

# 跨越信息差距：重大突发公共卫生事件中风险沟通的异化、肇因与调适

齐正达<sup>1</sup>, 周春霞<sup>2</sup>

(1.香港中文大学 人文社科学院, 广东 深圳 518172; 2.安徽大学 新闻传播学院, 安徽 合肥 230601)

**摘要:** 当今世界已步入高风险社会, 风险的不可控因素日益增多、灾难的可预见性逐渐降低成为重要的时代特征。危害性大、波及面广、蔓延迅速的突发公共卫生事件成为国家治理的重大课题。因此, 剖析重大突发公共卫生事件中风险沟通的典型案例, 从而更好地应对风险社会可能带来的种种挑战, 具有非常重要的现实意义。基于“信息差距”理论框架, 以2022年上海新冠肺炎疫情防控为研究案例, 通过对微博平台上不同主体发布的相关信息进行梳理, 深入分析信息差距影响下风险沟通的主要特征及其深层次动因, 并在此基础上提出调适策略。

**关键词:** 风险沟通; 突发公共卫生事件; 信息差距; 后疫情时代

中图分类号: G206; D63

文献标识码: A

文章编号: 1674-0092 (2025) 01-0039-08

突发公共卫生事件是指突然发生的、造成或者可能造成公共健康严重损害的重大传染病疫情, 以及其他严重影响社会公众健康的事件<sup>[1]</sup>。作为全球性突发公共卫生事件, 新冠肺炎疫情的暴发不仅对全人类的生命安全和身体健康造成了严重威胁, 同时也对全球政治、经济格局产生了巨大冲击, 其典型性不容忽视。

中国则在以习近平同志为核心的党中央坚强领导和正确指挥下, 取得了疫情防控的重大决定性胜利, 创造了人类文明史上人口大国成功走出疫情大流行的奇迹<sup>[2]</sup>。因此, 随着新冠肺炎疫情走向终结, 以更加宏观、全面的视角对其中的经验得失进行复盘与审视, 深刻理解风险沟通的动态过程, 进而为未来应对与治理类似的重大突发公共卫生事件提供系统的理论支持与实践指导, 具有不可或缺的重要意义。

基于上述背景, 本研究拟依托“信息差距”的理论框架, 通过对上海疫情防控相关微博进行量化分析, 深入剖析政府与公众风险沟通的异化表征及其肇因, 进而探索出将多元主体有机纳入韧性治理

体系的调适策略, 实现“善治”的目标。

## 一、理论背景

### (一) “风险沟通”的发展历程

20世纪70年代, “风险沟通”一词由美国环保署首任署长威廉·卢克希斯 (William Ruckelshaus) 提出<sup>[3]</sup>。1986年, 全美首届“风险沟通全国研讨会”后, 保护基金会主席威廉·赖利 (William K. Reilly) 将风险沟通等同于“从政府或其他风险沟通者到公众的风险信息的单向传递”<sup>[4]</sup>。1989年, 美国风险认知与沟通委员会将风险沟通定义为“个人、团体、机构之间交换信息和意见的互动过程”<sup>[5]</sup>, 从而扭转了学术界将其理解为“风险信息的单向传播”的观点。同年, 《改善风险沟通》一书出版后, 风险沟通的研究重点逐渐向公众偏移, 精准把握公众的风险感知状况成为有效沟通的前提。1993年, 风险沟通专家彼得·桑德曼 (Peter Sandman) 提出, 政府、公众、专家与媒体有效风险沟通的关键在于建立信任<sup>[6]</sup>, 标志着相关研究开始走向成熟。经过长期的探索与实践, 美国国家科学院 (The National Academy of Sciences) 对风险沟

收稿日期: 2024-07-15

基金项目: 国家社会科学基金青年项目“新冠肺炎疫情下增进团结的公民责任研究”(20CZZ013)

作者简介: 齐正达, 男, 山西五台人, 香港中文大学(深圳)人文社科学院硕士研究生, 主要从事风险传播、国际传播研究; 周春霞, 女, 安徽铜陵人, 安徽大学新闻传播学院讲师, 博士, 主要从事传播与社会发展、网络舆情研究。

通作出标准定义：风险沟通是指个体、群体以及机构之间交换信息与观点的相互作用过程，涉及多维度的风险性质及相关信息。风险沟通不仅包括传递与风险相关的信息或者发布政府在风险管理方面的法规、政策，也包括表达对风险事件的关注、意见与反应<sup>[7]</sup>。

综合当前国际、国内学术界关于风险沟通的权威研究成果，归纳总结出风险沟通有如下8个典型特征：(1) 多元性。风险沟通涉及政府、公众、专家与媒体等多元主体，且每个主体都可能成为沟通的发起者和接受者；(2) 互动性。风险沟通强调多元利益主体通过平等对话、协商的方式促进自身对风险的理解与评估；(3) 持续性。风险沟通是一个持续的过程，各利益相关者需要依据风险的实时变化不断交换信息、更新认识与调整策略；(4) 系统性。公众层面的风险感知、组织层面的风险决策，以及社会层面的制度建构，共同构成多层次的风险沟通系统；(5) 及时性。当风险事件发生时，多元利益主体需要迅速交换关键信息，以便及时采取应对措施；(6) 透明性。风险沟通要求各利益相关者公开、透明地共享信息，包括风险的性质、影响与治理策略等；(7) 针对性。风险沟通需要依据多元利益主体的诉求、期望进行针对性的交流，确保信息的精准传达；(8) 制度性。风险沟通需要制度层面的支持，包括法律法规的保障、信息机制的公开、参与渠道的畅通等。

## (二) “信息差距”的提出思路

“差距”一词最早来源于美国社会学家威廉·费尔丁·奥格本（W.F.Ogburn）在1923年出版的著作《社会变迁：关于文化和先天的本质》里的“文化差距”（Culture Lag）。这一概念阐释了社会变迁进程中物质文化与非物质文化变迁不同步的现象，即物质文化在科学技术的推动下迅速迭代，而诸如社会制度、法律法规、道德规范等非物质文化具有较强的稳定性，变迁速度相对缓慢<sup>[8]</sup>。如果文化差距长期得不到有效调适，可能会加剧文化各组成部分间的不平衡，进而引发社会秩序的混乱，甚至出现“社会解组”（Social Disorganization）的现象<sup>[9]</sup>。因此，为维持社会系统的协调、稳定运行，非物质文化必须在适当的时间内完成适应性变迁。

同时，“文化差距”理论的应用范围非常广阔，涵盖了从个体层面的社会化过程到社会层面的数字化变迁。具体而言，在城市化进程中，基础设

施建设加速推进，城中村村民的身份发生迅速转变，但其心理调整与素质提升的进度却相对滞后，身心容易产生失调<sup>[10]</sup>；在社会转型时期，经济的飞速发展使青少年群体所处的物质环境发生剧变，但其自身的价值观念、社会规范的变迁速度难以与之同步，导致该群体出现诚信缺失等越轨行为<sup>[11]</sup>；随着数字技术的应用与普及，社会“智”理的推进速度与老龄人口的适应能力之间存在显著的差距，这一信息弱势群体面临着被边缘化的风险<sup>[12]</sup>。此外，“文化差距”理论也受到不同学科研究者的关注与研究，从而衍生出了“能力差距”“技术差距”“资源差距”“制度差距”等分析性概念。

综合当前国际、国内学术界关于差距理论的重要研究文献解释，提炼出“信息差距”的概念，即在以移动互联为底层逻辑的新媒体平台的复杂影响下，政府与公众在风险信息的传播与接收过程中出现议题错位、回应滞缓，以及舆情裂变的现象。一方面，信息差距阐明了新媒体语境下政府与公众之间信息互递的准确性、时效性与系统性不匹配的状况。特别是在突发公共卫生事件中，政府的标准化供给与公众的个性化解读的冲突加剧了风险信息的碎片化程度，阻碍了风险沟通的顺畅进行，从而导致官方决策往往滞后于舆情发展。另一方面，信息差距也体现在政府的风险预警与公众的风险认知的差异上，公众基于感性思维与个体经验而选择性过滤信息的行为可能导致其风险感知与实际风险水平脱节<sup>[13]</sup>。这一概念深化了多元利益主体对社会变迁进程中风险沟通所面临挑战的理解，成为公共卫生管理乃至社会治理领域的关键议题。因此，在面对重大突发公共卫生事件等危机情境时，深入探讨信息差距影响下风险沟通的主要特征及其成因，有助于政府构建更加行之有效的信息传播体系，从而更好地保障公众的生命安全和身体健康。

## 二、信息差距侵扰下风险沟通的典型特征

作为当前我国用户群体最广泛的社交媒体之一的微博，因信息量大、时效性强等特征而成为政府、公众之间沟通风险信息的主要渠道，因此本研究将@上海发布上的微博内容作为研究数据来源。作为上海市委、市政府的官方信息发布平台的@上海发布，以及时发布权威的上海政务信息、积极回应群众关切，以及提供涉沪实用资讯为宗旨。而#上海疫情#话题下相关内容的讨论量为692.6万次、阅读量为199.2亿次，成为这一重大突发公共卫生

事件中公众意见与反馈的最大集散地。基于上述背景,本研究利用Python的Scrapy框架爬取了2022年3月1日至2022年6月1日@上海发布的全部1128条微博内容,并经过逐条阅读后去除无关数据105条,最终得到1023条有效微博内容。然后用相同的方法爬取同时段#上海疫情#话题下转发、评论、点赞数据总和最高的4092条微博内容,包含用户ID、微博正文与发布时间。

### (一) 风险议题聚焦错位

本研究以Divominer文本数据挖掘与分析平台的自动编码功能为主,结合人工校对编码的方式对@上海发布的1023条微博内容进行分类,编码框架为风险信息的议题类型。为最大限度地确保结果的准确性,在对所有的微博数据进行统一编码之前,首先对1023条微博按照时间顺序进行排列,设定抽样间隔K=11,从第1条开始,等距抽取100条微博样本,再由两位编码员分别进行独立编码,根据Holsti方法计算出编码结果的交互信度为0.93。对于7%存在分歧的编码结果,两位编码员通过进一步讨论明确了编码标准,重新确定原微博内容所属的议题类型。在此基础上,将调整后的编码标准导入Divominer平台,对剩余的全部微博内容进行了自动编码,统计结果如图1所示。#上海疫情#话题下的4092条微博内容的分析方法、操作步骤同

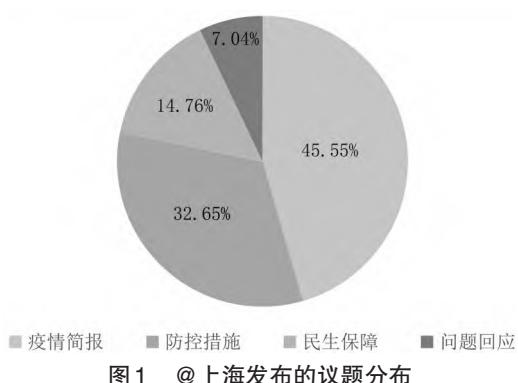


图1 @上海发布的议题分布

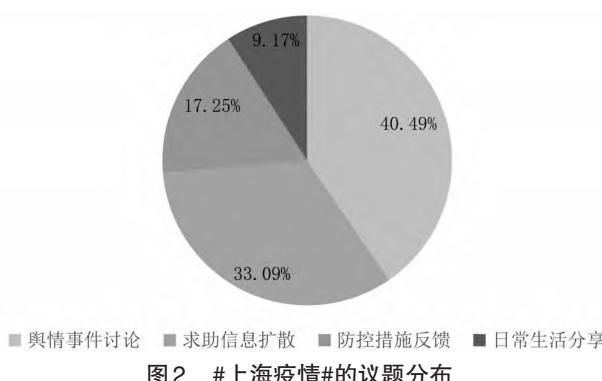


图2 #上海疫情#的议题分布

上,编码结果如图2所示。

@上海发布的1023条微博内容分为四种议题类型,其中,“疫情简报”是指官方发布的疫情相关的最新数据,占比为45.55%;“防控措施”是指官方出台的关于防控的最新规定,占比为32.65%;“民生保障”是指官方为保障人民基本生活需要的统筹安排,占比为14.76%;“问题回应”是指官方针对舆情热点问题的回应,占比为7.04%。#上海疫情#话题下的4092条微博内容也分为四种议题类型,其中,“舆情事件讨论”占比为40.49%;“求助信息扩散”占比为33.09%;“防控措施反馈”占比为17.25%;“日常生活分享”占比为9.17%。

由上述数据可知,官方的议题设置往往侧重于疫情数据的实时传递、防控措施的动态调整,以更好地发挥其在风险治理过程中的主导作用。在重大突发公共卫生事件的背景下,宏观统筹的危机修辞虽然有助于彰显官方的权威性与决策力,但可能因为缺乏针对性与细腻度而难以实现纵深化、共情化传播,进而加剧官方与公众的心理隔阂。

相比而言,公众则更加关注官方对于舆情事件的回应,以及自身求助信息的扩散情况,相关微博内容数量合计占据总量的73.58%。从风险心理学的角度分析,公众在面对新冠肺炎疫情暴发等风险事件时,往往会产生恐惧、焦虑、忧郁等负面情绪,进而强化其对与自身利益关联更加密切的话题的关注<sup>[14]</sup>,以求从中获得精神慰藉与作为平等生命主体的尊严感,但此类信息通常需要较长的时间才能形成传播流。

官方与公众在风险议题设置与聚焦层面的错位现象不仅凸显了双方风险沟通的阻滞,更揭示了深层次的风险认知与心理需求的差异,这种宏观叙事与微观流露之间的差距需要双向的情感互动来弥合。

### (二) 风险回应相对滞缓

在突发公共卫生事件中,能否根据当前的舆情事件进行及时、有效的回应,是衡量官方风险沟通能力与治理水平的关键指标。因此,本研究选择了在上海疫情防控期间具有极高热度的三起微博舆情事件为例进行研究,三起微博舆情事件的官方回应情况见表1。

在传统媒体时代,信息传播受限于复杂的媒体制作和分发流程,导致舆情事件通常具有较长的“潜伏期”。官方需要利用时间差收集并核实争议性

表1 上海官方针对重大舆情事件的回应

舆情事件	发生时间—回应时间	回应内容	耗时
上海快递、外卖要停	2022.3.31—2022.4.6	上海市商务委副主任回应：此为谣言	6天
上海买菜难	2022.3.25—2022.3.30	中青报记者拍视频记录亲身经历，并称：物价正常、买菜不难	5天
上海金山区婴幼儿隔离点的婴幼儿被单独隔离，无家长陪护	2022.3.31—2022.4.2	上海市公共卫生临床中心回应：网传的照片、视频为儿科病房内部腾挪过程中的场景，事件系谣言	2天

事件的具体信息，从而确保其回应内容的准确性与可信度。同时，官方在拟定回应方案时能够更加审慎地考量、兼顾多元利益主体的立场与诉求，从而维护社会系统的协调、有序运行。

然而，伴随着新兴媒体崛起、渗透并深刻参与到重大舆情事件的发酵过程中，舆情信息传播的速度与范围达到了前所未有的程度<sup>[15]</sup>。基于此，人民网舆情监测室提出了“黄金4小时”法则，即官方要第一时间回应，第一时间处理问题，做突发事件的“第一定义者”<sup>[16]</sup>。表1显示，“上海快递、外卖要停”“上海买菜难”“上海金山区婴幼儿隔离点的婴幼儿被单独隔离，无家长陪护”这三起舆情事件从爆发到官方回应的时间间隔普遍较长，最长的为6天，官方虽然对错误信息进行了纠正，但超出了最佳的回应时限。

风险回应的滞缓不仅是对公众知情权的潜在侵扰，也是对政府公信力的严峻考验。首先，这一现象会影响公众对风险事件的准确认知与科学应对。在信息传播渠道高度发达的当下，公众渴望在第一时间了解突发公共卫生事件的真相与进展。如果官方回应不及时，极有可能导致谣言的大面积散播，错误信息的蔓延会引发公众不必要的慌乱，进而误导其理性判断。其次，作为公共权力的代表，政府的回应速度直接关系到公众对官方的认可与包容程度。如果政府未能在舆情爆发后的第一时间把握事件的定性权与细节的解释权、及时作出回应，就会使公众对政府产生信任折扣，进而影响官方在后续

风险治理工作中的权威性，甚至可能造成公众对官方的防控号召产生对抗心理，影响相关举措的贯彻落实，加剧突发公共卫生事件的破坏力。

### （三）风险舆情迭代裂变

网络舆情传播所具有的即时性、开放性、匿名性等基本特征在突发公共卫生事件的情境下被显著放大，从而导致上海疫情防控期间相关焦点议题不断生成，这也成为该时期风险沟通的典型特征。根据伯格曼技术哲学的观点，焦点议题作为一种聚焦物，能够汇聚其所在舆论场域中的多元利益主体展开共同的话语实践<sup>[17]</sup>。面对焦点议题愈演愈烈，以及多元主体的风险沟通需求迅速扩大的现实状况，官方如果未能及时弥补因信息差距而产生的效能差距，则可能会导致风险舆情的迭代与裂变。

公众对于官方回应的反馈与态度是衡量风险沟通效果的重要指标。根据表1中的相关信息，研究者分别在三起舆情事件的官方微博的评论区“按热度”爬取了500条有效内容，并利用ROST CM6软件中的ROST Emotion Analysis Tool对1500条评论内容进行情感倾向分析，统计分析结果见表2。

通过对表2信息进行汇总分析后可知，1500条微博评论中表示“满足预期”的占比为61.33%、表示“中立”的占比为16.67%，而表示“不满足预期”的占比为22%。从整体数据来看，公众对于官方回应的反馈以积极情绪为主，但风险沟通的效果仍具有较大的提升空间。

表2 公众对于官方微博回应内容的反馈

舆情事件	微博回应方	评论统计	满足预期	中立	不满足预期
上海快递、外卖要停	中新经纬	小计	266条	121条	113条
		占比	53.2%	24.2%	22.6%
上海买菜难	中国青年报	小计	308条	51条	141条
		占比	61.6%	10.2%	28.2%
上海金山区婴幼儿隔离点的婴幼儿被单独隔离，无家长陪护	中国慈善家杂志	小计	346条	78条	76条
		占比	69.2%	15.6%	15.2%

2022年3月31日，时任上海市卫生健康委员会主任的邬惊雷表示，应急处置能力确有不足，将进一步提高急救处理能力。官方的风险应对能力缺失可能会导致公众对相关机构产生质疑与批评，引发多元利益主体关于“生命尊严与社会秩序”“健康为先与经济为主”等价值议题的争论，进而将对事件真相的追问上升为对社会治理的诘问。由此产生的负面舆情往往充斥着悖逆式倾向与非理性表达，呈现出虚假信息、极端言论相互交织的景象<sup>[18]</sup>。因此，如果突发公共卫生事件的网络负面舆情得不到及时处理，则极有可能出现群体力量凝结对抗官方舆论的局面，进而衍生出“群体极化”与“群体盲思”等问题<sup>[19]</sup>。

同时，突发公共卫生事件中风险舆情的交互叠加使得风险沟通的效果具有高度的不确定性。具体而言，当多元利益主体的态度与意见在移动互联网的加持下产生碰撞并彼此吸纳时，负面舆情所释放出的能量会成指数倍上涨，从而导致良性风险沟通生态的崩坏。

### 三、风险沟通异化现象的多重非结构性肇因

在高风险社会的背景下，风险沟通的核心目标是建立与巩固多元利益主体之间的信任关系，促使其迅速作出明智决策，并采取恰当的自我保护措施，以减轻突发公共卫生事件的负面影响。具体而言，有效的风险沟通旨在通过平等、透明的双向对话来构建政府、公众与专家之间的良好关系，减少误解与冲突，促进共识的达成，从而维护社会秩序的稳定<sup>[20]</sup>。

在理想状态下，突发公共卫生事件的风险沟通具备以下关键特征：（1）风险沟通强调风险信息的双向传输，以及多元利益主体在沟通中的平等地位；（2）风险沟通承认风险认知的局限性、风险持续时间的不确定性，以及风险后果的不可预测性，从而有助于公众形成合理的风险预期<sup>[21]</sup>；（3）风险沟通应当在风险事件暴发的早期阶段及时启动，同时必须确保风险信息的准确性与完整性，以便公众可以快速采取相应的行动。

但信息差距的侵扰使得官方与公众之间的风险沟通发生异化，偏离了理想状态下突发公共卫生事件中风险沟通的关键特征。具体来讲，这种异化主要体现在风险议题的聚焦错位、风险回应的相对滞缓，以及风险舆情的迭代裂变等非常规现象上，从

而削弱了风险沟通的整体效能。基于此，通过前述相关微博及舆情事件的深入分析，提炼出影响上海疫情防控期间风险沟通效果的四大非结构性因素。

#### （一）群体性暗示对公众情绪的干扰

群体的基本特点是将个人融入一种共同的精神与情感中，从而模糊个体之间的差异。法国社会心理学家勒庞提出，暗示是群体互动的心理机制，其高度的传染性能够促使群体情感向特定的方向迅速转变<sup>[22]</sup>。当缺乏强大的指引时，群体的互动只可能离真相越来越远。加之，在突发公共卫生事件暴发后，网络用户往往处于身体“离场”（absence）与行动“脱域”（disembedding）的状态<sup>[23]</sup>，容易出现逆反心理、排异心理，导致自身理性辨别与判断信息真伪的能力弱化，更倾向于相信符合其再嵌入的网络社群整体期望的内容。

不仅如此，公众在网络空间的“离身在场”（absent-presence）也给失范行为提供了天然屏障，使得其在风险沟通的过程中时常处于亢奋、盲从的精神状态，更热衷于以暴戾、非理性的态度传播极端的观点、参与网络社群的“狂欢”，以此来排解因风险沟通不充分而产生的负面情绪。在上述过程中，网络舆情不可避免的群体化倾向为虚假信息提供了滋生与蔓延的温床。例如，作为社会情绪的重要表征，谣言通过新媒体用户所构建的关系网络进行渗透与扩散，从而增加了官方风险治理的难度。

#### （二）官方平台的报道框架缺乏深度

官方报道框架所营造的拟态环境会影响公众对相关议题的关注倾向，进而塑造其参与风险治理的态度与行为。在上海疫情防控期间，@上海发布就相关议题发布了大量的报道，采用最多的是风险事态、风险调控这两类议题框架，其中充斥着许多重复的新闻资讯，所提供的信息量与报道数量并未成正比。而风险信息的细节越不充分，别有用心者对相关报道进行歪曲解读、恶意篡改的空间就越大。

具体而言，官方平台在特殊时期积极发挥风险信息告知的作用，有助于弥合其与公众在风险沟通过程中关于事实性内容的信息差，但所发布内容对风险议题的深度思索与反省有限，往往会导致公众更容易受到其他未经严格审查的风险信息的裹挟，从而产生认知偏差，加剧自身的不安全感与情绪波动。不仅如此，被错误风险信息诱导的公众会在网络谣言的传播过程中起到推波助澜的作用，干扰良好、有序的风险沟通进程。

相反，贴近生活的深度故事更能引发公众的共鸣，其中涉及的风险信息也因此更具说服力，有助于官方平台彰显“精神纽带”的价值，实现高效的信息互动与价值联通，进而改善公众在风险沟通过程中的感知与体验，增强社会信任与行动共识<sup>[24]</sup>。

### （三）政府风险化解的预案准备不足

在上海疫情防控的初期，统一、垂直的风险化解预案未能真正建立起来，风险治理系统内部的信息实际触达率不及预期，从而导致官方在平台上风险沟通的过程中难以充分发挥主导者的角色，无法确保全域静态管理状态下风险信息的传递与反馈效率。同时，专职从事宣传工作的人员缺乏系统性心理危机应对方面的相关培训，其在面对重大突发公共卫生事件所引发的公众焦虑、恐慌等负面情绪时，无法运用合理的风险沟通技巧进行有效干预，由此产生的后果是政府的公信力受损，严重影响风险治理的效率，从而引发新一轮的信任危机。

在重大突发公共卫生事件中，相关风险议题在网络空间中的迅速发酵，速度之快往往会导致官方回应不及时、不充分，而作为公众关注度最高的议题类型——医疗服务类信息是该问题表现最突出的领域。一方面，官方平台的信息审核与发布流程较为严格，特殊时期的简化处理预案准备不足，并且缺乏全面、高效的信息反馈系统，难以满足公众即传即达的风险信息需求。另一方面，官方平台的常规任务是发布与国家政务、社会发展相关的宏观资讯，对于突发事件，要求其在短时间内将报道的侧重点转移到突发的具体事件上，所涉及的角色调整与议题转换需要一定的时间。

### （四）风险议题耦合引发的次生危机

在上海疫情防控期间，官方平台承担着凝聚抗疫共识、整合多方资源、维护公共秩序的重要使命。因此，如果官方针对风险议题的回应在时间上存在滞后性、在信息上具有不充分性，那么风险议题就难以被彻底解决，而且彼此之间会相互耦合，进而衍生出多层次、多面向的次生危机。首先，风险议题的交互作用使得公众在危机事件中滋生出的焦虑、沮丧等负面情绪不断加深，从而对其身心健康造成损害，甚至可能引发严重的心理问题。其次，官方平台、网络大V等多元主体的持续性轮推会促使风险议题与负面舆情产生叠加，给整体性风险治理带来严峻挑战<sup>[25]</sup>。再次，风险舆情的愈演愈烈会加重公众的心理负担，迫使其输出虚假的、极端的言论来缓解自身对于未知状况的担忧与恐惧，

从而导致负面舆情呈现出“倍增效应”（Multiplier Effect）式的扩散现象。最后，公众在特殊时期散布的谣言往往容易形成规模，可能会影响官方对其现实诉求的理性判断与正确理解，放大决策过程中的非理性因素，降低风险沟通的效果。

## 四、突发公共卫生事件风险沟通的调适策略

突发公共卫生事件不仅是对公共健康系统的严峻考验，更是对风险信息治理的重大挑战。面对风险沟通过程中暴露出的议题聚焦错位、回应相对滞缓，以及舆情迭代裂变等脆弱性因素，政府可以通过协调内部相关部门与动员外部多元主体的方式，建立协同高效的突发公共卫生事件防控指挥系统，构筑权威化、立体化的风险沟通阵地，从而更好地引导公众理解、支持并参与风险治理工作。

### （一）强化深度报道，纾解公众负面情绪

美国社会学家戈登·奥尔波特（G.W.Allport）与利奥·波斯特曼（L.Postman）于1947年提出了谣言公式，即，谣言=（事件的）重要性×（事件的）模糊性<sup>[26]</sup>。由此可知，面对重要性极强的突发公共卫生事件，其细节的模糊性越高，谣言产生的可能性就越高。具体而言，获得充足的、有效的风险信息并对其形成正确的理解是公众积极、理性参与风险沟通的重要前提。

消息报道以传播最新鲜、最重要的事实为目的，通常比较简洁。这一新闻体裁的固有属性决定了其难以呈现五要素（Who、What、When、Where、Why）之外公众关注的细节。相比于消息，深度报道的细节是全面的、充实的，一篇高质量的报道往往具有更好的信息触达率，以及极强的警示、动员效果。因此，政府有关部门应该充分考虑突发公共卫生事件的发展态势与公众心理状态之间的关系，更精准地了解用户的关注重点，进而及时转换报道思路与调整话题内容，防止虚假信息与网络谣言趁虚而入，营造良好、有序的风险沟通环境。同时，作为社会公器，官方媒体可以发挥新闻报道的建设性作用<sup>[27]</sup>，通过分析总结相关舆情事件的深层次成因，提高风险反思议题的比例，为公众提供积极情绪建构与风险信息反馈的有效资源，而不是流于粗浅化、单向化的信息传递。

### （二）弥合信息差距，编制紧急风险预案

突发公共卫生事件通常具有感染范围广、传播速度快、防控难度大等特征，相关风险信息也呈现出多源异构、实时变化的现象<sup>[28]</sup>。而政府承担着防

范与化解重大风险的责任，因而有必要将信息差距弥合机制的建设情况纳入工作绩效的评估中，并以此为契机推动自身优化柔性化、去中心化的治理结构。具体而言，有关部门可以编制简洁、高效的风险沟通预案，为多元利益主体提供准确、可靠的风险信息。

同时，政府可以建立分阶段的风险舆情预警机制，及时响应与处理负面舆情，从而降低信息差距侵扰下舆情裂变的可能性。首先，在舆情潜伏期，有关部门可以对风险议题进行提前调控，采取系统性的传播干预措施，以压缩负面舆情的生命周期；其次，在舆情扩散期，有关部门可以积极引导公众关注正能量内容，使其与负面舆情形成对冲，从而加快舆情衰退的速率。

此外，畅通风险信息反馈渠道、与多元利益主体形成有效互动对于风险沟通预案的完善至关重要。一方面，有关部门可以在负面舆情出现后迅速与相关信息源取得联系，以便于核实信息的真伪；另一方面，有关部门可以就负面舆情及时发声，展现出重视态度与应对信心，进而抑制谣言的产生与扩散。

### （三）增强组织韧性，多元主体协同治理

在突发公共卫生事件的背景下，风险沟通是政府、公众、媒体、社会组织等多元利益主体实现协同治理（Synergetic Governance）的重要途径<sup>[29]</sup>。各协作主体可以通过系统性的交流来凝聚风险防控的共识，构建综合性的风险治理体系。这一体系的横向联通与纵向贯通所汇聚成的抵御重大风险的合力，可以最大限度地确保风险信息的顺畅传输，有助于以科学化、规范化的方式提高整体的风险治理能力，从而精准识别、化解潜在风险。首先，政府可以继续完善新闻资讯类自媒体的准入标准，加强相关人员职业操守的培训与失范行为的监管，使其依法依规运营，降低风险信息受到污染的概率。其次，有关部门可以与网络意见领袖（Opinion Leader）进行深度合作，发挥其巨大的号召力与影响力，引导公众的注意力从负面风险舆情向正面话题转移。再次，政府可以加快推进网络空间道德建设，对用户强化自我管理意识的培养，进而实现对其网络活动的有效规范，减少虚假风险信息的散播。最后，有关部门可以定期举办关于网络平台管理的座谈会，帮助平台管理者对用户发布内容的边界、尺度有更加清晰的认知，有助于做到及时发现并处理违规风险信息。

## 五、结语

以“信息差距”这一核心概念为理论支点，对2022年上海新冠肺炎疫情防控期间的风险沟通状况进行了深度剖析。通过对微博平台数据的量化分析，揭示了风险沟通中信息传递的异化特征、深层原因，提出了调适策略，为后疫情时代的韧性治理提供了新的视角。

首先，在风险沟通的过程中，信息的精准传达往往受到信息差距的阻碍。这一差距不仅体现在官方与公众之间的信息不对称，更反映为多元主体间沟通机制的断裂。信息的单向流动与缺乏有效的反馈机制导致了公众的风险感知与官方的风险评估之间存在显著差异，进而影响了防控措施的执行效率与公众配合度。

其次，着重强调了弥合信息差距的重要性。为了提升风险沟通的效能，有关部门应当继续完善紧急风险预案，建立分阶段的风险舆情预警机制，确保风险信息及时、准确传播。同时，畅通风险信息反馈渠道，与多元利益主体形成良性互动，是实现有效风险沟通的关键。政府应当加强与网络意见领袖合作，借助其影响力来引导公众舆论，并强化网络空间的道德建设，减少虚假信息的传播。

再者，增强组织韧性，实现多元主体协同治理被视为优化风险沟通的核心策略。有关部门需要提高资讯类自媒体的准入门槛，加强职业操守的培训，保证风险信息的质量。政府通过与社会各界的系统性交流，构建综合性的风险治理体系，实现横向联通与纵向贯通的结合，有助于形成抵御重大风险的合力。

综上所述，风险沟通不仅是政府与公众之间的简单信息传递，也是涉及多元主体、多个维度的复杂互动过程。在突发公共卫生事件中，有效的风险沟通能够促进公众理解、信任与支持政府的防控举措，反之则可能导致信息扭曲、公众恐慌乃至社会混乱。因此，构建健全的风险沟通机制，强化信息的双向流通，增强社会韧性，是应对各类风险挑战的必由之路。唯有如此，才能在风险社会中实现“善治”，构建和谐稳定的社会秩序。

## 参考文献：

- [1] 曹康泰. 突发公共卫生事件应急条例释义[M]. 北京：中国法制出版社，2003：117.
- [2] 仲音. 重大决定性胜利 人类文明史上的奇迹[N]. 人民日报，2023-02-18 (2).
- [3] PETERS R G, COVELLO V T, MCCALLUM D B. The De-

- terminants of Trust and Credibility in Environmental Risk Communication: An Empirical Study[J]. Risk Analysis, 1997, 17 (1): 43–54.
- [4] 林爱珺, 吴转转. 风险沟通研究述评[J]. 现代传播 (中国传媒大学学报), 2011 (3): 36–41.
- [5] Committee on Risk Perception and Communication, National Research Council. Improving Risk Communication[R]. Washington, D.C.: National Academy Press, 1989.
- [6] SANDMAN P M. Responding to Community Outrage: Strategies for Effective Risk Communication[R]. New York: American Industrial Hygiene Association, 1993.
- [7] COVELLO V T, PETERS R G, WOJTECKI J G, et al. 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[J]. Journal of Urban Health–Bulletin of the New York Academy of Medicine, 2001, 78 (2): 382–391.
- [8] 张晓君. 应急管理现代化“堕距”的生成与弥合[J]. 行政论坛, 2021, 28 (1): 68–73.
- [9] 徐望. 公共文化服务供给之文化堕距矛盾化解路径[J]. 新世纪图书馆, 2019 (5): 5–9+68.
- [10] 王跃敏, 李建权. 从“文化堕距”理论看城中村村民的社区化——以太原市城中村改造为例[J]. 理论探索, 2009 (3): 95–97.
- [11] 许平. “文化堕距”理论视角下对当代大学生诚信缺失现象的解读[J]. 学校党建与思想教育, 2006 (9): 49–50.
- [12] 李熠煜, 杨旭, 孟凡坤. 从“堕距”到“融合”: 社会“智”理何以“适老化”[J]. 学术探索, 2021 (8): 96–103.
- [13] 刘培, 于晶. 风险沟通的关键因素与策略框架——基于2007至2016年中国邻避事件的观察[J]. 当代传播, 2017 (5): 44–46.
- [14] 张大维. 国际风险治理: 分析范式、框架模型与方法策略——基于公共卫生风险治理的视角[J]. 国外社会科学, 2020 (5): 99–111.
- [15] 齐正达, 李芸, 孙晓晴. 国外短视频研究: 格局、径路与前沿展望[J]. 中国广播电视台学刊, 2023 (11): 72–77.
- [16] 人民网舆情监测室. 如何应对网络舆情: 网络舆情分析师手册[M]. 北京: 新华出版社, 2011: 18–19.
- [17] 王伯鲁, 魏擎宇. 伯格曼聚焦物与装置范式关系解析[J]. 电子科技大学学报 (社科版), 2015 (2): 69–72.
- [18] 郑敬斌, 刘超. 重大疫情负面舆情的生成与治理[J]. 思想教育研究, 2020 (3): 44–48.
- [19] 欧亚. 众声喧哗的背后: 网络议题的形成机制与传播路径研究[M]. 北京: 经济日报出版社, 2010: 81–82.
- [20] 董向慧. 舆情视角下的突发公共卫生事件风险沟通框架建构[J]. 理论与改革, 2020 (4): 14–23.
- [21] 张洁, 张涛甫. 美国风险沟通研究: 学术沿革、核心命题及其关键因素[J]. 国际新闻界, 2009 (9): 95–101.
- [22] 古斯塔夫·勒庞. 乌合之众[M]. 何道宽, 译. 北京: 北京大学出版社, 2016: 30.
- [23] 田林楠. 视觉快感与狂欢体验: 社交网络成瘾的社会学探索[J]. 天府新论, 2016 (4): 134–140.
- [24] 于水, 杨杨. 重大风险应对中的城市复合韧性建设——基于上海疫情防控行动的考察[J]. 南京社会科学, 2022 (8): 67–74.
- [25] 金家新. 风险社会中突发危机事件的舆情传播与风险沟通[J]. 学习与实践, 2022 (3): 123–132.
- [26] ALLPORT G W, POSTMAN L J. The Psychology of Rumor [M]. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1947: 17–30.
- [27] 许加彪, 成倩. 建设性新闻的产制语境、理论含蕴与学理旨归[J]. 中国编辑, 2020 (6): 30–35.
- [28] 王旭坪, 杨相英, 樊双蛟, 等. 非常规突发事件情景构建与推演方法体系研究[J]. 电子科技大学学报 (社科版), 2013, 15 (1): 22–27.
- [29] 孔祥涛, 陈琛. 重大决策社会稳定风险评估与应对的风险沟通模式[J]. 中共中央党校 (国家行政学院) 学报, 2023, 27 (2): 122–133.

【责任编辑 李林霞】

## Bridging the Information Lag: Alienation, Causes, and Adjustment in Risk–Communication during Major Public Health Emergency

QI Zhengda<sup>1</sup>, ZHOU Chunxia<sup>2</sup>

(1. School of Humanities and Social Science, The Chinese University of Hong Kong, Shenzhen 518172, Guangdong, China;

2. School of Journalism and Communication, Anhui University, Hefei 230601, Anhui, China)

**Abstract:** The contemporary world has entered a high-risk society, where the uncontrollable factors of risks are increasing and the predictability of disasters is gradually decreasing, becoming significant characteristics of our era. Large-scale, widespread, and rapidly spreading public health emergencies have consequently emerged as major challenges for national governance. Therefore, analyzing typical cases of risk communication during major public health emergencies is of great practical significance in order to better address the various challenges posed by the risk society. Based on the “information lag” theoretical framework, this study takes the 2022 Shanghai COVID-19 prevention and control measures as a research case. By systematically organizing information released by different stakeholders on the Weibo platform, it conducts an in-depth analysis of the main features and underlying causes of risk communication under the influence of the information lag. Furthermore, this study proposes adaptive strategies to improve risk communication in such contexts.

**Key words:** risk-communication; public health emergencies; information lag; post-pandemic