

公共卫生风险沟通

吴敬（中国健康教育中心副主任）

内容提要：2024年3月1日，中国健康教育中心副主任吴敬针对北京大学许静教授团队的国社科重点课题——《突发公共事件舆论引导：机制、路径与方法研究》(课题编号:23AXW008)，围绕“公共卫生风险沟通”这一主题，从公共卫生风险沟通概述、公共风险认知与危机意识培养、公共卫生媒体沟通等方面进行了专题讲座。

一、 公共卫生风险沟通概述

讲座伊始，吴敬研究员首先从“风险”、“风险信息”、“风险认知”等若干同风险沟通密切相关的概念出发，对风险沟通进行了概念上的剖析。

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，或者国家或机构的风险管理法规和措施等。

吴敬研究员认为，风险沟通是交流与潜在的、不确定的风险有关的信息，目的是为决策提供支持。良好的风险沟通能够在突发事件发生时，及时提供准确的信息，同时进行必要的沟通协调；能够告知公众突发事件带来的潜在风险及应采取的行动；能够帮助个人、组织机构和社区接受在突发事件中所作选择的不完美性，并且做出可能做出的最佳决定。

目前，风险沟通所面临的挑战主要包括三方面：风险的不确定性、建议内容有可能被改变或者是矛盾的、人们会通过多种途径验证信息或者传言。因此，吴敬研究员提出了风险沟通的五项原则：信任、尽早公布、透明、听取公众意见并促其参与进来。

风险沟通的原则

- 信任
- 尽早公布
- 透明
- 听取公众意见并促其参与进来
- 计划

信任的构成元素：

- 动机：是否着眼于保护自己？
- 诚实：是否隐瞒了信息？
- 能力：是否有能力控制事态发展？

透明的障碍：

- 现实或者被人为的利益冲突（经济与公众健康）
- 发言人对发布坏消息感到不安
- 害怕媒体报道坏消息或者不确定信息
- 担心公众恐慌
- 相信如果不说话就不会有事

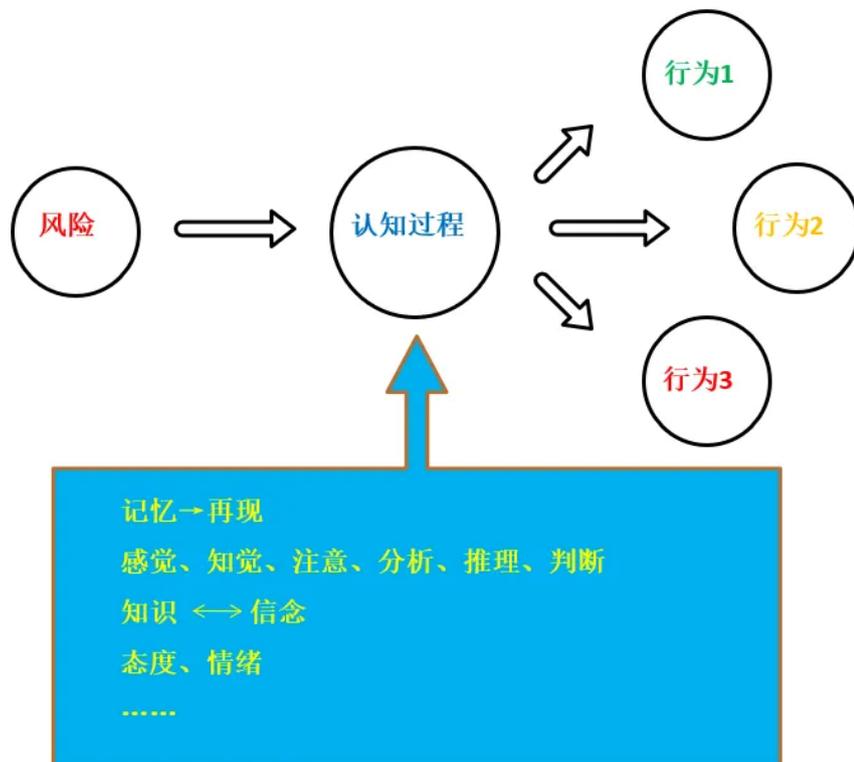
具体到公共卫生领域，舆情监测是对于风险沟通而言至关重要的。当前，网络舆情监测已经成为主要技术手段，包括网络舆情采集、舆情自动分类、话题识别与追踪、文本情感分析等主要功能步骤。在网络舆情监测的不同处理阶段中，自然语言处理（Natural-Language-Processing, NLP）技术都起到了关键作用。

二、 公众风险认知与危机意识培养

在讲座的第二部分，吴敬研究员从《中华人民共和国突发事件应对法》的第六条和《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》第七十二条出发，强调了公众教育在风险沟通中的重要性。



由于在公众危机中，公众的风险认知过程是复杂的，各种影响因素相互交织，而且不同的人会感受到不同程度的威胁、产生不同的判断、出现不同的态度和情绪，从而做出不同的决定。因此，应当强化公共危机意识的培养，普及相关规范与应对知识、技能，提升公众能力，做好风险沟通等，可促进公众更加科学、理性地应对公共危机，维护健康和生命财产安全，避免或减轻危害。



健康素养（HealthLiteracy）是指个人获取和理解基本健康信息和服务，并运用这些信息和服务做出正确决策，以维护和促进自身健康的能力。虽然近年来我国的居民健康素养水平不断提升，但是依然存在着城乡分布不均衡、地区分布不均衡等问题。

三、 公共卫生媒体沟通

对于突发公共卫生事件的处置来说，了解媒体特性，主动与媒体进行有效的沟通，合理利用媒体，可以对事件的处置起到事半功倍的效果。吴敬研究员认为，良好的媒体沟通是处置突发事件的需要，特别是随着公众的健康意识和素养提升，在重大突发卫生事件发生后，迫切需要进一步了解事件的相关信息。

媒体的传播效应是许多信息传播形式无法比拟的，媒体报道和反映的信息越及时、越真实、越准确越好。媒体形成的正确的舆论导向，可以促进现场处置工作的开展，媒体的导向作用非常重要。因此，对于应急处置人员而言，必须要熟悉媒体、面对媒体，绝对不能无视媒体、回避媒体，应该积极、主动地与媒体充分地沟通、合作、交流，正确引导媒体的舆论导向。

1. 提供给新闻媒体的信息是否是他们感兴趣的？
伤亡人数、目前情况、救治措施。
财产损失。
应急反应及救援行动。
事件所导致的影响（焦虑、压力）。
2. 是否对新闻媒体最可能提出的问题进行了回答？
发生了什么？
谁负责处理？
局面被控制了吗？
受害者得到妥善处理了吗？
对事件的发展是怎么判断的？
我们应该做些什么？
为什么会发生这样事件？
你及时预警了吗？

作为在风险沟通领域从事多年研究和实践的工作者，吴敬研究员针对媒体沟通前的准备，为相关从业人员提出了若干要点：获得授权、了解媒体采访的主要需求、准备答问口径并提炼核心信息、了解即将面对的记者、选择好采访的地方、采访前进行预演、自备录音笔、审核稿件、事后关注。

发生了什么？	为什么会发生？什么原因导致的？
什么时间发生的？在什么地方？	谁应该为此负责？你们承担责任吗？
以前发生过吗？	公众安全吗？
为了保护民众，你们正在做什么？	是否有人受伤？生病？死亡？他们是谁（姓名）？
那里现在危险吗？	是否会对公众带来不便？
下一步打算做什么？	谁负责处理？
受害者得到救助了吗？	是否预见到该事件的发生？
目前及之后，我们对局势应该如何预期？	什么时候能得到更多的信息？

针对媒体沟通，吴敬研究员认为应当在及时性原则和准确性原则下，重视组织协调工作并做好媒体引导。有效的媒体沟通需要有明确、有序的信息采集、编辑与审核、发布与散发的流程。在计划中要确定每个流程的责任及权限、信息处理的时限、信息发布或散发前的审核程序，以确保媒体沟通相关信息能够准确、及时、有效地发布与传播。

四、 总结

自新冠疫情暴发以来,公共卫生风险沟通的社会重要性得到了愈发广泛的认知,也是“后疫情时代”新闻与传播学界的重点关注方向之一。吴敬研究员从自身多年参与公共卫生风险沟通的经验出发,结合风险沟通领域的基本理论,提出了若干颇具实践参考意义的要点和原则,也为北京大学许静教授团队国社科重点课题《突发公共事件舆论引导:机制、路径与方法研究》的开展提供了新思路。