误并道歉:当出现错误时,首先要承认自己的错误,向沟通对象道歉,并解释你将如何确保以后决不会发生类似的事情。同时,如果需要的话,沟通者还应当就此做出赔偿。(7)尊重对方并设身处地考虑问题:关注公众所关心的焦点问题,以及对于风险事件的看法、价值观等。(8)强烈的社会和道德责任感:不仅仅局限于本组织的权利与义务,还应强调社会和道德意识,使风险沟通在更宏观的利益框架下进行。

在建立信任的过程中,时刻保持公开、公正是最重要的一点,而这一点在抗击 SARS 的过程中已表现得非常清楚。4月20日是标志性的一天。在这一天,北京的疫情数字一下上涨了10倍。然而在随后的日子里,公众对“非典”高峰期每天攀升的病例并没有表现出更大的恐慌,相反,对政府的信赖度渐渐回升。中国人民大学舆论研究所的一项调查表明,4月20日之前,北京市民给政府的平均分为46,4月20日后上升到74,60%的市民对政府的信赖度提高了。事实证明增加疫情的透明度是取信于民的关键举措。

3.2 专家与公众

任何涉及复杂技术或专业知识的风险问题,一般公众由于专业知识的欠缺可能会在风险认知中表现出过度反应,或其它非理性的态度和行为。大量研究证实专家与公众对特定风险问题的看法往往存在较大差异。这种差异能够提供丰富的信息,让我们了解公众真实的心理状况,为风险沟通提供依据。因此,长久以来,讨论与解释专家与公众对特定风险问题的认知差异是研究风险认知与风险沟通的重要课题。

3.2.1 正确理解差异

专家与公众在风险认知上存在差异的现象,我们可以通过观察来了解,但如何解释这些差异却需要非常谨慎,这有可能关系到风险沟通是否能够顺利进行。Philip Gray^[8]对导致认知差异的因素进行了归纳,他认为专家与公众因为在风险沟通中的角色、利益、知识背景的不同都可能导致他们之间在认知上产生差异。因此,机构或机构代表在进行风险沟通时要能够充分认识和理解在对待特定的风险问题上专家与公众的认知差异中所隐含的意义。

专家与公众认知差异的另一个主要来源是对风险定义的不同。对风险概念理解上的偏差极易产生风险沟通障碍,也就是说,沟通双方可能没有在一个标准前提下探讨问题,或者双方理解问题的基础没有统一,这样的沟通显然是无效的。因此,沟通双方对风险定义的理解应该成为风险沟通的最主要的内容。

3.2.2 合理利用认知差异的信息

一些负责风险沟通的机构经常抱怨非专家或外行人常常不能理性地对待风险,或不能准确地知觉和评价风险信息。然而,与此相反,公众代表,比如一些相关群体或社区居民则经常质疑风险评估或风险管理过程的合法性。他们认为政府官员、企业代表以及专家们通常对居民所关心的问题并不感兴趣,或不愿意直截了当地去解决问题。风险信息有时是复杂的、易混淆的、不连续或不完整的,这往往会导致双方冲突的加剧;并产生对风险沟通的对方或信息来源的不信任。因此,如何准确理解和解释专家与公众的认知差异,对于解决风险沟通中的敏感问题有重要的作用,这应该成为风险沟通研究的重点之一。

媒体在风险沟通中的功能是无法被替代的,它既可能促进风险沟通的功效,也可能成为扰乱公众认知或心理状态的诱因^[9]。媒体因为自身的特点可能会在风险沟通中产生一些固有的问题,但有时对这些问题的讨论也会有助于提高媒体在风险沟通中的作用。

新闻记者往往都不是风险问题的专家,因此,像我们前面已经谈到的专家与公众在认知上的差别,可能成为媒体在信息选择、报道方式等方面的误差源。我们建议新闻记者应该与专家结合,尽量准确地传达风险事件本身的衡量指标,同时,也应该尽量传达专家对该问题的意见和看法。新闻记者应该尽量从客观、公正的角度报道风险事件,并以科学的评价标准来描述事件,切忌因为自身在知识上的缺乏,而任意渲染

造成不实的报道。对风险报道应力求多侧面多方面地报道,既有危害方面的详尽报道,也同时应该报道有益或者是可以防范的一面。应该既注重数字的报道也重视故事的报道,这样才可能在公众的内心形成比较完整的信息结构。媒体在此次 SARS 事件中起到了非常重要的作用,个体采集信息最多的三条沟通渠道是网络、电视与报纸,其中电视和电台还成为个体信任程度最高的三条沟通渠道。应当说在这场灾难中,媒体成为提供信息,安抚人心的重要桥梁。

4 总结

SARS 的突然袭击暴露了我国在风险沟通上还未形成系统的机制,但同时也为完善这一系统提供了契机。随着 SARS 患病人数的一天天减少,政府的各种举措所产生的效应逐渐显现和完善起来。应当说,抗击 SARS 的胜利不仅得益于直接的医疗和科研的进展,更得益于政府在进行风险沟通时所采取的种种措施。本文阐述了公众理性的建立与风险沟通体系的关系,并从风险沟通特征的各个角度探讨了突发风险事件对公众心理的影响以及干预的途径。在经历了 SARS 的考验之后,我们有理由相信,一套完善的风险沟通机制能够逐步在全社会建立,并会在缓解公众焦虑,唤起公众理性方面有所作为。当然,这还需要大量的切合实际的风险认知与风险沟通方面的理论研究与实践检验。

参考文献

- [1] 谢晓非, 谢冬梅, 郑蕊, 张利沙. SARS 危机中公众理性特征初探. 管理评论, 2003, 15 (4): 6~12
- [2] Kahneman D, Tversky A. Choices, Values, and Frames. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000. 17~43
- [3] Slovic P. Perception of Risk. Risk Analysis, 1987, 236 (17): 280~285
- [4] Covello V T, Peters R G, Wojtecki J G, Hyde R C. 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, 2001, 78 (2): 382~391
- [5] Fischhoff B. Risk perception and communication unplugged: Twenty years of process. Risk Analysis, 1995, 15 (2): 137~144
- [6] Slovic P. Trust, emotion, sex, politics, and science: Surveying the risk-assessment battlefield. Risk Analysis, 1999, 19 (4): 689~701
- [7] Kruk G. Risk communications and the management of EMF risks, EMF risk perception and communication. Proceedings International Seminar on EMF Risk Perception and Communication, Ottawa, Ontario, Canada, 1998. 95~118
- [8] Gray P. Improving EMF risk communication and management: The need for analysis and deliberation, EMF risk perception and communication. Proceedings International Seminar on EMF Risk Perception and Communication, Ottawa, Ontario, Canada, 1998. 51~68
- [9] Slovic P. Informing and Educating the Public About Risk. Risk Analysis, 1986, 6(4): 403~415

Risk Communication and Public Rationality

Xie Xiaofei, Zheng Rui

(Department of Psychology, Peking University, Beijing 100871)

Abstract: The panic induced by the sudden risk events is much more harmful than the risk events themselves. When risk events come, the extent of public rationality is an important foundation to cope with crisis. This article proposes the concept of public rationality, explains definition and its construct, and influence factors. Taking SARS as an example, this article also analysis the nature and characteristics of risk communication, and the possible ways and related conditions for risk communication to influence public rationality. This article provides the theory foundation to make an inclusion on SARS risk crisis, to study the psychological system in coping with risk events in order to promote the research and practice in risk communication field.

Key words: SARS, risk communication, public rationality.