

突破旧围筑新城

——论核电公众沟通过程中的绝对质疑与相对信任

中国广核集团 文剑波 左凯文

摘要：网络时代公众的信息获取渠道更加丰富且呈现非专业性。在核电风险无法绝对消除的客观背景下，公众对核电项目的态度同时呈现出“绝对质疑”和“相对信任”的特质。为扩大信任因素，核电公众沟通需要学会利用现代技术以及更加多元的沟通机制，有针对性的开展沟通工作，在绝对质疑中不断增强公众对核电项目的信任，实现社会支持，不断扩大促进核电发展的群众基础，突破核电公众“围城”。

关键词：核电；公众沟通；绝对质疑；相对信任

一、引言

世事如围城。当人们随着钱钟书先生笔下的主人公在不同的围城高墙之间永无止境地冲进逃出，便能够很清晰地认识到“围城”这一意象所传达的深刻、朴素而又有些让人难以接受的事实，即无论冲进还是逃出，其本质都是无谓的，大部分事情终究不可能达到原先设想的意愿，往往是想要的得不到，得到的又终非所想。这一描写不仅适用于小说中的情感或人际关系，拓展到社会万物、甚至于核电公众沟通这一具体的工作领域也都还有其适用性。

在核电公众沟通大规模开展的数年间，政府、核电企业、行业协会等多方主体采用多形式、通过多渠道面向社会公众进行了科普宣传，公众对核电的认知度明显提升，社会对发展核电的信心明显增强。然而在实际项目落地过程中，却发现公众仍对涉核风险进行理性认知，认知风险与实际风险显著失衡；科普宣传红火开展、社会总体趋势向好的同时，在项目具体落地中公众初始态度的改观却不明显。

“围城”在涉核公众沟通中成为了理性与感性、全面与精准等多维度落差的具体指代，这些挑战与困难使得工作实际和预设效果存在一定偏差。

二、核电公众沟通的“围城”

（一）技术风险与感知风险的落差

“风险”包括两部分，一部分是物理性的、更为实际有形的、可被量化的危险，即技术性的风险；而另一部分是由心理认知建构的危险，即感知的风险。事实上，某一风险事件的实际风险与民众对风险的感知这两者之间并不存在显著的一致性。

以核电项目为例，由国家权威机关通过或审批的相关文件和报告指出，“核电安全风险处于受控状态，运行核电厂的安全是有保障的”。然而，关于技术风险的科学论证往往遭遇了民众情绪化的感知风险，其结果往往是公众对技术风险评估结果没有认同，这其中既有对政府评估的不信任，也有个人知识架构影响，以及“我反正不信”这样一种情绪化的抵触。

关于技术风险与感知风险的差异来源，可以采用风险沟通领域的“愤怒”概念加以解释。具体而言，客观危险是风险的技术性构成部分，衡量风险的可能性与重要性；而愤怒是风险的非技术性构成部分，是意愿、控制、响应、信任、恐惧等情感因素的综合，是感知性风险的主要决定因素。公众的愤怒会造成对实际风险的认知放大，换言之，技术风险相对较低的项目或事件，如果遇上愤怒的人群，则会被理解成高危险性的项目或事件。因此合理开展与公众的沟通互动，降低愤怒，获取理解与支持则成为了核电公众沟通的必要手段。

（二）科学传播与情感接收的落差

目前核电公众沟通在传播内容上目前仍侧重于开展科学传播，从技术层面对核电的安全性、先进性、生态性、经济性进行阐述，对公

众的情感需求响应和满足程度较低。此外，涉核信息方面，公开的信息梳理不足，信息的权威性、易懂性差，还存在为公开而公开的问题。一方面是公开信息的使用程度不够，无法有效消除公众的不确定感知；另一方面，政企双方对于信息公开都存在鸵鸟心理，态度上存在懈怠。

与科技传播内容向对应的是公众个体决策的感性模式。实践表明，个人决策更多是基于情感倾向和社会信任开展的感性决策，尤其在互联网时代，公众更趋感性，呈现出较明显的女性主义特征。此外，心理学还认为，由于负面消息更能迎合公众好奇心理和社会诉求，所以个体的信息接收更倾向于负面信息。多因素叠加导致公众更容易也更乐于接收但传播速度更快但准确度、科学性较差的涉核报道或文章，给公众沟通工作带来了较大困难。

（三）全面投入与精准发力的落差

核电行业对于公众沟通的重要性已有了充分的认识，多方面主体从制度资源、人力组员、物质资源等各方面都加大了保障力度，使公众宣传等工作得到了长足的进展。但从效果上看，全面的投入未能实现精准发力，广种薄收的现象较为常见。

第一，涉核公众沟通中易出现“本末倒置”的问题。讨好了旁观群体，却冷落了利益相关群体，甚至被旁观者中另有用心群体所误导和利用。研究表明，对知识背景缺乏者，对政府及企业怀疑态度，开展科普能够在短时间内有效提升认同度。而对于利益相关者、环保主义者、谋取不正当利益者和敌对势力等群体，科普宣传收效甚微。然而当下的工作存在严重的资源倒挂，收不到很好的效果。

第二，涉核科普宣传和舆情管理面临“181”的社会心态分布规则。主流大多数为中立态度，但极端少数容易在新媒体的“方法效应”下形成更为明显的舆论声势，牵扯了大部分工作资源。

三、“围城”的成因分析

（一）信息碎片化造成公众态度多样性

网络技术的发展以及智能终端设备的普及，使得信息传播的渠道更加丰富，大众的阅读习惯开始改变，在快节奏的生活环境中，公众更加青睐于“短、精、巧”的信息。媒体渠道的多元化与阅读方式的精简化，使得信息的传播出现了明显的碎片化的特点，进而促使公众形成了多样性的核电态度。不同的公众个体往往对核电项目持有不同的观点，下一级受众又将从网络中获得大量内容相同却观点相悖的资讯，造成认知的进一步混乱。

传统的“单向告知”模式已经难以适应公众多元化的心理诉求，单一方向的公众应对策略和宣传内容也难以解决公众态度多样性所产生的海量矛盾。

（二）媒体高效化成为公众沟通的双刃剑

随着科技的发展，信息传播已经从过去的文本信息升级为图片信息；在 5G 技术的催生下，视频信息时代即将到来。媒体的传播速率前所未有地提升，实时性成为了当今媒体最主要的特质之一，沟通方式的重要性开始强于沟通内容。高效化的网络技术和新媒体打破了主流媒体在信息领域中的绝对地位，媒体个人化加快了涉核领域的公众参与进程。

在涉核领域，媒体的高效化传播，不仅能够帮助职能部门开展有效的沟通工作，同时也能形成负面舆情的病毒式传播，因此成为了公众沟通的双刃剑。在下一阶段工作中，舆情的监控及即时反应将成为核电公众沟通的重要发展方向，如何利用技术手段实现舆情信息的实时分析，如何利用科学的沟通机制实现公众沟通的实施应对，都将直接决定沟通沟通的效果。

（三）媒体的复杂化导致公众核电知识半专业化

各类社交平台的兴起以及媒体的普及，使得媒体的建设门槛大幅降低。由于我国相关媒体管理制度跟进相对滞后，使得媒体出现了明显的驳杂性，管理工作更多处于事后补漏阶段。

公众能够通过大量媒体获得涉核领域的相关知识，却无法得到理解与内化，导致公众的核电知识体系构建出现了半专业化甚至伪专业化的现象。这种半专业化认知使公众在面对核电项目时更容易产生误解，且这种误解由于存在一定的专业知识基础而更加难以被转变。

四、“围城”心态下的相对信任和绝对质疑

公众对核电项目的态度具有明显的两面性，相对信任与绝对质疑往往以共生的形式存在于公众之中，即公众个体对核电项目既持有绝对质疑的态度，也保持着相对的信任。相对信任与绝对质疑的共生，为公众沟通指出了工作方向。

（一）核电公众沟通中的绝对质疑

由于辐射的不可见以及核电项目社会影响评估困难，大部分公众认为，核能的风险远远大于专家所认为的核能风险。与此同时，核工业的本质是作为一项重大的、长期的政治和经济承诺，高度依赖技术和硬科学知识来为消费者提供能源，这使其很难得到公众的明确理解或直接支持。加之核电项目往往难以为公众产生带来直接利益，公众对涉核领域的问题将始终保持警惕和质疑态度。

由于公众始终无法成为核电项目的唯一受益主体，且核电项目存在一定的潜在风险性，无论是温和型、睡眠型的公众，还是热血型、躁动型的公众，其对核电项目的质疑将是绝对的。由于绝对质疑产生源自于核电风险的不可排除性和潜在危害性，其无法通过公众沟通实现彻底的消除。因此，核电公众沟通需要对公众的“绝对质疑”秉持理解和宽容的态度，学会利用有效的沟通机制、优质宣传内容以及外在利益的引导，以持久战的心态在“绝对质疑”中获得公众的信任。

（二）核电公众沟通中的相对信任

与绝对质疑相伴而生的是相对信任。媒体的网络化，使得公众获得了更多的核电认知渠道，配合职能部门的有效沟通机制，一部分公众对核电项目产生了初步的信任。但是这种信任是建立在特定环境与条件下的信任。

实践表明，公众的意识态度大部分情境下仍以个人利益为重心，宣传信息在知识性和科学性上的交叉只能帮助公众更好得了解涉核知识，却不能引起公众的共鸣。在这一背景下，温和型和睡眠型的公众，虽然能够产生一定的信任感和支持态度，但并不稳定。对核电知识的一知半解，以及公私利益之间的不均衡性，令公众信任始终建立在一种岌岌可危的状态下，一旦核电项目直接涉及个人利益，其态度可能立刻发生转变。所以在现阶段，公众沟通工作目的不应是彻底消除质疑，而是利用合理的沟通机制，不断扩大并持续稳定信任态度。

第一是建立有效的公众信任温室，不断培养公众的信任感。充分借助现代技术和合理的沟通机制精准的定位“保持相对信任的内外条件”，并对“内外条件”进行全面的保护，不断的扩大信任群众的队伍，团结一切可以团结的公众力量。一方面及时消除负面信息，另一方面确保核电站的持续安全运行，以良好的建设运行业绩，确保信任条件不被负面舆论和偶然事件所破坏。

第二是在科学的引导和利益补偿下，使相对信任转换为理性的认知行为和稳定的支持态度。实践表明，只有当公众对“所获得的既得利益和潜在效益的总和评估”超过公众对“核电风险评估”时，绝对质疑才能够产生相对信任并升级为绝对支持。其中既得利益源自于政府或企业给予公众的直接补偿或其他方面，而潜在效益和风险评估则需要通过公众沟通的方式进行调整、。

五、走出“围城”困境的路径探讨

不管是从现实角度还是哲学角度，围城总是一直存在，走出了这一个又进入下一个，但是任何事物都是在不断冲破围城的过程中才能不断发展。英国历史学家汤因比说过，人类的文明的产生和发展就是挑战和应对。核电公众沟通亦然，相比于纠结“围城”本身，克服现有的困境、推动核电昂首阔步走进新的发展阶段才更应该是核能行业从业者应有的工作态度。

（一）构建基于不同公众心态的差异化沟通

受到“信息碎片化造成公众态度多样性”的影响，不同公众对核电项目的情绪水平、思考角度、关注焦点、认知能力都存在巨大的差异。面对不同公众，应当将不同的沟通方式有针对性地加以整合，采用不同的沟通方式高效解决公众问题。

公众差异化沟通模型

情绪水平	思考角度	关注焦点	认知能力	沟通方式
激烈	个人	安全	高	科普宣传
激烈	个人	安全	低	科普宣传+参与工作
激烈	个人	利益	高	个人补偿+信息公开+法律教育
激烈	个人	利益	低	个人补偿+科普宣传+信息公开+法律教育
激烈	社会	安全	高	科普宣传+信息公开
激烈	社会	安全	低	科普宣传+参与工作+信息公开
激烈	社会	利益	高	情感沟通+科普宣传+信息公开
激烈	社会	利益	低	情感沟通+科普宣传+参与工作
平缓	个人	安全	高	科普宣传+信息公开
平缓	个人	安全	低	科普宣传+信息公开+参与工作
平缓	个人	利益	高	情感沟通+科普宣传
平缓	个人	利益	低	情感沟通+科普宣传+法律教育
平缓	社会	安全	高	科普宣传

平缓	社会	安全	低	科普宣传+参与工作
平缓	社会	利益	高	情感沟通+科普宣传
平缓	社会	利益	低	情感沟通+科普宣传+法律教育
备注	个人补偿需针对核电项目对个人利益产生损害的公众			

（二）建立“四专”工作体系

“工欲善其事，必先利其器。”一个完善的公众沟通保障体系是做好公众沟通工作的基础。要做好公众沟通工作，应着力打造环环相扣的“专门的机制、专职的队伍、专业的工具、专题的工作”，形成完整公众沟通工作体系。

1. 专门的机制：

在《核安全法》《核电项目公众沟通工作指南》等法律法规指导下，以“中央督导、地方主导、企业作为、社会参与”为原则，建立机制成熟、体系完善、运转有效的专项公众沟通工作机制。着力推动形成工作有龙头，活动有抓手，打造保障有力、创新协同的“三位一体”高效管理模式，为常态化、长效性沟通奠定良好基础。国家层面形成专项工作联系督促机制，地方政府层面建立工作统筹与保障机制，企业层面落实政企协同和工作执行机制。

在核电项目选址分析论证阶段，先行启动公众沟通机制，有利于从社会可接受性角度上做出厂址适宜性的决策，筛选出具备适宜性、安全性和公众接受性的核电厂址，实现技术指标与社会指标的平衡，从而使整个项目建设取得最大的综合效益。

2. 专职的队伍

公众沟通涉及科普宣传、舆情监测、公益活动、周边关系等多个方面。目前国内核电各企业公众沟通临时分散在党群、宣传、执照申请、工程（周边关系）等多个部门，缺少统一管理。鉴于公众沟通的长期性，建议有条件的核电企业设立公众沟通专职部门，优化资源配

置，加大培训投入，激发员工活力，着力打造一支高素质的专业团队。

3. 专业的工具

引入大数据处理技术对公众信息与舆情进行及时的监控与管理，保证舆情信息的及时性、全面性、完整性，及时对网民群体倾向和情绪进行分析，敏感信息第一时间报警。

建立公众沟通风险台账，制定风险等级评估体系及标准。每月开展线下走访摸排，结合线上舆情监测系统，每月更新风险动态，对舆情风险“抓早抓预防，抓小抓苗头”。在此基础上，制定项目舆情风险管控总体预案，敏感时期或重大节庆活动制定专题预案并强化督导检查，确保各项应急准备工作措施严密、落实到位。

开发信息产品和经验总结反馈平台，定期开展案例分析和理论学习，寻找工作偏差、总结工作经验，对后续科普宣传、公众参与、信息公开和舆情应对工作做好经验反馈。

4. 专题的工作

专项公众沟通旨在推动政府联合企业开展工作，通过科普宣传解决不理解的问题，通过信息公开解决不了解的问题，通过公众参与工作解决不信任的问题，通过舆情应对解决因传播或理解问题导致的社会冲突问题。在此基础上，延长工作时间跨度进行长周期沟通，真正建立起各行为主体之间的信任关系，保证我国核电事业稳步健康。

在法规指引和相关部委的具体指导下，近年来部分核电集团在核电项目前期开发四条主线之外，将融合发展作为核电项目开发的第五条主线来开展工作，并将公众沟通扩大提前到核电项目前期的整个阶段。目前国内各核电项目开发单位在核电项目的科普宣传、信息公开和舆情监控等方面开展了大量探索工作，取得了可喜成绩。中央部委也联合成立涉核社会风险防范与化解机制，核电项目公众沟通上升到国家层面。

各单位应坚持公众宣传、公众参与、信息公开、舆情应对和融合发展五线主题工作同步推进，确保周边公众普遍接受、政企关系和谐融洽、企地融合成果显著的工作效果全面实现。

（三）形成以“舆情追踪”为核心的长效沟通机制

由于绝对质疑与相对信任的共生关系，核电公众沟通具有明显的可逆性。负面的舆情影响、意外的工程问题以及公众个体诉求的转变，都可能造成沟通效果的倒退。因此，应当延长工作时间跨度，建立长周期沟通机制，利用技术手段进行舆情追踪，利用人为沟通进行关系维护。真正做到“项目完成，沟通不停”的基本方针，利用长期的、持续的沟通，建立起各行为主体之间的信任关系，不断壮大相对信任的公众队伍，充分利用自媒体资源，实现“公众对公众的沟通”。

总结

纵观历史，人类总是对客观世界充满好奇并渴望探索，这也是社会得以进步的动力。在探索过程中，人类总是保持对未知的戒备与怀疑，进而规避和远离风险。不论是否愿意，质疑都以一种绝对存在的姿态伴随着各种产业的发展，而从业者能做的就是让复杂的技术尽量以更感性易知的状态呈现在公众面前，实现从质疑到信任的平衡与转化。某种意义上，公众对某项事物的认知和信任程度也反映了该事物的发展成熟度，比如汽车、飞机、高铁、航天等。

在新时代，核电公众沟通面临着更加复杂的社会关系和更加多元的社会意识，要扩大并持续稳定社会信任基础，必须透过纷繁复杂的社会现象抓住公众真实需求，与时俱进，推动点对面工作机制向点对点的转变，突破现有“围城”困境，引领涉核公众沟通工作走入更加广阔的新天地。