

突发事件卫生应急  
培 训 教 材



# 卫生应急风险沟通



主编 毛群安

R 199.2  
20142

突发事件卫生应急培训教材

# 卫生应急风险沟通

主 编 毛群安

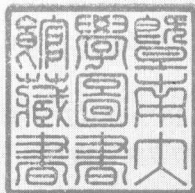
副主编 解瑞谦

编 者

(以姓氏笔画为序)

- |     |                     |     |                     |
|-----|---------------------|-----|---------------------|
| 王 林 | 中国疾病预防控制中心          | 陈慧萍 | 浙江省疾病预防控制中心         |
| 毛群安 | 中国健康教育中心(卫生部新闻宣传中心) | 幸奠国 | 重庆市卫生局              |
| 李 冰 | 四川省卫生厅              | 欧剑鸣 | 福建省疾病预防控制中心         |
| 李 杰 | 中国健康教育中心(卫生部新闻宣传中心) | 赵 峰 | 浙江省医学高等专科学校         |
| 李建法 | 河北省卫生厅              | 唐雪峰 | 四川省疾病预防控制中心         |
| 吴青青 | 浙江省疾病预防控制中心         | 黄晓燕 | 上海市卫生局              |
| 宋 铁 | 广东省疾病预防控制中心         | 崔立谦 | 广州医学院第一附属医院         |
| 宋耀君 | 上海市卫生局              | 蒋然子 | 湖南省卫生厅              |
| 张 峰 | 中国健康教育中心(卫生部新闻宣传中心) | 解瑞谦 | 中国健康教育中心(卫生部新闻宣传中心) |
| 陈中国 | 贵州省卫生厅              | 阚坚力 | 中国疾病预防控制中心          |

秘 书 黄相刚 杨 宠



人民卫生出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

卫生应急风险沟通 / 毛群安主编. —北京: 人民卫生出版社, 2013

突发事件卫生应急培训教材

ISBN 978-7-117-17717-7

I. ①卫… II. ①毛… III. ①公共卫生—突发事件—卫生管理—中国—职业培训—教材 IV. ①R199.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 150493 号

人卫社官网	<a href="http://www.pmph.com">www.pmph.com</a>	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	<a href="http://www.ipmph.com">www.ipmph.com</a>	医学考试辅导, 医学数据库服务, 医学教育资源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

## 突发事件卫生应急培训教材 ——卫生应急风险沟通

主 编: 毛群安

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: [pmph@pmph.com](mailto:pmph@pmph.com)

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京铭成印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 10

字 数: 243 千字

版 次: 2013 年 9 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 版第 2 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-17717-7/R·17718

定 价: 35.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: [WQ@pmph.com](mailto:WQ@pmph.com)

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

# 序

近年来,自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件和社会安全事件频繁发生,已成为世界各国关注的焦点。突发公共事件具有突发性强、破坏性大、波及范围广的特点,直接影响经济社会协调发展和广大人民群众身体健康与生命安全。卫生应急作为突发公共事件应对的重要内容,一直以来受到党中央、国务院的高度重视和社会各界的高度关切。自2003年SARS疫情之后,我国加快了卫生应急体系建设,并取得了显著成效。特别是在汶川地震、玉树地震,以及甲型H1N1流感、人感染H7N9禽流感疫情等突发公共事件的应对中,充分显示出我国卫生应急能力的长足进步。

做好突发事件卫生应急工作,要求我们必须培养造就一支高素质的人才队伍。为推进全国卫生应急培训工作规范化和标准化建设,根据《医药卫生中长期人才发展规划(2011-2020年)》、《2012-2015年全国卫生应急培训规划》、《全国卫生应急工作培训大纲(2011-2015年)》要求,我办组织卫生应急各个领域的百余名专家,结合卫生应急工作特点和近年来突发事件卫生应急应对实践,历时一年多,编制了这套突发事件卫生应急培训系列教材。全套教材由传染病突发事件处置、紧急医学救援、中毒事件处置、核和辐射突发事件处置、卫生应急物资保障、卫生应急风险沟通等6个分册组成,立足卫生应急岗位需要,突出实用性,凸显科学性,提高可操作性,对各级各类卫生应急人员培训具有很强的指导作用。

希望各级卫生行政部门和各类医疗卫生机构利用好这套教材,加大投入,完善制度,强化考核,大力开展卫生应急管理 and 专业技术人员的培训工作,全面提高突发事件卫生应急处置能力。

各位参与教材编写的专家在本职工作比较繁忙的情况下,查阅和收集大量资料,按时、保质、保量地完成了编写工作,付出了很多心血和智慧,同时,教材编写也得到了中美新发和再发传染病合作项目(EID)的大力支持,在此一并表示衷心感谢。

由于内容多、涉及面广,此系列教材难免出现一些错误和疏漏,请给予批评指正。

国家卫生计生委卫生应急办公室

2013年8月19日

# 前言

今年的3月底到4月初,我国华东地区陆续出现人感染H7N9禽流感病例,并导致数人死亡。直到现在,科学家对于H7N9禽流感病例的认识依然有限。但是,国内民众和国际社会对疫情防控工作给予充分肯定。其中风险沟通发挥了重要作用。

自2003年抗击“非典”疫情之后,我国卫生部门加强了卫生应急体系、机制建设,建立了国家公共卫生信息系统,提高了法定传染病疫情和突发公共卫生事件信息报告的及时性;建立了部门之间的信息沟通机制,加强部门之间的信息交流与共享;建立了新闻发布会制度和新闻发言人制度,开展定时定点自主的新闻发布;及时发布突发公共卫生事件的处置信息;加强了卫生应急风险沟通理论和技能方面的国际合作与交流。

2007年11月1日颁布实施的《中华人民共和国突发事件应对法》,特别强调了政府的职责之一,就是要建立一个高效的信息采集和沟通平台。《政府信息公开条例》中规定,“突发公共事件的应急预案、预警信息及应对情况”是必须公开的重点政府信息。公开透明、及时准确发布突发公共事件信息,对于保障公民的知情权,宣传卫生应急处置措施,动员和教育公民增强个人防范意识、承担相应突发公共卫生事件处置责任,消除不良信息的影响,增强公众信心,维护社会稳定,维护政府形象,意义十分重大。

近年来,国内卫生领域逐步引入并接受了风险沟通理念,相应的技术指南、培训材料也在不断地开发制作,风险沟通工作已经成为突发公共事件处置和重大活动保障中不可或缺的重要组成部分,并已经纳入卫生应急体系建设之中。在2009年甲型H1N1流感和2013年人感染H7N9禽流感疫情防控工作中,各级卫生部门及时发布疫情信息,满足公众健康信息需求,引导新闻媒体,加强医疗卫生人员沟通,协调媒体和公共卫生专家,开展防控倡议活动等,通过“表达理解和关心、显示能力和权威、展现诚实和真诚、重视责任和承诺”赢得公众信任,为疫情的成功处置起到了至关重要的作用。

为进一步加强我国卫生应急风险沟通工作,本着“本土化,实用性”的原则,以“培养卫生应急人员的风险沟通意识,提高卫生应急人员的实际操作能力”为目的,原卫生部卫生应急办公室组织编写了本教材。编写过程中,编写组成员借鉴国内外突发公共事件相关理论

和实践经验；结合基层卫生应急人员培训需求和意见；听取有关管理学、传播学等方面专家的建议；开展培训教材的现场测试和完善工作。本书的编写得到了很多专家和学者的大力支持，同时，编写工作也得到了编写人员和其所在单位的大力支持，在此一并深表感谢！

本书从理论和实践层面科学地介绍了风险沟通的相关概念、原则、沟通监测、信息管理、实施方案、媒体合作、公众沟通，以及政府、部门间的沟通协作等。其读者对象为卫生应急工作者、政府应急管理工作者、公共卫生工作者，也可供医学院校学生学习时参考。鉴于突发公共事件卫生应急风险沟通是一项技巧性、政策性很强的工作，涉及层面较多，该培训教材难免有疏漏之处，诚请广大专家和读者给予指正。

编者

2013年8月

# 目 录

## 第一章 风险沟通概述

<b>第一节 相关概念</b> .....	1
一、风险.....	1
二、沟通.....	2
三、风险沟通.....	3
<b>第二节 目的与作用</b> .....	5
一、风险沟通的目的与特点.....	5
二、风险沟通的作用.....	5
<b>第三节 基本原则</b> .....	6
一、提早准备.....	6
二、及时主动.....	6
三、信息真实.....	6
四、口径一致.....	7
五、有利应对.....	7
六、维护信任.....	7

## 第二章 风险监测与评估

<b>第一节 风险监测</b> .....	8
一、突发公共卫生事件及其相关因素的监测.....	8
二、舆情监测.....	10
三、其他风险信息监测.....	15
<b>第二节 风险评估</b> .....	16
一、风险评估的目的和任务.....	16
二、风险评估的方法.....	17

三、风险评估的类型·····	17
四、风险评估的过程·····	18

## 第三章 风险沟通信息管理

<b>第一节 风险沟通信息概述</b> ·····	24
一、风险沟通信息的定义与特点·····	24
二、风险沟通信息的作用·····	25
<b>第二节 风险沟通信息的收集</b> ·····	26
一、信息收集存在的问题·····	26
二、强化信息收集机制·····	27
三、制定信息报告规范·····	28
四、建设风险沟通信息基础数据库·····	29
<b>第三节 风险沟通信息的处理</b> ·····	30
一、信息审核·····	30
二、信息研判·····	31
三、信息整理·····	31
四、信息释放·····	34

## 第四章 风险沟通计划

<b>第一节 原则</b> ·····	35
<b>第二节 计划内容</b> ·····	36
一、风险沟通计划的内容·····	36
二、风险沟通计划的基本要素·····	37
<b>第三节 各阶段沟通要点</b> ·····	38
一、事件前期·····	38
二、初始阶段·····	39
三、持续阶段·····	40
四、平息阶段·····	41

## 第五章 媒体沟通

<b>第一节 概述</b> ·····	42
一、媒体·····	42



二、媒体与突发公共卫生事件·····	43
<b>第二节 接受媒体采访</b> ·····	44
一、接受采访的一般程序·····	45
二、接受采访应遵循的基本原则·····	46
三、接受不同媒体采访的注意事项·····	48
<b>第三节 新闻通稿与新闻发布会</b> ·····	50
一、新闻通稿·····	50
二、新闻发布会·····	51
<b>第四节 议题管理</b> ·····	54
一、议题的产生·····	54
二、议题管理的意义·····	55
三、议题管理的实施·····	55

## 第六章 公众沟通

<b>第一节 公众风险认知</b> ·····	57
一、风险认知理论·····	57
二、影响风险认知的因素·····	58
<b>第二节 危机公众心理</b> ·····	59
一、突发公共事件导致的心理恐慌·····	59
二、突发公共事件导致的应激性心理障碍·····	63
<b>第三节 公众沟通原则</b> ·····	64
一、有效性原则·····	64
二、针对性原则·····	64
三、及时性原则·····	67
四、准确性原则·····	68
<b>第四节 公众沟通的核心信息</b> ·····	68
一、针对处于突发公共卫生事件区域内公众的核心信息·····	68
二、针对近邻事件区域公众的核心信息·····	69
三、针对关心事件发生发展的一般公众的核心信息·····	69
四、核心信息的转化与应用·····	70
<b>第五节 公众沟通技巧和渠道</b> ·····	71
一、开展公众沟通的技巧·····	71

二、常见的沟通渠道·····	72
三、不同目标受众沟通渠道的选择·····	74
<b>第六节 谣言应对</b> ·····	74
一、谣言及谣言的特点·····	74
二、谣言应对·····	76
三、注意事项·····	77

## 第七章 系统内沟通

<b>第一节 概述</b> ·····	78
一、系统内沟通的意义·····	78
二、系统内沟通的目的·····	78
三、系统内沟通的对象·····	79
<b>第二节 沟通信息</b> ·····	79
一、突发事件系统内沟通的重要信息·····	79
二、突发事件医疗卫生救援中系统内沟通的重要信息·····	79
三、跨地区卫生部门间沟通的重要信息·····	81
<b>第三节 沟通方式</b> ·····	81
一、正式沟通和非正式沟通·····	82
二、系统内正式风险沟通的主要方式·····	82
三、系统内风险沟通的工具·····	83
<b>第四节 沟通技巧</b> ·····	84
一、与上级卫生部门进行风险沟通的注意点·····	84
二、与下级卫生部门进行风险沟通的注意点·····	84
三、部门(单位)内风险沟通的注意点·····	85
四、跨地区卫生部门间风险沟通的注意点·····	86
<b>第五节 主要问题</b> ·····	86
一、沟通不畅的影响·····	86
二、沟通不畅的成因·····	86
三、风险沟通障碍及原因分析·····	86
<b>第六节 举例说明</b> ·····	87
一、与上级卫生部门风险沟通的举例说明·····	87
二、跨地区卫生部门间风险沟通的举例说明·····	88

## 第八章 政府及部门间沟通

<b>第一节 概述</b> .....	89
一、沟通意义.....	89
二、沟通目的.....	89
三、沟通对象.....	90
<b>第二节 沟通信息</b> .....	90
一、突发事件政府及部门间沟通的重要信息.....	90
二、突发事件医疗卫生救援中政府及部门间沟通的重要信息.....	91
三、卫生部门需要政府及相关部门支持配合的重要信息.....	92
<b>第三节 沟通方式</b> .....	93
一、与同级人民政府风险沟通的方式.....	93
二、与政府部门风险沟通的方式.....	94
<b>第四节 沟通技巧</b> .....	96
一、如何与同级人民政府进行有效的风险沟通.....	96
二、如何与政府部门进行有效的风险沟通.....	97
<b>第五节 主要问题</b> .....	98
<b>第六节 举例说明</b> .....	98
一、与同级人民政府风险沟通的举例说明.....	98
二、与政府部门风险沟通的举例说明.....	99

## 第九章 风险沟通评价

<b>第一节 概述</b> .....	100
一、评价与风险沟通评价.....	100
二、风险沟通评价的目的与意义.....	101
三、风险沟通评价的类型.....	102
四、风险沟通评价的内容.....	103
五、风险沟通评价应遵循的原则.....	103
<b>第二节 评价程序和方法</b> .....	104
一、确定评价的目标.....	104
二、描述风险沟通工作.....	105
三、做好评价设计.....	105

四、收集和分析资料·····	107
五、撰写评价报告·····	108
六、评价结果利用·····	110
<b>第三节 风险沟通不同阶段的评价要点</b> ·····	110
一、风险沟通初始阶段的评价要点·····	110
二、危机事件进展过程中风险沟通的评价·····	110
三、风险缓解后的效果评价·····	111

## 第十章 风险沟通案例

<b>第一节 甲型 H1N1 流感应对</b> ·····	112
一、事件概述·····	112
二、应急响应·····	113
三、风险沟通机制·····	114
四、风险沟通关键节点·····	115
五、思考与启示·····	121
六、思考题·····	124
<b>第二节 汶川特大地震医学救援</b> ·····	125
一、媒体、公众沟通·····	125
二、政府、部门沟通·····	129
<b>第三节 “7·23”甬温线特别重大铁路交通事故</b> ·····	132
一、事件概述·····	132
二、风险沟通·····	134
三、思考与启示·····	138
四、思考题·····	140
<b>第四节 某地“核泄漏”传言</b> ·····	141
一、事件始末·····	141
二、社会安全事件与核辐射事件·····	142
三、思考与启示·····	143
四、思考题·····	144
<b>参考文献</b> ·····	145

# 第一章

## 风险沟通概述

本书所讲述的风险是指健康相关的风险。任何人只有了解、认知到风险，才能做出科学决策。风险沟通是一种能够改善公众健康的工具，包括告知、解释、引导，以及冲突解决等方面。在告知方面，就是告诉相关人员有关风险的知识，增进他们对风险的认识；在引导方面，就是协助相关人员形成准确的风险认知，通过个体或集体行动来降低风险；在冲突解决方面，即指政府和组织必须调解因风险问题而造成的利益冲突。突发公共事件处置中，卫生部门如何与政府、相关部门、媒体、公众相互沟通，及时了解、掌握事实真相和进展情况，发布相关信息，是成功处理事件的关键。

### 第一节 相关概念

#### 一、风险

##### （一）风险来源

关于风险的由来，最为普遍的一种说法是来自古代以打鱼捕捞为生的渔民们对“风”的理会。他们深深地体会到“风”所带来的无法预测的危险，认识到出海捕捞打鱼时遇到的“风”即意味着“险”。同时，他们也意识到，“风”除了能够带来“险”，还能够乘风破浪带他们去大海的深处，给他们带来更大的收益。

在日常生活和各种社会经济活动中，人们经常会提到“风险”一词。一般说来，风险在不同场合下有着不同的含义，很难给出一个严格的、可以被普遍接受的定义。目前，学术界对风险的内涵还没有统一的定义，由于对风险的理解和认识程度不同，或对风险研究的角度不同，不同的学者对风险概念有着不同的解释。

##### （二）健康风险

在卫生领域，风险一般是指对人体健康和生命安全造成潜在危害的可能性。卫生领域的健康风险沟通主要是通过沟通向受众提供他们所期望了解的信息，即在此环境（情况）中一个行为或暴露产生健康和生命安全后果的类型（好或坏）和等级（弱或强）。例如，在食物中毒事件的处置中，卫生应急人员需要向公众讲述中毒的原因，通过沟通让公众远离有毒食物，降低食物中毒发生率；在流感暴发时，通过沟通提高儿童的疫苗接种率等。就此方面而言，风险沟通主要是帮助公众做出比较理性的选择。

### （三）事件风险

有些健康风险则可以造成或者可能造成社会公众健康严重损害，如重大传染病、食物中毒、职业中毒，以及自然灾害、事故、环境污染、恐怖袭击等。因此，从突发公共事件层面，风险是指对人体健康和生命安全造成潜在危害的可能性，以及事件发生后带来不利影响的可能性。这种可能性是由各种风险因子（促使风险事件发生或致使健康和生命安全危害增加的条件或因素）所促使或引起的，必须将风险因子相关信息及时、有效地传达给可能受影响的人。

### （四）风险认知

由于专家、公众、决策者在知识背景上的不同，因此在风险认知水平上存在差异。公众经常会质疑风险评估或决策的合理性，专家和决策者则会抱怨公众不能理性地认知风险信息并做出积极反应。

人们对于风险事件的感知会影响到人们的情绪状态，如愤怒、焦虑、害怕等，从而进一步影响到个体的态度与行为。人们一般容易接受可控制、自愿性、公平、可逆性或自然的危险，而不愿意接受不可控、非自愿、不公平、不可逆和人为制造的危险。因此，正确处理和消除认知差异成为风险沟通过程中的重点，在沟通过程中，专家和决策者可以采取积极有效的沟通方式，建立并维持与公众的相互信任，提高公众风险认知水平，从而降低公众遭受危害的可能性。

在风险沟通实践中，我们会发现，不同的人、不同的媒体或不同的合作伙伴对有关机构所提供的信息，以及沟通的目的、愿望认知和接受程度不同。因此，我们需要清醒地认识到不同机构对待风险问题在角度、态度上，以及认识水平上的不同，通过反复的沟通，做到求同存异，才能达成比较一致的沟通结果。

## 二、沟通

### （一）概念释义

沟通是人与人之间传递和交流信息的过程。它是人类活动的基本特征之一，是维系组织存在，保持人际关系的纽带。有效的沟通是良好合作的基础和前提，能够提高办事效率。善于沟通的人懂得如何维持和改善相互关系，清楚展示自己的需要，了解他人需求，从而最终赢得更好的人际关系和工作的成功。

### （二）沟通过程

沟通过程包括输出者（提供信息的人）、接受者（获得信息的人）、信息（传给接受者的消息）、渠道（信息得以传送的载体）等四个方面。

输出者必须充分了解接受者的情况，选择合适的沟通渠道，以利于接受者的理解。

接受者需要将信息转化为自己能够了解的想法和感受。这一过程受接受者的经验、知识、才能、个人素质，以及对信息输出者的期望等因素的影响。

信息是指在沟通过程中的消息，能够传递思想和情感。同样的信息，输出者和接受者可能有着不同的理解。

沟通渠道包括个人和非个人两种类型。个人沟通渠道是两个或更多的人直接互相交流（包括面对面、通过电话甚至通过邮件等）；非个人沟通渠道主要通过媒体、氛围和活动。

### （三）双向沟通

在工作和生活中，人们少不了与别人沟通。如果一方说而另一方只是听，这种方式不算是有有效的沟通。只有双向的交流才是有效的沟通。双向沟通是一种互动的、需要反馈的沟通方式，同时也是消除沟通障碍、实现有效沟通的首选方法。它指的是信息的发送者和接受者之间的位置在不断进行交换，发送者以协商和讨论的姿态面对接受者，接受者可以对接受的信息及时提出反馈意见，如有必要双方可进行多次意见的交换，直到双方共同明确和满意为止。双向沟通的信息准确性较高，信息交换的互动性较强，有助于接受者参与度的提高，可增加其自信心和责任心，有助于增强双方的情感。

### （四）影响因素

**精神干扰：**有效的沟通可以确保我们在恰当的时间，以更高的效率使正确的信息被适当的人所获取。然而，当人们紧张、焦虑（精神干扰）时，常常难以听进、理解、记住信息。精神干扰会降低一个人 80% 以上的信息理解能力。在向公众传播风险信息时，若信息冗长复杂则达不到有效地传播信息的目的。此时，风险沟通人员面临的挑战就是如何克服精神干扰产生的影响，为不同社会和文化背景的各种公众带来准确的信息；并且最大范围内取得有效的沟通效果。

在沟通时应该做到：①保持信息简明扼要；②把最重要的信息放在发布信息的开始或结束；③提供的信息清晰易懂，易于公众的理解；④使用生动有说服力的范例；⑤注意使用非文字语言（肢体语言、面部表情、语音语调等）。

**负面信息：**人们对风险问题经常向消极的方向考虑，容易关注语言和行为中的负面信息。所以在风险沟通过程中需要：①积极构架传播内容，在呈现负面信息的同时，传播大量正面的信息，如解决问题的方法和部门的积极应对，这样可以缓解负面信息对个体的心理冲击。②在描述风险事件时应当尽量少用诸如“不是”、“不”、“从不”、“没有”和“没有任何人”等字眼。③在提供一条负面信息同时，提供至少 3 条正面信息来平衡负面信息带来的负性影响。

## 三、风险沟通

### （一）概念释义

随着现代社会风险因素的不断增加，风险沟通问题越来越引人关注，它不仅带来了一系列涉及媒介研究、传播学、心理学、政策分析、管理学和公共关系的跨学科问题，而且成为一个既需要理论探索又需要技术指导的新兴知识领域。我们可以从以下几个方面理解风险沟通所涵盖的具体意义：

1. 风险沟通从广义上讲，是指政府各部门与媒体和公众的合作与对话。这种理解强调风险沟通在公关技术和技巧层面的问题，将风险沟通看做政府、组织机构所面临的如何向公众发布信息的一系列问题。

2. 风险沟通起源于风险分析和风险管理。“风险分析”包括危害的鉴定、受风险威胁程度的评估、危害特性的确立和风险特性的确立；“风险管理”则包括对风险基本情况等相关信息的搜集以及普通政策与特别政策等政策制定和实施体系；而“风险沟通”则是贯穿分析和管理的两个领域的重要环节，起到互动和交流信息的作用，它是风险评估者、管理者以及其他相关各方为了更好地理解风险及相关问题，并作出决策而就风险相关因素进行信息和意

见的相互交流。显然,在这里对信息事实的评估和确认是交换意见、相互沟通的重要前提。

3. 另有一种强调风险沟通与风险分析、风险管理之间关系的意见,认为风险沟通是一种双通道的互动过程。一方面,有关风险损害的信息传达给目标群体;另一方面,从目标群体那里搜集来的风险损害实际情况传达给制定解决方案的人员。在这一过程中,风险沟通的目标是让公众知晓对风险的评估和管理情况;使沟通双方对风险建立科学、正确的认识,以及使沟通得来的信息参与风险管理相关决定的形成过程。由此可见,风险沟通对于公众与风险处理的机构之间建立信任至关重要,而且,如果沟通双方都能够得到可理解、可运用的信息,他们就能够做出正确的决定以规避风险。

4. 还可以从“过程”的角度来理解风险沟通。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;这一过程涉及多方面的风险性质及相关信息,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。在这里,风险沟通被看做是一个搜集信息、组织信息、再现和提炼信息的过程。之所以特别强调过程的重要性,因为正是在风险传播的过程中,很多组织机构和公众的行为出了问题。如果陷入风险中的各方不能平等、恰当地参与到沟通的过程中,事件的处置工作就会增加很大的难度,事件通常也会变得更加糟糕。

我们可以看出:突发公共事件卫生应急工作中的风险沟通,是指在卫生应急风险管理中共同讨论和决定如何管理(预防、减少)风险。它强调所有相关部门的参与,并要达成共识,以便采取统一行动,有效地管理风险。因此,突发公共事件卫生应急风险沟通是指在人们普遍存在着对潜在的不确定的有关健康风险的问题上,以传达相关信息为主要形式,以科学为基础进行有效的沟通。

## (二) 信息渴望

突发公共事件,特别是突发公共卫生事件(以下简称突发事件)的危害性、公共属性,事关社会成员的切身利益(事件发生时在事件影响范围内的人都有可能受到伤害,危害包括公众健康和生命安全、社会经济发展、生态环境等,也包括事件引发公众恐惧、焦虑情绪等),从而使其在发生之初,往往会引发公众对信息的渴求。人们自我保护的本能使得在危机发生时,第一反应和最大需求就是了解信息,急于知晓事件发生情况和发展过程,事件是否对社会和个人利益造成影响,政府目前的态度和所采取的相关处置措施等。

同时,突发事件无疑又是新闻媒体最为关注的热点。其一是突发事件本身具备较高的新闻价值;其二是受众的高度关注,是媒体吸引受众、扩大影响的极佳时机;其三是媒体之间竞争的着力点。因此,在社会信息化时代,突发事件的新闻传播越来越快,影响力也越来越大。

## (三) 沟通要求

突发事件发生后,作为社会的管理者、事件处理的主体,政府行政部门在积极组织事件处理(避免组织决策等出现问题)的同时,为维护好社会大多数人的利益,需要站在公正的角度,及时发布权威信息。

卫生应急风险沟通强调所有相关部门的参与,以及受影响公众的参与,并要达成共识,以便采取统一行动,有效地管理风险。对受影响的公众而言,公共卫生人员沟通的目的是解释、说服,以及给公众提供选择自我防护措施的权利。由于突发公共事件具有突发性、紧迫性的特点,其发生发展难以预测,因此需要参与事件处理的专家对事件的处置前景保持乐观、积极的态度。



## 第二节 目的与作用

### 一、风险沟通的目的与特点

卫生应急风险沟通的目的是争取支持和合作,减少和规避风险,控制和消除突发公共卫生事件的危害,平息事件可能造成的不良影响,营造必要的舆论环境,维护和塑造政府及有关部门的良好形象。

通过本章前面部分对卫生应急风险沟通的分析,结合受众接受心理和对风险认知的规律,我们可以看出卫生应急风险沟通具有如下特点:

第一,卫生应急风险沟通是风险评估(risk assessment)和风险管理(risk management)等工作的组成部分,并贯穿于风险评估和处理的全过程中。

第二,卫生应急风险沟通涉及舆论引导、媒体沟通、角色定位等多个领域,需要从公关技巧、舆论产生发展和控制的规律、媒体制度等多个角度详细分析。

第三,卫生应急风险沟通是一个多方平等参与,信息互动的过程。面临风险的任何一方对信息渠道的垄断和对信息的隐瞒、曲解都会造成灾难性的后果。在风险沟通中政府与公众都应当成为传播的主体:一方面,作为风险应对的组织者和接近信息源的权威机构,政府应当及时向公众发布风险信息,同时将公众视作共同应对风险的伙伴;另一方面,作为沟通的另一个主体,公众提供的信息同样具有重要的价值。政府部门可以通过深入调查,了解风险事件的具体影响和危害程度,特别是可以了解公众对风险的认知程度和所持态度,以此作为反馈信息,指导后续的风险沟通工作。

第四,卫生应急风险沟通是一项将受众心理与沟通技巧相结合的工作。说服效果不仅与信息源的权威性成正相关,而且与沟通双方心理接近程度成正相关。因此,风险沟通常常被认为是一门涉及修辞、谈话技巧、演讲能力等的技术性工作。然而,所有这些技术环节都离不开两个重要前提:一是对风险信息的准确评估和把握;二是对公众心理的仔细研究。

第五,卫生应急风险沟通需要一个有效的制度体系作为依托。在研究风险沟通时人们常常关注的是如何建立公众与政府之间的信任关系,而往往忽视政府组织内部的沟通问题。在政府组织内部,包括政府与科研机构等其他应对风险的团体之间的沟通常常对沟通的最后结果产生关键性的影响。

### 二、风险沟通的作用

风险沟通是突发公共卫生事件应急处置工作中的一个重要组成部分,是组织决策的前提和基础,是政府部门、专业机构、公众与媒体之间建立的理性沟通桥梁,具有帮助公众克服心理上的恐惧和不安的作用。

风险沟通的作用包括以下几个方面:

(1) 为社会公众、家庭或机构及时提供准确的风险相关信息,帮助人们克服心理上的恐惧和不安。

(2) 告知公众突发事件带来的潜在风险及应采取的行动,改变人们对风险的态度和行为,鼓励社会公众参与风险应对。