

# 风险行业的公众沟通与信任建设：以中广核为例

曾繁旭，戴佳，王宇琦

**摘要：**对风险管理机构持久而广泛的不信任，已经成为当下风险沟通的最显性难题。本文以中国广核集团有限公司为例，探讨核电企业如何在信任缺失的社会语境下进行有效的风险沟通。在风险沟通实践中，中广核建立短期信任的努力，体现在借助“公众开放体验日”等活动营造开放的公众体验，主动展开沟通，以及运用新媒体丰富沟通平台等方式中。而长期信任的建设，则更多借助于核电科普、企业社会责任的履行，以及风险沟通日常化和长效风险沟通机制的建立。当然，社会信任的建设是一个漫长的过程，需要被纳入更复杂的社会语境中进行考虑。

**关键词：**风险沟通；社会信任；风险行业；核电；企业传播

**中图分类号：**G206.2 **文献标识码：**A **文章编号：**1671-0169(2015)01-0068-10

## 一、转型社会语境下的企业风险沟通

后现代社会已经进入“风险社会”。在风险社会中，主要社会冲突开始从社会群体对财富、权力分配的争夺，转向对风险分配和风险承担的公平性问题的争议。在这样的语境之下，风险沟通成为当今社会的一大主题。从反对核电、反对PX等重大环境事件的频繁发生，反映出当下风险沟通的缺失与断裂。面对民众的不信任，企业采取的风险沟通模式，往往与政府相似，即通过技术科普的方式，以单向信息灌输消解民众对于风险的恐惧和对抗。然而，现有研究已经表明，技术性风险评估与民众的风险感知之间并不存在显著的一致性<sup>[1]</sup>，技术科普往往对民众的风险感知影响甚微。以信息科普为特征的风险沟通模式的另一个问题在于，民众对于政府和企业等风险管理者缺乏足够的信任，对接收到的信息采取一种全然相悖的方式解读，直接影响风险沟通的效果。

关于风险沟通的相关实证研究表明，民众对于风险管理机构持久而广泛的不信任，已经成为当下风险沟通的最显性难题。这一问题在中国语境下表现得尤为突出。面对公众的信任缺失，身处风险行业的企业机构如何弥合专家的技术风险评估与民众的风险感知之间的鸿沟，建立一个有效的双向风险沟通模式，成为我们的核心关切。通过对若干长期报道风险行业记者的访谈，以及对于风险行业的公众沟通策略进行考察，我们选定中国广核集团（以下简称中广核）作为核心案例。

中广核较为成功的风险沟通实践，一定程度上得益于其地处深圳、毗邻香港的地理位置。这使得它更早接触到民众的反核运动，在核电风险沟通领域的探索要早于内地其他核电企业。从1986年香港民众针对大亚湾核电站的反核风波开始，中广核就开始面临民众对核电发展的质疑和反对声浪，这

基金项目：清华大学自主科研计划课题“绿色发展时期的环境风险与媒介传播”（20131089348）；留学人员回国启动基金项目“新媒体与公民参与研究：主体、行为与机制”（20131029118）；清华大学文化传承创新基金项目（551706601）

作者简介：曾繁旭，传播学博士，清华大学新闻与传播学院副教授（北京100084）；戴佳，传播学博士，清华大学新闻与传播学院讲师

样的外部环境,一定程度上成为推动中广核增强危机意识、探索核电风险沟通和企业社会责任塑造的动力,也使它在与民众舆论接触的过程中形成了与民众对话的意识。

## 二、社会信任与风险沟通研究

### (一) 信任与社会信任

信任作为社会互动中无法忽视的重要面向<sup>[2]</sup>,是社会关系中一方通过另一方得体、适时的行为而逐渐获得的<sup>[3]</sup>。根据 Gambetta 对信任的经典定义,信任是一个特定的主观概率水平,即机构或个人判断另一机构或个人采取某个特定行动的概率。当我们说信任某人,即意味着他采取一种对我们有利或者至少对我们无害的行動的概率很高,足以使我们考虑与他进行某种形式的合作<sup>[4]</sup>。

上世纪 50 年代起,以 Deutsch<sup>[5]</sup>为代表的心理学家开始对信任展开系统研究,探讨人类的信任行为及其认知。此后,对信任的研究逐渐从心理学领域拓展开来,信任建立的社会背景、形成模式和运行机制等逐渐得到了进一步的研究。Lewis 等将信任视为团体财富,主张将信任置于更为复杂的社会互动语境中进行考察<sup>[6]</sup>,而非局限于个体行为层面。Zucker 通过对经济结构中机构性来源的分析,发现信任建立的三个机制,即基于过程( Process-based)的信任模式,基于特征( Characteristic-based)的信任模式和基于制度( Institutional-based)的信任模式<sup>[7]</sup>。

信任的建立有助于极大减少社会运作的成本<sup>[8]</sup>,降低社会互动的复杂性<sup>[9]</sup>。Slovic 的研究发现,信任建立与破坏的过程,遵循“不对称法则”( Asymmetry Principle),即信任建立的过程非常缓慢,但是却可能在一瞬间被一个灾祸或是失误而破坏。因此,一旦信任丧失,就需要很长时间将其恢复到之前的水平。在一些情况下,信任一旦缺失有可能永远不会恢复<sup>[10]</sup>。在对信任的研究中,有学者特别强调了信任的社会属性<sup>[6] [P967-985]</sup>,指出信任作为认知、情感和行为等层面复杂互动的综合体,在某种程度上是嵌入在社会结构和社会制度中的一种功能化的社会机制<sup>[11]</sup>。为此,必须将个体或群体观念以及这种观念与宏观社会力量互动的考察纳入对信任的研究中,社会信任的研究由此得到重视。

社会信任被界定为一个人对社会关系中的他人或机构按照他们胜任的、可预期的、关注的方式行为所抱有的预期<sup>[12]</sup>。Peters 等在对之前社会信任的相关理论进行总结的基础上,将社会信任提炼为知识与专业( Knowledge and Expertise)、开放与诚实( Openness and Honesty)、关注与关心( Concern and Care)三个维度<sup>[13]</sup>。由于这一模型在广泛总结之前研究的基础上生成,涵盖了信任的主要维度,并且经由了实证研究的检验,具有较强的权威性,为此,本研究也采用这三个维度,作为社会信任的操作性定义。比如说,专家间的争议、风险管理机构之间缺乏协调、公众参与和对话的意识薄弱,以及对信息的扭曲、夸大或是保密处理的过往,都是导致社会信任缺失的重要原因。

### (二) 信任缺失语境下的风险沟通研究

如何在信任缺失语境下进行有效的风险沟通,成为风险研究者们颇为关注的研究问题。关于这一主题,目前主要有两大研究路径。

第一个路径的代表性观点是,在信任缺失的情况下,技术风险评估只会更加助长公众的不信任。为此,首先必须重建信任,其次才能在此基础上进行风险沟通。针对如何重建信任的问题,Peters 等提出,增强信任的关键在于,各风险传播主体要致力于改变公众业已形成的对这些机构的刻板印象<sup>[13] [P43-54]</sup>。具体来说,政府要更注重对公众及时作出承诺并不折不扣地履行,企业要更多增加对民众的关心,而 NGO 则要更多向民众展示其专业性。Leiss 认为,风险机构传播者必须履行持续并负责任的风险沟通,而非只是在危机到来时才被动回应,这样的持续努力会为公众对其信任的恢复打下基础。

此外,Kasperson 将重建信任的目标具体化为短期目标和长期目标两种<sup>[14]</sup>。短期目标主要以尽可能有效地传达特定信息为主要任务,具体做法包括建立新的传播渠道,或是与其他拥有更高公众信任的独立信息渠道的合作等。长期目标则更为艰巨,需要大量的机构和财政资源的支持。短期目标和长

期目标在一定时期内的具体做法,可能不一致,甚至存在冲突,但是两者的共同目的都是服务于风险沟通中的信任重建。

第二个路径认为,在现阶段,化解社会不信任是不现实的,为此要制定出适应信任缺失语境的风险沟通策略,而非一味地追求社会信任的建立。其原因在于,信任缺失是一个广泛的、根本性的社会现象,一旦信任缺失,信任重建的过程就是需要多重举措共同促成的漫长过程。在这一路径下,相关学者总结出了一些信任缺失语境下的风险沟通策略。这些策略更为强调对风险承担者的赋权,指出社会不信任语境下风险沟通的关键,在于权力的分享<sup>[12] (P161-187)</sup>。让受影响民众自始至终参与风险决策过程,在此过程中随时与他们交流态度、表明立场,并创新参与形式,以调动风险承担者以及其他利益相关者的个人经验和判断<sup>[15]</sup>。

这一路径中的观点,建立在对信任缺失的社会环境有明确认识的前提下,但是他们提出的信任缺失语境下的风险沟通策略,如增强公众参与、公民赋权、信息公开等手段,本身就已经体现出重建信任的努力,落脚点仍然是社会信任的恢复。

### (三) 中国语境下的风险沟通研究

2003年爆发的SARS危机,为学界对风险沟通这一领域的研究提供了契机<sup>[16]</sup>。然而,与危机沟通不同的是,风险沟通主要是围绕人类生存和发展过程中面临的健康、环境、安全等威胁<sup>[17]</sup>,在政府、企业、公众等主体之间进行的双向信息传播;而危机沟通则是“为了影响大众对组织的形象与认知所做的努力,目的在于沟通与形象维护”<sup>[18]</sup>,更聚焦于维护组织的利益和形象。蔡启恩以粤港跨境污染事件为个案,指出政府和媒体在风险信息传播过程中的作用决定着企业能否获得充分的环境风险信息,并履行环境保护和污染防治的社会义务<sup>[19]</sup>。也有学者认为,当前风险沟通中,高效的信息管理机制尚未建立,政府风险信息公开和应急响应机制不到位,需要建立以政府为主导的风险信息配置体系<sup>[20]</sup>。郭小平在考察怒江建坝案例时,特别强调媒体的重要功能,认为媒体对风险的呈现与建构,提高了风险的“社会能见度”,有利于促进风险的决策民主<sup>[21]</sup>。吴宜蓁以2009-2010年台湾爆发的H1N1新型流感疫情为例,指出社交媒体平台具备社群关系网络串联和立即互动的优势,有利于讯息交换与分享,是web 2.0时代风险沟通的利器<sup>[22]</sup>。也有学者指出,新媒体的出现在一定程度上也创造了另类声音的生存空间可能为谣言提供生存土壤,为风险沟通带来更大障碍<sup>[23]</sup>。

## 三、案例选择与方法说明

本研究用非概率抽样的方法,选取中广核的核电风险沟通案例作为研究个案,考察风险行业如何在信任缺失的语境下进行风险沟通。之所以采用非概率抽样的方式,主要由于总体内部差异较大,这样比较容易保证所选样本的代表性。中广核采取的以“透明、公开、参与”为特征的风险沟通策略以及参与式的沟通模式,确立了中广核的风险沟通模式处于领先地位,使中广核的风险沟通案例与风险行业的其他案例具有了一定的区别度,这保证了个案的代表性。

此外,核电行业的特殊性,也是我们选择中广核作为个案进行考察的重要原因。电力(尤其核电)行业作为风险行业之一,本身就备受公众关注,近年来,以2013年江门民众反对鹤山核燃料项目事件为代表的反核事件频发,更体现出民众对于核电风险的感知与质疑。为此,以核电企业为样本,探讨环境风险沟通的现有做法和可能路径,更有代表性,也能为风险行业提供一定的借鉴。

本研究主要采用深度访谈的研究方法,该方法有助于我们深入了解一个机构的风险沟通知识、经验和技巧<sup>[24]</sup>。本研究选择中广核集团新闻发言人胡光耀、中广核文化宣传处长李志远、中广核社会责任经理娄云进行深度访谈,因为他们对于中广核的风险沟通理念、行为和背后逻辑等都有较为全面的了解。我们试图了解中广核如何通过信息公开、公众参与、企业社会责任等方面的举措,进行核电风险沟通,促进与利益相关方的对话。访谈按照半结构化的方式进行,每次访谈时间大约为一个半小时。在被访者同意的情况下,进行了录音。此外,作为对访谈资料的补充,我们也参阅了中广核发布

的《中国广核集团安全发展白皮书》、《中国广核集团 2012 企业社会责任报告》等其他资料。

## 四、研究结论

### (一) 短期信任建设: 核电项目的风险沟通

在核电企业的信任重建过程中, 着眼于建立短期信任的风险沟通策略, 主要是服务于具体核电项目的推进。其核心任务是尽可能有效率地传递信息<sup>[14] (P275-281)</sup>, 具体来说, 包括公开透明的信息发布、与民众沟通过程中平等开放的态度, 以及差异化的沟通策略等。

1. 开放的公众体验: 对风险承担者的赋权。设计一个适用于社会不信任语境下的风险沟通程序, 关键是权力的分享, 即在风险管理或设施选址中对于风险承担者的赋权<sup>[12] (P161-187)</sup>。为此, 风险沟通应该定位于调动风险承担者的个人经验与判断<sup>[15]</sup>, 将对风险的评判权交给民众。

中广核正式开通建设的一共有六个基地, 每个基地都对外开放参观。每年到中广核各核基地参观的总人数接近五万人次<sup>\*</sup>。在日常开放的基础上, 中广核把每年 8 月 7 日定为“公众开放体验日”。公众可在微博上@ 大亚湾核电或在微信上与“大亚湾核电”互动申请。2013 年“公众开放体验日”活动的参加者, 由中广核从 500 多名网上报名者中筛选出来。筛选的标准主要是根据报名者的微博粉丝量。因为粉丝量大的网民, 往往在网上拥有更大的影响力。活动当天, 广东大亚湾、广东阳江、广东台山、辽宁红沿河、福建宁德、广西防城港六个核电基地同时开展活动。通过“公众开放体验日”的形式, 让民众通过实地参观, 感受核电基地的安全状态、辐射防护、环境监测等方面的情况, 从而自主判断核电风险。

我们提了一个理念叫“我参与, 我选择, 我信任”, 就是更多地让公众能够自主来判断, 自己来判断。我们现在很多的问题, 老百姓都是跟风的, 有人再弄一弄, 他就跟着去了, 包括上街, 包括在网上发微博吵闹, 有时候他缺少一个判断的过程, 我们需要更多的唤醒。(对中广核胡光耀的访谈, 2013 年 8 月。)

在实地参观核电基地后, “公众开放日”还安排了民众与核电专家和企业管理者面对面沟通环节, 交流活动以核电安全为主题。针对民众提出的“为什么核电是安全的”、“中国至今都没有一部《原子能法》, 核能安全如何保障”等相关问题, 核能专家濮继龙从核电原理、安全措施、国际法规等多个方面向民众做了解释。今后, 中广核还计划安排与公众探讨企业在核电风险沟通举措方面有何缺陷、如何改进, 如何让民众更好地理解核电风险、了解核电运行环境等。

开放日活动之后, 我就问那些嘉宾, 我说你今天通过参加整个中广核这么一个活动, 你回去以后你会怎么样跟你家人介绍这个核电的安全……有人说, “我来了一趟, 你让我跟我家人说核电是安全的, 我不能这么去下结论, 但是我至少可以跟我家人说这个企业是值得信任的, 他们干核电应该可以放心”。现在我们要的就是这种效果。(对中广核胡光耀的访谈, 2013 年 8 月。)

民众对于中广核风险沟通的态度, 在微博等社交媒体上同样可以体现出来。中广核的新浪微博官方账号@ 中国广核集团自 2012 年开始发布有关公众开放日的微博, 在微博下方的回复中, 一直有民众表示出强烈的参与意愿, 比如, “求参观机会” (@ 慢慢慢慢榴莲)、 “我在深圳, 我们正在凑人数, 目前 10 个啦” (@ 不能加 V)、 “请算我两个” (@ Judd\_ 重建者) 等。在这些微博中, 除了其中一条回复怀疑该活动“有暗箱操作的嫌疑” (@ 非诚勿扰 99999), 其他的回复内容对该活动都持支持态度, 表示希望参加或是咨询活动事宜, 没有用户对该活动本身表示不满或谴责。这体现出中广核的“公众开放日”这一风险沟通策略已经得到了普通民众一定程度的支持。

\* 对中广核新闻发言人胡光耀的访谈。时间为 2013 年 8 月。

权力的分享可以积极地影响信任的各个维度<sup>[12] [P161-187]</sup>。在某种程度上,将对风险自主评判的权力,以及与企业等风险管理者进行对话的权力赋予民众本身,已经体现出中广核重建信任的努力。而通过来自活动参与者的反馈,至少可以看出,这种努力已经初见成效。

2. 与民众的沟通:透明态度与受众意识。“开放与诚实”是社会信任的三个维度之一<sup>[13] [P43-54]</sup>。企业重建信任的努力,离不开开放透明的信息发布。在访谈过程中,中广核新闻宣传部门的负责人都特别强调风险沟通过程中信息的透明公开。

作为企业来讲首先要开门,你想把门打开,要让大家看到你是透明的,你是有这种透明胸怀的,开放这种胸怀的。你随时都可以来参观、来看,我也不把门关着。为什么要做透明,首先我们没有什么可规避的,我们有充分的自信,我们合法合规的,没有做违背公众利益的事情。(对中广核李志远的访谈,2013年8月。)

对信息充分透明公开的态度,体现在2013年中广核公众开放日活动中,中广核允许民众自带仪器检测厂区辐射水平。南京工程学院的两名学生,带着学校实验室专用的辐射测量仪器,一路上监测辐射的数据:南京、深圳市区,0.17~0.19微希伏/小时,大亚湾核电基地的活动现场,0.13~0.14微希伏/小时,“居然比在市区监测到的数据还要低”<sup>\*</sup>。

除了将核电基地的安全状态等情况与民众分享,在建核电基地的进展情况,中广核也会随时与受影响民众沟通。

惠州要搞核电,在什么地方搞,有些人就很着急。我们跟他解释,这个项目还在一个规划研究阶段,还非常前期的。他们也会质疑说,为什么不让老百姓知道,为什么没有公示?还没到公示的那个环节!我们就在网上、在微博上跟那些人做沟通……人对人那沟通,是可以起到作用的。(对中广核李志远的访谈,2013年8月。)

在沟通过程中,中广核也体现出强烈的受众意识。他们会采取一对一沟通的方式,让民众感受到核电企业对他们发布的观点有充分的关注。中广核将核电周边受影响民众划分为若干区域,并分配到公司各个部门,由各个部门一对一去跟周边的民众沟通,详细说明项目进展情况,回答受影响民众较为关注的健康风险、安全系数等问题。

在风险感知过程中,专家与民众固有思维方式存在差异,专家更习惯以一种科学的、以事实为依据的态度感知风险,而民众更倾向于以一种更为情绪化的方式感知风险。为此,风险沟通需要在受众需求评估的基础上,转变以专家经验为主体的风险沟通。受众需求评估强调除了风险本身之外,民众更为关心风险带来的财产损失、生活质量下降、社会关系变化等其他问题<sup>[12] [P161-187]</sup>。在具体实践过程中,中广核与周边民众的沟通内容也多集中在民众利益保障和安全风险两大部分,而非核电原理、核电战略与产业发展等宏观的或专业性较强的技术性问题的。

3. 微访谈:新媒体提供的多元沟通环境。在风险沟通过程中,一旦民众的信息需求得不到满足,他们就会积极寻求其他相对不可靠的消息源,来填补“信息真空”<sup>[12] [P161-187]</sup>,从而给风险沟通带来更大的难度。为此,风险信息管理者必须创新渠道,主动与民众沟通。而社交媒体的交互性,为信息沟通提供了多元平台。借助微博、微信等社交媒体形式,中广核组织一些活动,与民众进行核电风险信息的沟通。

2012年3月,福岛核事故一周年之际,中广核在新浪微博举办了“如何看待后福岛时代的核电”为主题的微访谈活动。国家核电重大专项委员会委员、中广核集团原安全总监濮继龙受邀与微博网友互动,围绕“核电是否安全”、“福岛事故最大的教训是什么”、“中国核电从中学到了什么”、“在安全风险和清洁能源之间人类应该如何抉择”等问题,濮继龙在线回答了网民的提问。整个微访谈活

\* 参见杜娟《中广核:透明之责》,《WTO经济导刊》<http://www.wtoguide.net/Practice/235511.html>。

动持续一个小时,网友提出的三十多个问题得到了解答\*。

另一种活动形式是利用微博、微信等平台,组织线下活动,包括微旅游、微体验等活动。“微旅游”活动始于2012年前后,主要由中广核官方微博账号发出“微旅游”征集令后,组织报名的网友进行核电基地的参观、拍摄和座谈活动。现在,“微旅游”已经成为一个日常化的活动,中广核下属的六个核电基地每年都会利用微博平台组织这一活动。

由于人手有限,中广核并没有能够充分发挥微博等社交媒体的互动性,在网上充分与民众进行沟通。在微博上,中广核的新浪微博官方账号@中国广核集团发布的微博中,微博下方的评论数一般都维持在10条以下,也很少能看到中广核的官方账号与普通微博用户的互动。在微信平台上,中广核虽然开通了“中国广核集团”公众号,但是流量也只有三四千人,信息也不能保持完全每天更新,甚至有隔十天才更新一次信息的情况。

有成效的风险沟通,往往发生在多元、分散的社会沟通背景中<sup>[25]</sup>。中广核借助微博、微信等社交媒体平台营造了与民众平等交流的氛围,搭建了风险沟通中的非正式沟通渠道,便于参与者做出自己对于风险的评判和决定<sup>[12] [P161-187]</sup>,也体现出对于风险承担者的尊重和关怀,对重建社会信任产生了积极作用。

## (二) 长期信任建设: 核电行业的风险沟通

信任建设的长期目标,则是为了整个核电行业的长远发展。具体来说,致力于建设长期信任的风险沟通策略,就是在风险沟通过程中,传达出企业对于民众切身利益的关切、以及对于核电技术的严格掌控。与此同时,通过适当形式的核电科普,塑造民众对于整个核电产业和核电技术的信任和信心。相比于短期信任,长期信任的建立需要被纳入更广阔的社会图景中去<sup>[14] [P275-281]</sup>。

1. 核电科普。建立长期信任,必须从根本上增强公众对于核电技术和整个核电行业的信心,让公众客观看待核电技术和核电风险,真正信任企业提出的“核电风险基本可控”、“核电发展不会影响民众健康”等观点。为此,中广核开展了线上和线下的核电科普活动。

在线上科普活动中,中广核与果壳网合作,建立了“核里的宇宙”网络科普专区。“核里的宇宙”主要包含四个板块,“U内涵”、“U情况”、“U含量”和“U问答”,以及一个补充板块“U媒体”。围绕核电知识,“U内涵”主要呈现各种发电方式的原理和优缺点、世界各国的能量来源分布等。“U情况”主要回答民众最为关心的问题,比如“辐射很可怕吗”、“核电危险吗”、“我们今天是如何保证核电安全的?”等。“U含量”主要是对果壳网友的调查结果呈现,涉及对核电、核电产业的了解度、对核电的恐慌程度等方面。“U问答”是一个互动的问答板块,网友可以在这个板块上提出与核电技术相关的质疑,并得到回应。补充板块“U媒体”提供了“核里的宇宙”在新浪微博上的互动分享平台。

在内容呈现上,除了使用形象直观的图表来呈现信息,还使用了更为生活化的元素,解释核电知识。例如,对“辐射很可怕吗”这个问题的解释:

我们日常生活里常常会不可避免地接触到微量的电离辐射。和这些数字相比,核电站正常运行的辐射微乎其微……吃一根香蕉(受到的辐射):  $0.1\mu\text{Sv}$ ,照一次牙齿透视(受到的辐射):  $5\mu\text{Sv}$ ,坐飞机横跨美国(受到的辐射):  $40\mu\text{Sv}$ ,在核电站80公里范围内居住一年(受到的辐射):  $0.09\mu\text{Sv}$ ,福岛事故对东京居民的影响:  $40\mu\text{Sv}^{**}$ 。

将日常生活中电离辐射量与核电辐射的对比,能够使抽象的核辐射量级更易于理解;同时,在核电站80公里范围内居住一年受到的辐射,远低于日常生活中其他活动所遭到的辐射量,也能帮助民众科学地看待核电风险。

\* 参见新浪微博#如何看待后福岛时代的核电#微访谈 <http://talk.weibo.com/ft/201203114450>。

\*\* 参见果壳网,“核里的宇宙” <http://www.guokr.com/zone/uranium/>。

由于主要针对年轻受众群体,“核里的宇宙”科普专区的网页设计和语言风格也较为活泼。网页内容没有选择传统的静态呈现,而是全部采用动画效果,随着用户下拉网页的过程而弹出相应内容。此外,语言风格上,也更为契合年轻受众群的心理特征和信息接受习惯。比如:

在山的那边海的那边有一座神秘的核电站,活泼聪明的攻城狮怎么降服反应堆?在乏燃料池中游泳靠谱吗?吃多少根香蕉会遭受致命的辐射?来探索#核里的宇宙#,测试你的U含量,看核电和你想象中有何不同!\*

在线下科普活动中,中广核也特别注重对学生的核电科普。比如,定期开展“核电科普进校园”活动,为学生进行核电科普知识讲座,宣传核电原理、核电站安全性等问题。此外,中广核还推动核电科普进入31所中小学教材,已覆盖项目周边社区学生6800人\*\*。

核电科普活动在增强民众对核电技术的了解、降低民众对核电风险恐慌的同时,也有助于塑造中广核专业而负责任的企业形象,通过作用于信任三个维度中的“知识与专业”这一维度,增强民众对于企业的长期信任。

2. 企业社会责任: 关怀表达与信任重建。企业重建信任的关键,在于消除民众心中业已建立的唯利是图、罔顾民众利益的刻板印象<sup>[13](P43-54)</sup>。为此,要特别重视信任三个维度中的“关怀与关心”这一维度,在风险沟通实践中多表达对民众的关怀。将企业社会责任的履行融入风险沟通实践中,成为风险沟通中长期信任建立的可行举措。

中广核致力于履行企业社会责任的活动主要有两部分,一是国务院扶贫办指定的贫困县支持项目。中广核已经对口支援了广西百色市乐业、凌云两个县,大概投入1500多万元;在“对口援疆”项目中,中广核也投入了3000多万元,帮助新疆进行基础设施建设\*\*\*。

另一部分则跟核电风险沟通更为相关,主要是核电站的周边关系投入,具体来说,就是跟核电站周边的镇、乡、街道通过项目合作的方式,兴建基础设施、资助学校等,进行社区投资。对于被资助社区的文化艺术活动,中广核也给予一定的资金支持,比如当地的龙舟赛、体育赛事等。中广核集团及其下属的核电基地,都与周边小学建立了对口援助计划。比如,阳江核电站对口支持核电站附近的东平镇允泊村蔡元培小学,成立了郭明义爱心团队,从2012年5月4日起,启动了“心连心”支教助学系列活动,为学校捐赠了一批体育器材等物资,并对口帮扶蔡元培小学的15名特困生家庭。

对于核电就建在身边,我也有过怀疑和担忧,甚至为此感到恐惧。后来一系列交往慢慢打消了这些无谓的顾虑,我开始了解核电知识,更重要的是我逐渐读懂了身边这群可爱的核电人……我始终记得孩子们与核电人同歌共舞的欢声笑语。在与核电人的交往中,我时常能感受到他们一直在传递的正能量\*\*\*\*。

3. 风险沟通日常化与长效机制建立。对风险管理者的信任,需要通过他们对承诺的履行而慢慢积累。企业必须在很长时期内,坚持履行负责任的风险沟通行为,而非在危机到来时刻被动回应。因此,无论是对于企业信任的重建,还是对于风险沟通效果的实现,风险沟通长效机制的建立就显得尤为重要。

目前,中广核已经设立了每年固定的风险沟通节点(如图1所示)。每年一月,大亚湾核电基地都会召开生产运行发布会,对外公布大亚湾核电基地的生产运行情况、核电安全情况、上网电量等。会上不但邀请内地媒体的记者,还会邀请香港媒体的记者。每年的八月七日,中广核都会举办“八·七公众开放日”,邀请民众参观核电基地、与企业方就核电相关的问题进行讨论。此外,中广核计划从2013年起,每年在开放日这一天,都发布一本白皮书,阐述中广核对于核电安全、核能与社会、

\* 参见 <http://www.guokr.com/zone/uranium/>。

\*\* 参见 [http://www.chinadaily.com.cn/dfpd/sz/bwzg/2014-01/21/content\\_17249057.htm](http://www.chinadaily.com.cn/dfpd/sz/bwzg/2014-01/21/content_17249057.htm)。

\*\*\* 参见对中广核娄云的访谈,时间为2013年8月。

\*\*\*\* 参见中国广核集团《透明:中国广核集团2012企业社会责任报告》。

环境可持续发展的立场<sup>\*</sup>。2013年,中广核发布了《中广核安全发展白皮书》,介绍中广核的安全发展历程、对核安全的立场、安全发展具体举措等方面的内容。

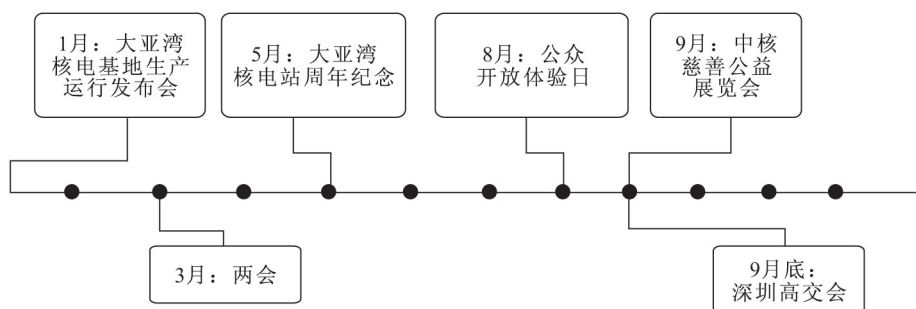


图1 中广核风险沟通活动的若干节点

借助九月的中核慈善公益展览会这一平台,中广核将发布每年在社会公益方面的举措。而九月底的深圳高新技术产业交易博览会上,中广核将会发布其在核电科技研发方面的最新成果。

此外,借助社交媒体平台开展的微访谈、微论坛、微旅游、微体验等活动、核电科普活动、企业社会责任履行等,共同构成了中广核常态沟通机制的重要组成部分。

长效沟通机制的建立,使得风险沟通能够逐步走向日常化、常态化。长时间与民众的风险沟通,以及对承诺的一贯履行,有助于缓慢积累民众对于企业的信任。当然,在信任缺失的语境下,本就需要更长时间、多方努力才有可能将信任恢复到之前的水平<sup>[10] P675-682</sup>。

## 五、讨论: 风险沟通与信任建设

本文以中广核的核电风险沟通为案例,借鉴 Kasperson 提出的信任重建的短期目标和长期目标,发现短期信任重建过程主要是服务于具体核电项目的推进。在这一层面,中广核借助“公众开放体验日”等活动营造开放的公众体验,以透明心态与民众沟通,以及运用新媒体搭建多元沟通环境等方式展开风险沟通。而长期信任的建立则更多需要借助于核电科普、企业社会责任的履行,以及风险沟通日常化和长效风险沟通机制的建立。所有这些风险沟通策略,都通过影响信任的“知识与专业”、“开放与诚实”以及“关注与关心”这三个维度,来实现社会信任的培育与建设。

在风险沟通过程中,信任的建立是前提。民众对风险信息的接受度,很大程度上取决于对信息发布者的信任度<sup>[26]</sup>。对于企业而言,风险沟通中信任建立的重要因素,是加强对“开放与诚实”、“关注与关心”这些信任维度的重视,破除民众业已形成的对企业唯利是图、罔顾民众利益的刻板印象。而企业社会责任的履行过程,往往在一定程度上就是企业对民众关怀的表达。如何探索出可操作化的机制,进一步将企业社会责任的履行与风险沟通中信任重建的努力结合起来,应当成为企业环境风险沟通实践中努力的方向。

有效的风险沟通,往往发生在多元、分散的社会沟通背景中<sup>[25] P226-228</sup>。新媒体的互动性,正为企业与民众进行风险对话提供了一个这样的平台。但是,社交媒体如何实践真正的对话与分享,让风险承担者参与沟通与讨论,并确保参与管道的开放性与资讯透明<sup>[22] P125-160</sup>,仍然是企业风险传播过程中面临的难题。与中广核类似,目前风险行业中的企业在利用社交媒体与民众展开风险对话与沟通方面还存在明显不足。为此,企业要充分发挥新媒体在风险沟通中的作用,利用微博、微信等社交媒体平台与利益相关方进行双向的风险沟通,而非仅仅借助新媒体平台进行简单的信息发布和线下活动组织。

\* 参见中国广核集团有限公司《中广核发布〈安全发展白皮书〉》<http://www.cec.org.cn/yaowenkuaidi/2013-08-09/107155.html>。

健全的公众参与机制,对于公众信任的重建至关重要。广泛的公众参与,会将更多元的价值观点带入决策中,减少失误的几率。在公众参与过程中,对民众的赋权也不应仅仅体现在赋予民众自主判断环境风险的权力。特别是在风险行业中,更应使民众进入风险决策的过程中,真正实现“参与式沟通”。

社会信任的缺失,根植于制度结构、信息披露、决策过程等多种社会制度因素。在风险沟通领域,如何将现有的“政府—企业—专家共识”扩大为“政府—企业—专家—公众”共识,不仅取决于现有环境决策体系和公众参与途径的健全,更依赖于民众信任的缓慢重建。

### 参考文献

- [1] Douglas M. *Risk Acceptability according to the Social Sciences* [M]. London: Russell Sage Foundation, 1986.
- [2] Mayer R. C., J. H. Davis, F. D. Schoorman. An integrative model of organizational trust [J]. *Academy of Management Review*, 1995 (3).
- [3] Shapiro S. P. The social control of impersonal trust [J]. *American Journal of Sociology*, 1987.
- [4] Gambetta D. Can we trust trust [A]. In D. Gambetta (eds.). *Trust: Making and breaking cooperative relations* [Z]. Department of Sociology, University of Oxford, 2000.
- [5] Deutsch M. Trust and suspicion [J]. *Journal of Conflict Resolution*, 1958.
- [6] Lewis J. D., A. Weigert. Trust as a social reality [J]. *Social Forces*, 1985 (4).
- [7] Zucker L. G. Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920 [J]. *Research in Organizational Behavior*, 1986.
- [8] Uzzi B. Social structure and competition in interfirm networks: The paradox of embeddedness [J]. *Administrative Science Quarterly*, 1997.
- [9] Bradach J. L., R. G. Eccles. Price, authority and trust: From ideal types to plural forms [J]. *Annual Review of Sociology*, 1989.
- [10] Slovic P. Perceived risk, trust and democracy [J]. *Risk Analysis*, 1993 (6).
- [11] Luhmann N. *Trust and Power* [M]. New York: John Wiley & Sons, 1979.
- [12] Kasperson R. E., D. Golding, S. Tuler. Social distrust as a factor in siting hazardous facilities and communicating risks [J]. *Journal of Social Issues*, 1992 (4).
- [13] Peters R. G., V. T. Covello, D. B. McCallum. The determinants of trust and credibility in environmental risk communication: An empirical study [J]. *Risk Analysis*, 1997 (1).
- [14] Kasperson R. E. Six propositions on public participation and their relevance for risk communication [J]. *Risk Analysis*, 1986 (3).
- [15] Sorensen J. H. Evaluating the effectiveness of warning systems for nuclear power plant emergencies: Criteria and application [A]. In M. J. Pasqualetti, D. Pijawka (eds.). *Nuclear Power: Assessing and Managing Hazardous Technology* [C]. Boulder, CO: Westview, 1984.
- [16] 郭小平. 风险社会的媒体传播建构: 社会建构论的视角 [M]. 北京: 学习出版社, 2013.
- [17] 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).
- [18] 吴宜蓁. 危机传播——公共关系与语义观点的理论与实证 [M]. 台北: 五南图书出版公司, 2002.
- [19] 蔡启恩. 谈政府和传媒在风险传播中的作用——以粤港跨境污染为例 [J]. *国际新闻界*, 2005 (3).
- [20] 林爱珺, 吴转转. 政府应急管理中的风险沟通 [J]. *北京航空航天大学学报(社会科学版)*, 2010 (5).
- [21] 郭小平. “怒江事件”中的风险传播与决策民主 [J]. *国际新闻界*, 2007 (2).
- [22] 吴宜蓁. 运用网路社交媒体于风险沟通: 以 2009—2010 年台湾政府 H1N1 防疫宣导为例 [J]. *传播与社会学刊*, 2011 (15).
- [23] 李明颖. 科技民主化的风险沟通: 从毒奶粉事件看网路公众对科技风险的理解 [J]. *传播与社会学刊*, 2011 (15).
- [24] Lindlof T. R., B. C. Taylor. *Qualitative Communication Research Methods* [M]. London: Sage, 2010.

- 
- [25] Krinsky S. A. Plough. *Environmental Hazards: Communicating Risks as a Social Process* [M]. Dover ,M. A: Auburn House ,1988.
- [26] Starr C. Risk management assessment and acceptability [J]. *Risk Analysis* ,1985 ( 2) .

(责任编辑 周振新)