

# 网络社会中突发性公共事件的风险沟通路径研究

## ——基于 30 个案例的定性比较分析

史金铭

**摘要:**在繁杂的网络传播环境中,突发性公共事件极易产生风险放大效应,消除不确定性、达成共识成为风险沟通的关键要义。从社会参与和话语框架两个维度出发,对 30 个突发性公共事件进行定性比较分析,可探讨网络社会中风险沟通共识的实现路径。研究发现,情感话语框架可以提升议题的可见性,多元主体参与可以提升危机中的协商效率,但是政府引导下的理性沟通仍然是应对危机的关键路径。网络社会存在四种达成沟通共识的路径模式:利益协调模式、情感动员模式、知识创新扩散模式和多元主体协商模式,这些模式对应风险社会语境中的建制性议题。在突发事件风险沟通过程中应当重申价值理性,并着力构建良好的信息秩序,以促进多元主体达成沟通共识。

**关键词:**风险沟通;突发性事件;话语框架;社会参与

**中图分类号:**G206 **文献标志码:**A **文章编号:**2096-5443(2025)04-0030-12

**基金项目:**上海市哲学社会科学规划课题(2024VQH055)

### 一、问题的提出

突发性公共事件具有时间紧、危害重、影响广泛的特点,紧急情况下,公众往往难以准确研判风险,极易引发社会恐慌、信息失真与谣言扩散,不利于形成协同一致的风险治理共同体。在此背景下,多元主体之间达成风险共识,不仅是修复风险认知偏差的关键步骤,更是实现协同治理的前提。网络空间形成了超越时间和空间的广泛社会连接,是建构共识的新场域;与此同时,信息不对称和“回音室效应”也加剧公众认知的分化,阻碍共识的凝聚。系统性总结风险社会中的有效沟通路径,能够为化解网络空间中日益突出的共识差异提供理论支撑与实践指导,进而增强多元主体间的风险协作能力。

共识的建立涉及两个问题:谁来建立和如何建立。前者指向沟通的主体,网络社会中的风险参与主体不仅仅限于风险管理者和利益相关者,网络公众、媒体平台都参与沟通,他们或寻求危机解决方案,或抒发情感。后者指向沟通的方式,沟通共识的实现需要各方在话语框架内达成一致<sup>[1]</sup>,例如公众通过抗争性话语争取诉求,政府可采用权威性话语进行回应,因此从主体和话语的角度探寻达成共识一致的过程十分有必要。本研究将社会参与和话语框架进行整合性研究,选取 2020—2023 年间 30 个突发性公共事件,对其进行定性比较分析,得到有效风险沟通的组态路径。

### 二、文献综述与分析框架

#### (一)文献述评

突发性公共事件的网络化传播为危机管理带来了机遇和挑战,风险沟通在危机管理中的角色愈发重要。风险沟通(risk communication)通常被定义为相关利益主体之间围绕风险事件进行的信息交

换的过程,其核心目标是通过信息沟通增进对风险的共同理解,最终实现风险共识<sup>[2-3]</sup>。共识受到结构性关系和规则的影响<sup>[4]</sup>,既有文献也从这两个维度展开了探讨。

结构关系维度上,研究聚焦不同社会角色在风险沟通中的参与模式,强调沟通过程中社会参与的重要性。互“联网时代”的来临,风险沟通已经突破了以政府和专家为中心的管理模式,转向以多元主体协作参与为基础的合作型模式<sup>[5-6]</sup>。多元主体参与不仅拓宽了信息流通的广度,也为共识建构提供关系基础。例如,在厦门PX项目与广州南沙石化项目的沟通协商中,媒体的跟踪报道、知识精英的政治参与及政府回应相互配合,共同构成促进风险共识的重要合作机制<sup>[7]</sup>;瑞典森林火灾救援中,跨组织的协作网络提升了社会应对突发风险的能力,进而促进沟通效率与共识达成<sup>[8]</sup>;在美国俄克拉荷马城爆炸案中,危机管理部门与媒体之间的有效协作显著提升了公众对应急措施的理解与配合程度<sup>[9]</sup>。与此同时,风险沟通共识也对社会主体结构产生反作用。一方面,以共识为导向的风险协商机制能够强化公民的主导性与积极学习者角色<sup>[10]</sup>;另一方面,非政府组织参与风险决策的能力增强,会引导沟通关系向强调信息透明、公众参与的平等协商模式转变<sup>[11]</sup>。可见,公众、媒体、自组织等多类社会主体均可在风险信息流通中扮演关键节点角色,节点间的互动关系甚至可衍生出新的社会结构形式。多元主体的广泛参与,已成为风险沟通关系结构的基本特征与关键支撑。

在以共识为导向的风险沟通中,话语起到了中介性作用,风险共识的建立受到话语规则的影响。相关研究从话语博弈<sup>[12]</sup>、意义建构<sup>[13]</sup>、沟通体系<sup>[14]</sup>等角度分别论述了话语规则对风险沟通的决定性作用,风险话语的渠道选择、语言风格等,都会影响风险信息的接受度,决定了多元主体如何在异质性认知中构建广义上的风险共识<sup>[15]</sup>。话语对认知的影响集中通过“框架”展现,框架即元传播中的信息符号诠释规则<sup>[16]</sup>,话语框架就是话语背后的价值观凝聚,是一种通用的话语编码与解码机制,被话语主体设定并用来解释和讨论公共事件的认知框架<sup>[17]</sup>,话语框架成为风险沟通研究中识别多方诉求的突破口。现有研究往往从风险话语框架中识别不同主体的诉求表达和认知倾向。同时,话语框架对主体认知具有建构性影响,直接决定公众对风险的感知,甚至决定公众如何采取行动<sup>[18]</sup>,并且会干预风险的责任归属结果<sup>[19]</sup>。因此,风险话语框架不仅决定信息的传播效果,更深层地塑造风险共识的边界与方向。

整体来看,突发性事件中的风险沟通由线性的“信息传递”模式向“构建共识”模式演进,建立共识成为风险沟通的核心目标。共识是认知层面的概念,学界已经对多元主体参与和风险话语框架在共识建立中的重要性进行了充分说明,但二者和沟通共识的互构性关系仍然有探讨的空间。因此,本研究从社会参与、话语框架、沟通共识的关系出发,结合具体的突发性公共事件,从实证的角度总结风险沟通共识的实现路径。

## (二) 风险沟通中的路径要素

### 1. 社会参与

如前所述,在网络社会语境下,信息传播路径已由传统的线性模式转向多主体参与的网络化结构,带来主体关系的多元化,重塑风险沟通的权力格局。值得注意的是,网络社会也赋予主体关系动态性的特征。同一主体在不同情境下可能兼具多重身份,既是信息的接收者,也是传播者和再生产者。例如,公众既可以作为事件的目击者发布信息,也可能通过转发、评论参与风险认知的建构过程。主体角色身份的不断切换,使得风险沟通更具互动性和复杂性,也对主体关系的系统化研究提出更高要求。

本研究在网络社会传播结构变化和多元主体参与的基础上,结合风险沟通主体动态化的趋势,尝试从参与的功能性角度对社会参与主体进行整合,将社会参与主体划分为三个层次:意见表达层、风险管理层、利益相关层。意见表达层,主要指舆论场中引发风险讨论的意见主体,聚焦于价值共识的形成,包括普通网民、意见领袖、新闻媒体;风险管理层,主要指把控议题方向、引导治理行动的政

府参与,旨在通过提供科学证据和管理策略,建立事实共识;利益相关层,包含所有直接或间接受到风险事件影响的个体和组织,不仅更关注事实的共识,还需要在各方的利益之间找到平衡,通常以网络自组织的形式活跃于风险沟通中。

## 2. 话语框架

尽管已有研究广泛关注风险话语的建构功能,但对话语与沟通共识之间的中介路径分析仍较薄弱。本研究拟从话语框架如何作用于事实认知与价值表达两个核心过程切入,探讨不同主体通过话语建构对风险共识形成的影响机制。话语框架根据研究目的与风险情境可分为多种类型,基本的判断标准是情感因素。例如,在社会运动中,公民常常使用悲情和戏谑话语框架、威胁性框架<sup>[20-21]</sup>;政府在回应公共事件时,通常运用描述性话语、共情性话语、规则性话语或混合型框架以实现议题控制和情绪安抚<sup>[22]</sup>。另外,在危机事件中,公众不仅关注事实与情感发泄,也会关注利益保障与社会权利的实现,由此形成以“权益诉求”为核心的话语框架<sup>[23]</sup>。风险话语框架的分类需要结合话语主体、风险情景和表达方式,多种话语框架在现实作用中往往交融在一起,共同影响公众认知与社会共识的建构过程。

本研究结合网络社会中突发性公共事件的特殊性,从情感道德框架、理性规制框架与权益利益框架三个具体维度出发,探讨不同话语框架在风险共识建构中的作用机制。其中,“情感道德框架”的感性色彩最为浓重,以共情呼吁、道德谴责为典型形式,强调通过情感感染与道德判断促进共识形成。“理性规制框架”强调科学和权威理性,旨在通过权威知识、规章制度的建构,引导公众达成共识,最能体现知识和权力的规制作用。“权益利益框架”在情感层面兼具感性和理性色彩,以公众或群体利益为核心,通过强调集体权益诉求,促使多元主体之间形成利益共识。

## 3. 沟通共识

沟通共识作为风险沟通的核心目标,不仅是认知层面的统一,更是协同行动的基础。结合既有研究,本研究将“沟通共识”定义为:多元主体通过信息交互与话语协商,在风险事实与价值取向上形成的一致性认知,这种一致性能够有效推动后续的风险应对行动。沟通共识包括事实认知和行动意愿两个相互联系的层面:事实认知层面指的是利益相关主体对风险事件本质和现状的客观认识;行动意愿层面则包括在事实基础上产生治理行动的意愿。为此,多元主体首先要达成事实共识,体现为多元主体之间不存在明显的意见对立与分歧,信息冲突或争议较小;其次要达成行动共识,尤其表现在公众舆论场中表达的情感基调、对治理措施的评价及行动号召具有明确的趋同性或一致性,具有较明显的行动合作倾向。

综上,社会参与、话语框架、沟通共识共同组成有效沟通的路径要素,其中社会参与和话语框架是条件变量,沟通共识是风险沟通的核心目标,可以作为结果变量。本研究将从三者的互动逻辑联系出发,关注“社会参与”和“话语框架”两个维度对“沟通共识”的影响,从而归纳风险沟通的路径模式。

# 三、研究设计与数据选取

本研究目的是总结网络社会中突发事件的沟通路径模式。接下来,本研究将沟通共识视作风险沟通的结果变量,将社会参与、话语框架视作条件变量,以近年来发生的30起突发性公共事件为样本,对所选案例进行模糊集定性比较分析(fsQCA),得出具体的沟通组态路径。

## (一) 模糊集定性比较分析

模糊集定性比较分析(fsQCA)方法能将变量赋值为介于0和1之间的多个数值,适合没有明确二元对立类目的变量,通过识别导致相同结果的组态路径来解释因果关系<sup>[24]</sup>。选取fsQCA作为实证研究的分析方法主要是出于以下两个方面考虑:其一,作为一种复杂的社会实践演化过程,风险沟

通是多种因素合力作用的结果,运用该方法可以精确提取出推动沟通共识形成的关键因子和条件组态路径。其二,风险沟通是一个历时性的过程,fsQCA 适用于对中小规模样本的分析,可克服风险沟通的复杂性局限,为研究提供可操作的方案。

## (二) 案例选取及变量赋值

### 1. 案例选取

fsQCA 案例选择要遵循“最大差异,相同结果;最小差异,不同结果”的原则。案例选取的核心标准是在最少数量的案例中呈现最大程度的案例异质性,因此选取的案例首先要包含所有风险类型,同时,案例还需具备结果上的确定性,即案例的结果可被赋值<sup>[25]</sup>。结合 2020—2024 年中国社会科学院新闻与传播研究所主编的《新媒体蓝皮书:中国新媒体发展报告》、人民网舆情数据中心发布的《2020 年互联网舆情形势分析与展望》和《2021 年中国互联网舆论场研究报告》,选取 2020—2023 年期间 30 件具有典型意义的公共危机事件作为本研究的分析案例。选取 2020—2023 年为研究时间窗口,一方面考虑时间的临近性,另一方面由于在新冠疫情的社会背景下,公共事件频发,社会上对风险沟通的需求更为迫切。本研究根据《中华人民共和国突发事件应对法》的分类方式对案例库的事件属性进行分类,将突发事件分为自然灾害、社会安全、事故灾难和公共卫生四类属性,最终选取的案例包含公共卫生事件 6 起、社会安全事件 7 起、事故灾难 14 起、自然灾害 3 起,具体见表 1。由于事故灾难发生频率更高,而且责任主体较为明确,更符合可赋值、可测量的特点,所以在样本中占比偏高;自然灾害相比于其他属性的案例发生频率较低,故数量最少。

数据搜集方面,本研究根据选取的案例,从社交媒体、新闻数据库、政府官方网站搜索相关文本资料。主要以新浪微博中的相关讨论作为语料库,根据与所选案例有关的话题或关键词,搜索事件发生之后 14 日内的相关微博,共搜集 5370 条微博文本,分别从社会参与和话语框架维度对条件变量进行编码。同时,结合媒体报道、政府公告进行资料互相印证,对沟通共识变量编码。

表 1 案例编号及类型属性

编号	发生年月	事件名称	类型属性
1	2020 年 2 月	浙江、上海等地查扣假冒伪劣口罩 38 万余只	公共卫生
2	2020 年 12 月	浙江苍南三澳核电项目	
3	2021 年 4 月	日本政府决定将福岛核废水排海	
4	2021 年 11 月	南非发现新冠新型变异毒株 Omicron	
5	2023 年 6 月	江西工业职业技术学院鼠头鸭脖事件	
6	2023 年 8 月	日本正式启动核污水排海	
7	2020 年 1 月	莆田市“米荒”风波	社会安全
8	2021 年 6 月	中国台山核电站“核辐射威胁”	
9	2022 年 1 月	徐州丰县女生八孩事件	
10	2022 年 5 月	人教版数学教材插图引争议	
11	2022 年 6 月	唐山一烧烤店内多名男子殴打女生	
12	2022 年 11 月	广州女子反绑跪地事件	
13	2023 年 11 月	官方通报“医院公开贩卖出生证贩卖婴儿”	

续表

编号	发生年月	事件名称	类型属性
14	2020年1月	山东栖霞金矿“1·10”重大爆炸事故	事故灾难
15	2020年3月	福建泉州隔离酒店倒塌	
16	2020年6月	贵州安顺公交车坠入水库	
17	2021年5月	甘肃白银山地越野马拉松比赛事故	
18	2021年6月	湖北十堰“6·13”重大燃气爆炸事故	
19	2021年7月	郑州地铁5号线“7·20”事件	
20	2022年3月	“3·22”东航坠机事件	
21	2022年9月	“9·18”贵州省三都县客车侧翻特大交通事故	
22	2022年9月	长沙“4·29”特别重大居民自建房倒塌事故	
23	2022年11月	“11·24”乌鲁木齐住宅楼火灾事故	
24	2023年4月	北京长峰医院火灾致29死	
25	2023年6月	宁夏银川烧烤店爆炸事故	
26	2023年7月	黑龙江齐齐哈尔市第三十四中学体育馆发生坍塌	
27	2023年11月	佳木斯一体育馆发生坍塌	
28	2021年7月	郑州“7·20”暴雨	
29	2021年9月	四川泸州6.0级地震	
30	2022年8月	重庆多地山火	

## 2. 变量赋值

结果变量赋值。结合研究问题,本研究将“沟通共识”作为结果变量。如前所述,沟通共识的实现体现为舆论场中的事实与价值认知呈现明显趋同状态,并且能够有效推动多元主体的协同行动。结合针对风险放大<sup>[26]</sup>、突发性公共危机化解<sup>[27]</sup>等研究中的变量赋值思路,本研究认为当某一公共危机事件爆发后的14天内,若事件讨论中多数主体所表达的事实认知之间无明显冲突或质疑,事件原因、责任归属、风险影响得到公众广泛接受,则视为达成事实共识;若事件中公众的意见表达具有清晰且趋同的价值取向,例如公众在评价治理行动时主要表现为支持、配合、合作的积极态度,网络舆论中未出现持续、大范围的负面情绪波动或价值冲突,则视为实现价值共识。同时达到以上两项标准的公共危机案例,即可被认定为实现了风险沟通共识,并赋值为1;反之,若事件在沟通过程中未形成共识,甚至导致风险信息进一步放大、舆情失控等现象,则认定为未达成沟通共识,赋值为0。

社会参与赋值。意见表达层的社会参与变量包括网民、意见领袖、媒体,由于网络社会中的意见领袖和网民的概念存在交叉,意见领袖是有较高影响力的网民,因此本研究将“普通网民”和“意见领袖”统一纳入“个体参与”变量。其中,粉丝量达到1000以上的认证用户被视为意见领袖,意见领袖可以分为公知型、知识型、网红型,他们在公共事件讨论中的影响力也不同<sup>[28]</sup>。鉴于此,本研究将主体在风险知识层面的专业化程度以及传播力作为个体参与变量的赋值标准<sup>[29]</sup>,将专家、学者等公知型和知识型意见领袖参与讨论的情况赋值为1,将有娱乐明星、网红等意见领袖参与讨论赋值为0.6,若无意见领袖发声则赋值为0。在媒体参与变量中,鉴于公共事件必然会有媒体参与报道这一现实,本研究根据媒体的新闻报道类型进行细分:若媒体进行深度报道或发布新闻评论,则赋值为1;

若新闻媒体仅消息转载赋值为 0.6;若媒体无相关报道,则赋值为 0。利益相关层变量中,利益相关者和自组织也存在重合现象,且自由组织往往是利益相关者的集合,因此归纳为“自组织变量”。若利益相关者联结成为自组织并参与到沟通的讨论中,则赋值为 1,利益相关者作为个体发声则赋值为 0.6,若无利益相关者参与则赋值为 0。风险管理层的变量指政府参与,若政府公开并及时回应、发布官方通告,则赋值为 1,否则赋值为 0。在话语框架的赋值规则中,考虑到话语框架可以在同一事件中叠加使用,因此在每个沟通议题的文本材料中,如果有超过 30%的内容使用了特定框架,则视为使用特定框架,并编码为 1,反之则编码为 0。具体变量赋值情况参见表 2。

表 2 变量赋值表

变量类型	变量名称		变量赋值说明	赋值
结果变量	达成沟通共识 (RESULT)		达成一致性风险认知,并有效展开危机应对	1
			诱发次生风险,产生经济、政治等方面的舆论危机	0
条件变量	社会参与	个体参与 (S_KOL)	专家、学者等意见领袖参与	1
			娱乐明星、网红等意见领袖参与	0.6
			网民个人参与沟通,无意见领袖参与	0
		自组织 (S_Org)	利益相关者联结为自组织	1
			利益相关者作为个体发声	0.6
			无利益相关者参与	0
		媒体参与 (M_Org)	媒体机构进行深度报道或新闻评论	1
			新闻媒体进行消息转载	0.6
			新闻媒体未进行报道和信息发布	0
	政府参与 (G_Org)		政府等有关部门及时回应	1
	话语框架	情感道德框架 (MFrame)	使用情感道德框架	1
			未使用情感道德框架	0
		理性规制框架 (KFrame)	使用理性规制框架	1
			未使用理性规制框架	0
权益利益框架 (RFrame)		使用权益利益框架	1	
		未使用权益利益框架	0	

## 四、数据检验与结果分析

### (一) 条件变量的必要性分析

定性比较分析中,单变量必要性分析是用来判断单一条件变量和结果变量之间是否存在充分或必要关系的一项重要步骤,其中,一致性 (consistency) 和覆盖率 (coverage) 是核心的检验指标<sup>[30]</sup>。本研究对单一变量引致结果的必要性与覆盖率进行分析,具体结果参见表 3。其中“政府参与” (consistency=0.906) 的变量一致性超过 0.9,已经构成了有效风险沟通的必要条件,说明政府仍然是有效风险沟通的必要社会参与角色。但是,单个条件必要性的一致性普遍小于 0.9,这意味着单个变量的解释力较弱,需要进一步对因变量进行组态分析,提取多种原因组合。

表3 必要性分析结果

结果 变量名称	RESULT	
	一致性 (Consistency)	覆盖率 (Coverage)
S_KOL	0.564	0.623
~S_KOL	0.5	0.723
S_Org	0.333	0.78
~S_Org	0.667	0.624
M_Org	0.709	0.728
~M_Org	0.41	0.786
G_Org	0.906	0.707
~G_Org	0.094	0.44
MFrame	0.692	0.609
~MFrame	0.308	0.857
KFrame	0.667	0.78
~KFrame	0.333	0.52
RFrame	0.624	0.584
~RFrame	0.376	0.88

## (二) 组态分析结果

接下来对条件变量进行组合性路径分析,本研究采用系统默认的阈值设定方法,以确保案例数达到或超过频数阈值。以充分性阈值为0.8,案例频数阈值为1构建真值表后,对结果变量标准值为1的案例进行充分性分析。QCA的组合路径输出通常存在三种类型,分别是复杂路径、中间路径和简约路径,本研究中的三种路径和方案的一致性均大于0.8,具有较好解释力。本研究由于没有存在反事实情况,出现复杂路径与中间路径相一致的结果,在接下来的研究中以中间路径作为参考。中间路径的总体一致性为0.986,具有较高解释力,覆盖率为0.648。同时,选择Fiss提出的条件分类方式,将出现在简单解中的条件定义为核心条件(core condition),将出现在中间解中但被简单解排除的条件定义为次要条件(peripheral condition)<sup>[31]</sup>,最终得到6条组合路径。同时,当组合路径过多时,可以依据条件组合之间的相似性,采取归纳共享条件的策略以简化模型,使其更具解释力<sup>[32]</sup>。路径1和路径2核心条件一致,均包含政府参与、理性规制框架和权益利益框架作为核心要素,整合为“利益协调模式”;路径3的核心条件为情感道德框架,命名为“情感动员模式”;路径4显著缺乏情感道德框架,沟通策略主要围绕知识和理性展开,命名为“知识扩散模式”,路径5和路径6核心条件一致,强调个体、自组织、媒体和政府多元主体同时参与,整合为“多元主体协商模式”。参见表4。

表4 组合路径分析结果

路径模式 条件变量	RESULT					
	利益协调模式		情感动员模式	知识扩散模式	多元主体协商模式	
	路径1	路径2	路径3	路径4	路径5	路径6
个体参与			⊗	⊗	•	•
自组织参与				⊗		•

续表

路径模式	RESULT					
	利益协调模式		情感动员模式	知识扩散模式	多元主体协商模式	
条件变量	路径 1	路径 2	路径 3	路径 4	路径 5	路径 6
媒体参与		⊗	●	●	●	●
政府参与	●	●	●	●	●	●
情感道德框架	⊗	⊗	●	⊗	●	
理性规制框架	●	●		●	●	●
权益利益框架	●	●	⊗			
案例编号	18、12、25、2	7、12	10、30、24	25、8	3、14、28	17、29、28
案例类型	事故灾难、 社会安全	社会安全	社会安全	事故灾难、 卫生安全	事故灾难、 社会安全、 自然灾害	事故灾难、 自然灾害
一致性	1	1	0.857	1	1	1
初步覆盖率	0.212	0.106	0.127	0.096	0.127	0.106
净覆盖率	0.106	0.053	0.127	0.042	0.053	0.032
总体一致性	0.986					
总体覆盖率	0.648					

备注:●=核心条件存在;●=边缘条件存在;⊗=核心条件缺失;⊗=边缘条件缺失;“--”表示没有影响的条件

### 1. 利益协调模式

风险的利益协调模式中,沟通共识=政府参与×理性规制框架×权益利益框架。该路径模式下,利益主体围绕特定资源政策的分配展开交流与沟通。相关案例涉及风险分配程序正当性的议题方面,比如“浙江、上海等地查扣假冒伪劣口罩 38 万余只”“莆田市抢购大米风波”;以及直接影响到公民的权益利益、涉及风险责任分配等问题,例如在“莆田市抢购大米风波”案例中,“米荒”谣言席卷 43 个乡镇并波及周边多个县市后,莆田市市场监管局迅速响应,调用权益利益框架,发布《关于坚决维护疫情防控期间市场价格秩序的紧急通知》,联合莆田电视台等媒体进行公告宣传,迅速稳定了市场秩序。利益协调模式路径往往代表“理性规制框架”和“权益利益框架”之间的话语配合与博弈,危机情境中,公众的一些诉求需要得到满足,这就特别强调政府在风险分配中的关键角色,需要政府通过强制性权威对资源进行调和,得以实现有效沟通。

### 2. 情感动员模式

情感动员模式中,沟通共识=媒体参与×政府参与×情感道德框架。该路径表示,媒体和政府作为主要参与主体时,利用情感道德框架进行沟通时可以促成共识达成。这类路径集中于风险分配后果随机性的社会性事件中,在沟通中容易产生情绪放大现象,触发更为复杂的沟通情景。例如“人教版数学教材插图引争议”事件中,网民的二次传播强化了沟通中愤怒的情绪框架,将这些教材命名为“毒教材”;同时人民日报、光明网等主流媒体同样也就该事件发表评论称,“教材里有真理,有祖国,也有灵魂塑造”。这些案例由于触碰社会敏感话题而上升至社会舆论,情感则起到了加速剂的作用。此时更加需要主体间进行有效的风险沟通,避免信息不明确带来的次生舆论危机。另外,一些自然灾害和突发事故案例也同样被归于情感动员模式,例如“重庆山火”“北京长峰医院火灾”等公共事件,利用情感话语往往可以动员更多社会力量,凝聚价值共识。

### 3. 知识创新扩散模式

风险的知识扩散模式中,沟通共识=媒体参与×政府参与×理性规制框架。与路径2不同,该路径表示媒体和政府作为主要参与主体时,利用理性规制框架进行沟通时可以促成共识达成。福柯认为话语的建构性体现在权力和知识的互构之中<sup>[33]</sup>,运用知识应对风险,是一个将一般化、系统化权威应用于风险认知系统的过程。相应的案例集中在“浙江苍南三澳核电项目”“中国台山核电站‘核辐射威胁’”等具有较高知识门槛的突发事件。例如在“中国台山核电站‘核辐射威胁’”事件中,起因是美国有线电视新闻网(CNN)报道中国台山的核电厂发生惰性气体泄漏事故,引发关于台山核电站存在“核泄漏”风险的讨论。为此,中国外交部发言人、生态环境部发言人不仅召开记者会对实际情况进行科普说明,还在社交媒体上通过事实和数据回应质疑,平复公众的恐慌情绪。

### 4. 多元主体协商模式

多元主体协商模式中,沟通共识=自组织参与×媒体参与×政府参与×理性规制框架。该沟通模式集中于“郑州‘7·20’暴雨”“四川泸州6.0级地震”等自然灾害事件,以及“山东栖霞金矿‘1·10’重大爆炸事故”等矿难、火灾等灾难事件,这些事件中,沟通主体往往具有较强的沟通目标,例如灾后重建目标、救援目标等等,主体之间通常更容易形成合作关系,共同解决社会问题。值得注意的是,多元主义协商一致模式以理性规制框架为主,说明了在追求协商合作时强调沟通理性,也更容易达到合作目标。在实际应对风险的情景中,沟通主体之间会形成复杂的自组织行动体,充分利用个体社会资源,以实现多元主体参与的目标,比如2021年郑州“7·20”特大暴雨中网民自发创建维护在线“救命文档”,2022年上海市民在抗击新冠疫情中自愿联结成的生活物资互换小组。这种方式有助于提高问题解决的效率和质量,以应对社会挑战。

### (三) 稳健性检验

本研究采用调整一致性阈值和替换案例的方案对研究结果进行稳健性检验,以增强结论的科学性和可信度。首先将一致性阈值由0.8调整至0.9,得到的一致性为1,覆盖率为0.511,组态路径与原有路径一致;此外,在案例中增加了三个突发事件案例,仍得到6条路径,除路径4之外,得到变量组合与原路径一致,其中路径4的“非情感道德框架”变量缺失,可以看作是原有路径的子集。说明本研究的结果具有良好的稳健性。

## 五、结论与启示

### (一) 研究结论

通过对30个公共危机案例进行定性比较分析,本研究初步得出实现风险沟通共识的组合路径模式。研究发现,“政府参与”是影响沟通结果的充分性条件,而情感道德框架、理性规制框架、权益利益框架、个体参与、自组织参与、媒体参与以组态形式影响着沟通共识的一致性结果。在组合性路径分析中发现,沟通共识的达成存在4种路径模式,分别是利益协调模式、情感动员模式、知识创新扩散模式、多元主体协商一致模式。根据实证结果中组合路径的简单解可以得到,“理性规制框架”和“政府参与”是达成沟通共识的核心路径,这意味着在突发性公共事件中,政府通过理性规制框架传递科学信息、及时澄清谣言、明确责任归属,可以有效促进信息秩序的建立,并在理性基础上促成共识的实现。现代性风险本身就具有不可知的特性,网络社会加剧了信息传播的复杂性,公众很容易陷入认知混乱的状态。理性框架此时成了信息传播中的“锚点”,可以帮助公众进行信息辨别。同时,理性规制框架具有规范性、明确性的特征,也有利于话语主体角色的清晰化,促成稳定的沟通结构。然而,这并不意味着情感框架或有限主体参与不利于共识的形成,事实上,“情感动员模式”的出现恰恰表明,在特定情景下,以情感框架为主的沟通会动员更多主体,同样能有效地达成共识。值得注意的是,尽管已有研究证实意见领袖<sup>[34]</sup>、自组织<sup>[35]</sup>在风险放大和社会治理中的关键作用,但是在

本研究中的路径解中,二者仅作为边缘条件存在。这提示我们,虽然网络场域给个体和自组织提供了更广泛的话语空间,但政府作为权威主体在推动风险沟通共识中仍然发挥着不可替代的引导作用。

综合来看,4种沟通共识路径围绕着风险沟通中的不同侧重点展开,实质上指向风险社会理论的本质议题。“利益协调模式”聚焦风险分配,旨在通过清晰的理性规制框架明确责任主体,以确保风险分配的公平性,体现风险沟通在再造社会信任与公平中的关键作用。“情感动员模式”说明感性话语能有效激发公众的集体认同和参与,弥补由信息不确定带来的信任缺失现象。“创新扩散模式”针对现代性风险具有“不可知性”的本源特征,强调专业知识在风险认知中的基础作用,通过科学知识扩散与理性解释,有利于促进公众对风险的认知统一。“多元主体协商模式”呼应风险协同治理的本质,强调政府、公众、非政府组织等多方共同参与危机管理,关注危机本身而非责任主体,可以规避风险社会中“有组织的不负责任”现象。这从本质上说明风险常态化、复杂化的背景下,更应该以建制性角度思考风险的本源性特征和分配逻辑,以共识一致应对风险社会的不确定性。

## (二) 研究启示

这些发现意味着风险沟通共识的路径并非单一变量所能解释,而要在传播环境、话语框架与社会关系交织作用下综合理解。当前研究多从社会参与或话语建构的单一维度展开分析,忽略二者之间的联动关系。本研究试图回应这一不足,深入探讨社会参与和话语框架之间的互动机制。在风险社会和传播生态复杂化的背景下,风险沟通必须嵌入具体的社会关系网络之中,充分考虑参与主体的结构位置、话语策略的构建路径以及风险议题本身所承载的互动性张力。只有在社会参与、话语框架之间实现有效匹配的情况下,才能在突发性公共事件中实现认知一致和协作共鸣,推动风险治理的有效展开。基于上述分析,本文提出两点策略建议,以期与实践提供理论参考。

第一,重申价值理性在风险沟通中的核心作用。虽然网络空间中的情绪表达有助于激发共鸣、聚焦议题,提高沟通的可见性与传播速度,但情感话语若缺乏价值引导,容易陷入非理性扩散的桎梏,削弱共识。因此,有效的风险沟通应以明确的社会价值目标为核心,通过理性规制框架开展良性沟通,引导公众围绕公共利益、社会责任与程序正义进行对话与理解,从而重建风险治理中的信任关系。

第二,建立沟通中的信息秩序。在去中心化、非线性的复杂传播格局中,风险信息呈现出碎片化的特征,极易导致认知分裂与共识瓦解。因此话语建构必须与信息秩序相互联动,在理性规制、权益利益、文化道德话语框架的交织中提升信息传播的有效性。政府作为风险沟通的关键参与者,应在建立信息秩序中发挥主导作用,联动媒体、自组织、企业等多方力量,建立多维协作的信息网络,为风险共识的达成创造良好条件。

最后需要指出的是,本研究聚焦中观层面的结构关系与话语规则,但尚未充分关注微观层面的变量,如集体记忆、叙事方式、身份认同等因素在风险话语构建中的作用。同时,沟通共识具有动态演化特性,信息交互和话语再生产过程具有长期性和阶段性特点。因此,未来研究可从微观联动机制、动态结构关系入手,推动风险沟通理论研究的机制整合与范式创新。

## 参考文献:

- [1] W. M. Simmons. Participation and Power: Civic Discourse in Environmental Policy Decisions. New York: SUNY Press, 2007: 25-26.
- [2] V. T. Covello, D. Winterfeldt, P. Slovic. Communicating Scientific Information about Health and Environmental Risks: Problems and Opportunities from a Social and Behavioral Perspective// V. T. Covello, L. B. Lave, A. Moghissi. Uncertainty in Risk Assessment, Risk Management, and Decision Making Advances in Risk Analysis. Boston: Springer, 1987:

- 221-239.
- [3] 强月新,余建清. 风险沟通:研究谱系与模型重构. 武汉大学学报(人文科学版),2008,4:501-505.
- [4] 潘忠党. 认知秩序及其面临的挑战. 新闻记者,2023,2:3-14.
- [5] 刘波,杨芮,王彬.“多元协同”如何实现有效的风险沟通?——态度、能力和关系质量的影响. 公共行政评论,2019,5:133-153+214-215.
- [6] 龚文娟. 环境风险沟通中的公众参与和系统信任. 社会学研究,2016,3:47-74+243.
- [7] 黄月琴. 风险传播、政治沟通与公共决策的变迁——对两个石化项目迁址案例的分析. 当代传播,2011,6:16-20.
- [8] C. Johansson, E. Bäck. Strategic Leadership Communication for Crisis Network Coordination. *International Journal of Strategic Communication*, 2017, 11(4):324-343.
- [9] S. R. Veil, F. Ojeda. Establishing Media Partnerships in Crisis Response. *Communication Studies*, 2010, 61(4):412-429.
- [10] 王佃利,王庆歌. 风险社会邻避困境的化解:以共识会议实现公民有效参与. 理论探讨,2015,5:138-143.
- [11] R. Lofstedt, F. Boudier, J. Wardman, et al. The Changing Nature of Communication and Regulation of Risk in Europe. *Journal of Risk Research*, 2011, 14(4):409-429.
- [12] 胡象明,高书平. 邻避风险沟通场域中的话语之争、现实困境及对策研究. 郑州大学学报(哲学社会科学版),2022,4:19-25.
- [13] 李艳红. 以社会理性消解科技理性:大众传媒如何建构环境风险话语. 新闻与传播研究,2012,3:22-33+110.
- [14] 黄懿慧. 风险沟通:打造专家—公众共通话语体系. 全球传媒学刊,2022,2:1-3.
- [15] J. O. Zinn, M. Müller. Understanding Discourse and Language of Risk. *Journal of Risk Research*, 2022, 25(3):271-284.
- [16] G. Bateson. *Steps toward an Ecology of Mind*. New York:Ballantine, 1972:192-193.
- [17] 汤景泰,史金铭. 核心话语与话语框架:论美国涉华舆论的话语建构. 政治学研究,2022,2:66-77+169.
- [18] O. Renn. *Risk Governance: Coping with Uncertainty in a Complex World*// O. Renn, K. D. Walker. *Global Risk Governance*. Dordrecht:Springer, 2008:3-73.
- [19] 侯光辉,陈通,傅安国等. 框架、情感与归责:焦点事件在政治话语中的意义建构. 公共管理学报,2019,3:73-85+171-172.
- [20] 赵兴华. 网络空间中公民策略性话语表达与政府回应逻辑——基于大数据分析 with 倾向值匹配相结合的方法. 电子政务,2020,10:62-73.
- [21] R. D. Benford, D. A. Snow. Framing Processes and Social Movements: An Overview and Assessment. *Annual Review of Sociology*, 2000, 26:611-639.
- [22] 常多粉,孟天广. 动之以情还是晓之以理?——环境治理中网络问政的政府回应话语模式. 社会发展研究,2021,3:44-62+243.
- [23] A. Boin, P. Hart, A. McConnell. Crisis Exploitation: Political and Policy Impacts of Framing Contests. *Journal of European Public Policy*, 2009, 16(1):81-106.
- [24] 黄荣贵. 专栏导语:作为一种研究路径的定性比较分析:揭开复杂因果关系的面纱. 公共行政评论,2019,4:62-64.
- [25] 查尔斯·C. 拉金,伯努瓦·里豪克斯. *QCA 设计原理与应用:超越定性与定量研究的新方法*. 杜运周,李永发,尤树洋等译,北京:机械工业出版社,2017:19-20.
- [26] 吴晓林,李慧慧. 风险差异、空间基础与社会反应:特大城市的风险放大路径——基于43个案例的定性比较分析. 政治学研究,2023,4:59-73+150.
- [27] 王洛忠,李建呈. 网络时代突发性公共危机化解的影响因素及作用机制——基于40个案例的清晰集定性比较分析. 现代传播(中国传媒大学学报),2021,9:81-86.
- [28] 曹洵,张志安. 社交媒体意见群体的特征、变化和影响力研究. 新闻界,2017,7:24-30.
- [29] 王宇琦,曾繁旭. 社交媒体上的公众表达与政府回应——基于风险事件的模糊集定性比较分析(fsQCA). 新闻记者,2022,10:16-27.
- [30] D. Byrne, C. C. Ragin, B. Rihoux, et al. The Case for Qualitative Comparative Analysis (QCA): Adding Leverage for

- Thick Cross—case Comparison// D. Byrne, C. C. Ragin. The Sage Handbook of Case-based Methods. I Oliver's Yard, 55city Eoad, Loden Eciy Isp Uniter Kingdom; SAGE Publications Ltd, 2009; 222-242.
- [31] P. C. Fiss. Building Better Causal Theories; A Fuzzy Set Approach to Typologies in Organization Research. The Academy of Management Journal, 2011, 54(2): 393-420.
- [32] 戴正, 包国宪. QCA 在中国公共管理研究中的应用: 问题与改进. 公共管理评论, 2023, 2: 188-212.
- [33] 米歇尔·福柯. 规训与惩罚. 刘北成, 杨远婴译. 北京: 三联书店, 2003: 113.
- [34] 曾繁旭, 戴佳, 王宇琦. 技术风险 VS 感知风险: 传播过程与风险社会放大. 现代传播(中国传媒大学学报), 2015, 3: 40-46.
- [35] 吴磊, 杜耐可. 外部环境、组织治理与慈善组织风险——基于多案例的定性比较分析. 公共管理与政策评论, 2022, 5: 118-130.

## Risk Communication Pathways for Emergencies in a Network Society: A Qualitative Comparative Analysis of 30 Cases

*Shi Jinming* (Fudan University)

**Abstract:** In the complex environment of online communication, public emergencies often lead to risk amplification effects. Risk communication aims fundamentally at eliminating uncertainty and fostering consensus. This study employs qualitative comparative analysis (QCA) to explore consensus-building pathways in risk communication within the network society, using 30 cases of sudden public incidents from the dual perspectives of social participation and discourse framing. The findings indicate that emotional discourse framing enhances issue visibility, while multi-stakeholder participation increases negotiation efficiency during crises. However, rational communication guided by governmental authorities remains the essential pathway for crisis response. The research identifies four distinct pathways for achieving communication consensus in network societies: the Interest Coordination Model, the Emotional Mobilization Model, the Knowledge Innovation Diffusion Model, and the Multi-stakeholder Negotiation Model. These models correspond respectively to institutional issues in the context of the risk society. Emphasizing value rationality and constructing a robust information order are recommended strategies for facilitating consensus among diverse stakeholders in the risk communication processes of sudden incidents.

**Key words:** risk communication; emergent events; discourse framework; social participation

---

■ 收稿日期: 2024-12-11

■ 作者单位: 史金铭, 复旦大学新闻学院; 上海 200433

■ 责任编辑: 刘金波