

风险传播中的话语革新与安全构建

——评《风险认知、专家角色与媒体效应：社交媒体风险沟通研究》

社交媒体时代,风险信息传播速度与复杂性激增、公共突发事件频发等对国家治理韧性及公共安全构成严峻考验。在此背景下,政务新媒体被赋予了前所未有的重任:既要充当权威信息的“稳定锚”,及时澄清事实、消除疑虑;又要成为公众情绪的“疏导阀”,有效安抚焦虑、凝聚共识;同时,还需担当国际舆论场的“沟通桥”,跨越文化鸿沟、传递真实声音。

笔者在开展浙江省哲学社会科学规划“省市合作”项目(24SSHZ025YB)的研究过程中,认真阅读了《风险认知、专家角色与媒体效应:社交媒体风险沟通研究》。该书分“理论探讨+实证研究”2大部分。理论篇综合新闻传播学、认知心理学与危机管理学,第1章界定了风险与风险认知,梳理了社交媒体信任、专家介入及直播语境中的传播新特征;第2章系统评述了社交媒体风险沟通理论,解析了从情境危机传播理论到社交中介危机传播模型的演进机理,并对“公众中心、信息中心”2种模式及风险的社会放大效应作出概括。实证篇运用控制试验、问卷与网络内容分析等方法,聚焦公众、科学家、媒体3方互动。第3章揭示了社交媒体条件下公众风险感知、粉丝情绪链与次生危机扩散的新变化;第4章比较了新旧媒介在风险争议中的功能差异,分析了微博场景中不同专家角色对风险认知与信息行为的影响。作者强调“知识权威—对话权威”的动态平衡,突破了传统“权威信源”范式,这一洞见为政务新媒体如何用专家支撑“可信—可感—可用”的多层信息供给提供了新思路。

作者认为,政务新媒体话语体系的科学建构与海外传播效能,不仅仅关乎信息传递的效率,更直接牵涉到社会的稳定、国家的安全形象,以及中国在全球叙事中的可信度与亲和力。本书①揭示了危机传播模式从传统线性向“社交中介化”的根本转变,强调公众节点在信息筛选、意义重构、情感附加与再传播中的关键作用,信息传播效果高度依赖多层用户的中介化处理,显著增加了风险感知的不可控性与次生危机生成概率。②创新性地提出数字媒体使用对风险感知呈现情感激化与认知澄清并存的“双轨效应”;信息过载易激发群体性焦虑危及社会心态安全稳定,而多渠道验证与专家互动又能提升理性判断,风险感知呈现“情感—认知”的双重且可能分离的路径。③在方法论上具有突破性,通过虚拟试验与网络分析结合,精准描摹信息扩散曲线与瓶颈节点,为抢占危机响应黄金窗口、最大限度降低事件危害提供了量化依据。这些发现对完善风险预警体系、优化公共安全决策流程均具突破性贡献。

然而,现实中,将理论模型投射当前政务新媒体实践时会遇到3重系统性瓶颈:①权威表达与亲和沟通错位。前者削弱情感黏性,后者损伤公信。笔者认为,这本质是专业与通俗边界的误配。正如赵庆龄指出,政务话语长期在政治性与娱乐性、官方与民间、客观与宣传3组张力间摇摆,易滋生价值认同风险。康健的调查试验进一步证实,娱乐化语言只能带来短暂好感,却会稀释政府声誉的持久度;张厚远提出,缺乏价值化、诗性修辞的官方表达难以在青年群体中建立情感账户。②多主体协同失序。平台建设突进而制度配套滞后,中央—地方、部门—部门间难成闭环。李智将此称为“技术—机制—文化链条断裂”;陈强的对话指数测评也显示,省级门户在“对话回路”维度普遍偏低,互动深度不足。孙涛对“深小卫”个案的剖析揭示,如果新媒体团队不直接扎根业务科室,信息就很容易卡在层层审批的中间环节;熊思斯对36万余条留言板数据的挖掘同样发现“选择性答复”透支治理信誉。③跨文化传播“破圈”受阻。国内有效叙事一旦出海即遭“文化折扣+信任赤字”双重稀释。正如王传宝所说,政务新媒体常陷同温层循环,难以触达异质受众;地方外宣要走出“政策复读机”,必



书名:风险认知、专家角色与媒体效应:社交媒体风险沟通研究

作者:赖泽栋

出版社:吉林大学出版社

ISBN:9787576816679

出版时间:2023年11月

定价:90元

须通过平民化叙事与符号转译完成“从告知到共情”的范式迁移。孙吉胜进一步警示,若话语被动陷入安全化框架,中国形象容易被标签化解读。

笔者认为,破解上述瓶颈,需要在“分层供给、情感加权、协同共治、文化适配”4项耦合上系统发力。①重塑话语供给链。借鉴赖泽栋“事实—解析—行动”的3级信息响应架构,在基础事实层,利用数据可视化(动态地图、信息图、短视频快报)等手段,快速、透明地传递核心事实信息,控制谣言滋生和情绪恐慌;在解析层,引入专家进行深度对话(如直播访谈、在线答疑),解析事件发生的机制、澄清谣言背后的逻辑、阐明应对措施的科学依据,满足公众的深度认知需求,提升信息可信度;在行动层,提供清晰、具体、可操作的行为指导(如安全防护步骤、安全求助渠道、资源获取方式),将公众的理性认知转化为实际行动,降低无助感,提升应对效能。②权威表达加权情感。可在康健设定的“亲和阈值”内,引入张厚远倡导的诗性修辞,将知识硬度与情感温度并置。构建“专家直播间+轮值机制”,推动专家从“权威发布”转向“对话引导”,公开研究过程(在合规范围内),坦诚回应质疑,承认科学认知中的不确定性。这种策略与政务新媒体情感治理需要构建“宏观(社会心态)—中观(群体心理)—微观(个体情绪)”3阶递进模型相得益彰,共同指向更具温度和效度的沟通。③强化矩阵协同。破解“有矩阵无协同”的困局,需要制度保障与技术赋能双管齐下。一方面,应严格落实国务院办公厅《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》中关于“专岗专责、分级分类管理”的核心要求,明确各级各类账号的职能边界和协同责任。另一方面,借鉴本书中运用的“社交网络分析”技术,实时监测和轨迹分析跨部门、跨层级的信息流动。通过技术手段,清晰描绘信息在矩阵内的传播路径、识别协同断点和信息孤岛,促进信息流的“轨迹对齐”,从而在纵向分层、横向联动、内外衔接3个维度构建高效闭环协同网络(如“1+N”应急协同机制),保障跨部门、跨层级治理资源的快速整合与指令畅通,杜绝协同失效衍生的安全风险。④破解海外折扣。实施“文化适配+节点激活”双轮驱动策略。文化适配要求深入目标文化,定制话语框架(如东亚侧重集体责任,欧美侧重个体防护自由),并建设国家情感账户,日常运营中注重积累国家“情感资产”,如展示中国自然人文之美、科技创新成果、普通人生活故事,在危机时则有效提取这份“储蓄”,增强信息的亲和力。节点激活则需精准识别并连接海外关键节点,如国际组织、友好媒体、知华派学者/意见领袖、有影响力的华人社团等,通过“内容共创”(如联合制作节目、邀请参与活动)、定期互动、提供独家信息等方式,借助其本土影响力和文化亲和力实现中国治理实践的可信传播,有效维护国家海外利益与形象安全。河南省生态环境厅的“黄河生态网络大V采风”活动,便是提升国际叙事韧性的有益尝试。笔者相信,唯有四向联动、软硬兼施,方能在总体国家安全观的系统框架下,实现政务新媒体的权威、亲和与韧性并举。

作为一部聚焦社交媒体风险沟通基础机理的专著,《风险认知、专家角色与媒体效应:社交媒体风险沟通研究》在将理论框架直接、系统地应用于政务新媒体海外传播的实证研究方面,尚有进一步深化的空间。例如:对TikTok等新兴全球化平台独特的算法逻辑、用户行为及其对危机话语建构的深刻影响,可展开更深入地探讨。未来的研究,可更紧密地结合国家提升国际传播能力的战略需求,深入探索政务新媒体在应对跨境危机事件(如公共卫生事件、气候变化、重大事故)时,如何更有效地利用书中揭示的“社交中介传播规律”“专家对话权威模式”以及“文化适配策略”,构建起既坚守中国立场、又具有广泛国际认同感的话语体系,以及高效协同的内外联动传播机制。这既是理论发展的必然方向,也是笔者所承担的课题后续研究的重点关切。

综上,本书以宽广的跨学科理论视野统摄复杂议题,以严谨多元的实证方法支撑核心观点,最终落脚于务实可操作的问题解决方案,为中国政务新媒体在风险社会的惊涛骇浪中航行,提供了不可或缺的“模型—路径—机制”三重导航。该书不仅为学术界贡献了危机传播研究的新范式,而且,对提升国家安全治理能力、筑牢社会心理安全、增强国际传播效能具有重大的实践指导价值,是安全科学与传播学交叉研究领域的一项重要成果。

(张滢/浙江经济职业技术学院/讲师)