

信息救济与共同体重塑:非传统安全态势下的传播范式

——试论“第四维度”影响下的传播样态

喻国明¹, 耿晓梦²

(1. 北京师范大学 新闻传播学院, 北京 100875;

2. 中国人民大学 新闻学院, 北京 100872)

[摘要]在政策、市场以及技术之外,安全因素也会深刻影响新闻传播的业态。与安全相对的危机会使社会偏离正常轨道,社会秩序重建或者说行为共同体重塑成为非常态社会的主要任务。但在非常态社会中,传播既能因其具有的社会整合力量成为治理工具,也有可能因引发“信息次生灾害”而加剧社会区隔成为治理对象,因此需要相应地调整传播的社会构造。面对危机带来的信息供给分配结构性失衡,传播样态调适的关键是在公共信息的互助共济中凝聚公共态度。基于安全形势的客观变化,为实现风险社会的“柔性稳定”,信息救济样态所蕴含的协同范式应成为传播治理的常规逻辑。

[关键词]非传统安全;危机管理;传播范式;社会秩序;社会共识;协同治理

DOI:10.3969/j.issn.1002-1698.2020.10.008

通常认为,影响中国传媒业发展的宏观因素有三个基本维度:政府规制、市场产业以及技术变革。然而,这次新冠肺炎疫情的冲击突出地表明,非常时期之下,政府规制、市场产业以及技术变革往往会让步并服务于安全需要,安全逻辑可能在一定时期一定范围内成为包括传播逻辑在内的整个社会运作和治理逻辑的主导。因此,在传统的影响传媒业的三大维度之外还存在影响新闻传播业态的“第四维度”——社会安全因素,即常态社会的新闻传播与非常态社会的新闻传播是有着巨大不同的。

其实,回溯传播学历史可以发现,传播研究对安全议题早有关注。战争这一传统安全问题对传播学的早期发展有着重要的推动意义:第一次世界大战后,战时宣传(Wartime Propaganda)成为当时学界和社会各界研究的热点;第二次世界大战中,一系列与战争相关的传播研究也相继展开;二战后的冷战时期,美国军事、情报和宣传部门资助了战后十年几乎所有大型传播研究,“心理战”成为这时期美国传播学研究的重点。^[1]总之,关于战时新闻传播已积累了丰硕的研究成果。

作者简介:喻国明,教育部长江学者特聘教授,北京师范大学新闻传播学院执行院长、博士生导师,中国新闻史学会传媒经济与管理专业委员会会长;耿晓梦,中国人民大学新闻学院博士研究生。

但在和平与发展为时代主题的当下,安全问题的“非传统”样态凸显。尽管局部冲突和地区性战争从未平息,但大国全面对抗进而引发大规模战争的可能性大大降低,传统安全威胁减弱;^[2]与此对应,公共卫生事件、金融危机、严重自然灾害、能源资源短缺、粮食问题、恐怖主义等非传统安全威胁扩大。在新的安全问题的图景下,非传统安全危机状态中的传播样态值得深入研究。然而,就目前来看,虽然自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等各种突发公共事件频繁发生,但传播学者研究视野往往集中于就事件本身谈政府等组织机构的危机管理与风险沟通,对于紧急状态下宏观社会层面对信息传播的整体要求仍缺少系统的探讨。因此,本文以非传统安全危机事件导致的社会非常规状态及其非常规治理目标为分析原点,在认清传播系统在非常态社会中的双重功用基础之上,探究作为治理对象的信息失衡现象的成因,并据此讨论作为治理手段的信息救济应有的形态属性,以期帮助理解社会安全因素,尤其是非传统安全因素是如何影响传媒业发展的。

一、安全威胁与非常规状态:重塑行动共同体成为危机应对的根本任务

很长时间以来,以战争为主题的军事安全以及政治安全主导着人们的安全理念;而伴随着现代化进程,曾经的“低政治”威胁演化成了全球普遍性威胁,同时新的生存性威胁不断涌现,所有这些不同于传统安全的、非军事性质的威胁被统称为“非传统安全”。把握新安全观念下安全需求对传播业态的形塑,首先要洞察安全问题对社会状态带来的改变以及对社会治理提出的特殊要求。

(一)影响社会基本安全利益的危机事件使社会进入秩序失序的非常规状态

安全是关乎人类命运的主题,它与威胁、危险、危机相对应,其概念的实质性内涵是指“事物生存免受威胁或危险的状态”。^[3]但人类自诞生

起就时时处处都面临不同来源、不同程度的威胁,安全问题始终伴随人类社会,尤其在以“风险社会”为特征的现代社会中,非传统安全威胁日益加剧。

当然,威胁或者说风险,讨论的是一种未发生的可能性。当风险蔓延到一定程度,在某一事件“助燃”下,危机才会生成。作为一种已发生的事实,无论是“突发公共事件”“紧急事件”还是“公共紧急状态”,这些语词都对应国际上被普遍使用的概念“Public Emergency”。对于突发事件与危机的概念界定,国内外学者们倾向于从危机事件的社会影响来描述:“危机就是对一个社会系统的价值和行为准则架构产生严重威胁”,^[4]“危机是一种紧急事件或者紧急状态,它的出现和爆发严重影响社会的正常运作”;^[5]可以说,危机事件的发生往往首先带来的便是对社会秩序的破坏,社会秩序是危机演化的风向标。通常来说,按社会秩序是否有序可把社会划分为常规状态和非常规状态。^[6]前者是社会生活的常态,人们进行有效率的生产和持续性生活,社会秩序按照原有的节奏运行;后者是相对于常规的社会秩序而言,是指由于发生了突发性的危机事件,使社会基本安全利益遭受重大威胁或者危害,社会的原有进程被中止,社会正常生产生活秩序被瓦解,社会偏离正常轨道。战争状态是特殊的非常规状态——战争状态之下,人民生命财产没有任何保障,国家权力机关基本瘫痪;不同于一般的非常规状态或者说紧急状态,战争状态只能由军事行动来对抗;所以战争状态往往被单独讨论。简言之,突发性事件往往会导致社会非常态,非常态社会是危机的伴生物;在这个意义上,对公共安全的探讨就是对公共危机的探讨,也就是对非常态社会的探讨。

(二)秩序的不可或缺性决定了非常态治理以社会契约关系重构为内核

如前文所述,非常态社会的本质特征是社会秩序失序。社会秩序描述了社会各要素之间的张力平衡关系,它是人们在共同的社会性生产和

生活过程中行为的有规则的重复和再现,在本质上是社会内部关系的制度化和规范化;由规则而形成的秩序使社会成为可能,它帮助人们安全地生活在一起,社会秩序对于人类不可或缺。^[7]秩序失序,更具体地说,由于社会外部环境发生了不确定性的急剧变动而导致的原有的常态的社会规则失灵现象,是非常态社会与常态社会的根本区别。正常秩序的失灵不仅是危机演化的风向标,更是危机发展的催化剂:^[8]一方面,社会心态加速失衡,人们逐渐失去从正常的社会交往秩序中获得情感支持、社会支持,基本的安全感的丧失使社会公众对国家权威的合法性产生质疑;另一方面,心态失衡带来对各种制度的不信任、不服从,各种矛盾突出,社会冲突变得异常激烈,社会逐渐靠近社会问题集中爆发的临界点和阈值。可见,危机“涟漪效应”的背后是社会局部领域混乱传导为整体意义上社会失序。

而社会基本价值和行为准则的失序意味着常态社会控制手段失效,非常态社会面临更复杂的治理境况,进入不同于常态管理的危机管理或者说应急管理模式。非常态的危机管理以危机应对为主线,即抑制社会秩序的破坏力量、保障人民生命财产安全。实践中,危机响应通常由硬机制和软机制组成,前者包括指挥体系、专业人员、基础设施等资源的供给,后者包括政策法规调适和社会心理引导等;^[9]这体现出解决社会问题的两种基本路径——技术解与契约解,即物质治理和心灵治理。^[10]显然,危机管理最先需要践行的是物质资源供给,但物质资源的调动与分配需要以和谐有序的契约关系为前提,契约解是实现技术解的保障,推导之,追求契约关系优解成为危机管理的基础性任务:稳定社会心态、缓解社会紧张和动员社会力量。在这个意义上,非常态社会中的社会组织手段是广泛调动社会多元力量参与危机治理,明显区别于中国社会常态中“强国家—弱社会”的决策形态。更进一步说,其实无论是物质治理还是心灵治理,实质上都是在建构一种以安全为核心、能够临时应对生存危

机的新秩序,重新把人的力量集合在一起,避免人类陷入因现有秩序失灵、社会断裂分化而被迫依靠个体力量应对生存危机的绝境。综上,通过契约重构、秩序重建实现共同体重塑,发挥社会的凝聚力共同对抗危机是非常态社会治理的根本逻辑。

二、治理工具与治理对象：非常态中传播系统的社会角色具有两面性

关注安全因素对传播业态的影响,既是因为安全形势变化直接作用于传媒发展所处的宏观环境,更是因为作为社会有机体重要构成的传播子系统在非常态社会治理中扮演极为关键的角色。传播是建立合作、统治和秩序的一种手段,它构成了社会的共同体想象,因此大众传播一般被认为具有社会整合的功能;但传播并不总是有益的,它还带有负功能与潜功能,以去中心化为特征的新型传播系统在非常态社会中的具体作用仍有待厘清。

(一)新的传播方式放大了传播功能的多种可能

传播社会功能研究肇始于拉斯韦尔,其在论文《社会传播的结构与功能》中讨论了传播的三种功能——“监视环境”“协调社会关系”“传递社会遗产”,其中他在阐述监视环境功能概念时指出:“各方的统治集团都非常警惕对方……传播的功能之一,就是提供关于对方的行动和实力的情报……此外,传播还被用于积极地同对方境内的受众建立联系”,这段描述清楚地展现出拉斯韦尔传播三功能论的语境是意识形态对立斗争。^[11]在他看来,传播是保持权力、对付敌人的重要工具,其所谓的三大功能实际可归纳为传播的社会控制功能。拉斯韦尔的传播控制观其实深受他的战时宣传研究影响:在《世界大战中的宣传技巧》一书中,他将宣传定性为“控制意见”,认为战争需要“奇妙的工具”来让人们牢固集成一个拥有共同仇恨、意志与希望的群体,也需要“新的火焰”来消除民众的异见,而宣传

正是这样一种工具和火焰。^[12]之后很长一段时间内,拉斯韦尔范式是传播学研究主流,传媒自上而下进行社会控制的功能被广泛讨论;但必须看到,拉斯韦尔的传播思想一直以战争问题为论述中心,他的传播社会功能研究其实探讨的是战争状态下传播活动如何服务主流意识形态,所以更多关注传播维护社会秩序的正面功能。

真正从结构功能主义视角来看,传播的社会功能具有两重性。帕克通过移民报刊研究发现,移民报刊帮助移民形成了一个民族文化群落,同时移民也因移民报刊而美国化;^[13]据此,他提炼出了一组相对的传播功能——传播一方面因社会认同而导致社会区隔,另一方面也能因社会区隔而强化更大层面的社会认同。同样,麦奎尔认为媒介既可以对社会形成团结的向心效果,也可以对社会形成分裂的离心效果,而向心效果也可能因过度地整合而导致集中式管控,因此社会的整合变得模糊。^[14]

以人为媒介的去中心化传播方式更是突出地彰显了传播正向社会控制之外的另一种可能。社交媒体平台中充斥着多元化的动机和偶然性因素:流言、审丑、自我娱乐、围观等等,传播的反功能、潜功能和非功能大行其道。^[15]其中尤其重要的是,新媒体在促进人们的连接的同时,解构了由传统媒体主宰的社会认同空间并以某种方式造成人群的分化,“圈层化”“信息茧房”以及“回声室效应”等近几年逐渐被关注的现象恰恰正体现了传播的社会区隔功能。在社会阶层日益分化的今日中国,新的传播生态下,舆论并非铁板一块,共识并非轻易达成,传播的社会整合功能面临更大的挑战。

(二)非常态下依然存在的双向功用要求对传播系统作出适应性调整

在以秩序重建、共同体重塑或者说契约关系修复为根本治理逻辑的非常态社会中,天然具有关系属性的媒介被寄予了参与社会治理、实现社会整合的厚望。媒介参与非常态社会治理何以成为可能?现代社会是一个媒介高度发达、无处

不覆盖的网络体,由各种媒介构成的现代社会的信息传播网络把社会的方方面面联结到了一起,社会被媒介重新组织,传媒对社会现实的影响力前所未有的,因此,传播在宏观层面上拥有了社会整合力量,媒介也足以成为社会由权威控制转向多元治理的核心协调力量。换句话说,传媒具有的连接社会、影响人心的能力契合了非常态社会重新组织社会关系体系的需要,使其成为社会非常态治理的重要工具。那么,传播系统在非常态社会秩序重构中能够发挥哪些具体作用?一方面,信息传播可以舒缓社会紧张、调节社会心态。由于危机的突发性、破坏性和不确定性,对未知与不确定的恐惧蔓延,造成集体紧张以及社会反应情绪化;而媒介能够通过提供消解认知不确定性的危机信息来缓解焦虑、增强安全感。另一方面,信息传播可以激励信心、凝聚力量。危机发生后,人们可能会因感觉解决危机无望而产生无助退缩情绪,传媒能够借助对身处救援一线的危机反应者行动的强调来振奋人心,并通过传达“让我们共同努力”的信号来发动群众参与到危机应对行动中来。

但还需要看到的是,上文所论述的传播社会功能的双重性不会因社会状态从常态转向非常态而消失,不当的传播可能会引发“信息次生灾害”而加剧危机事态的发展,这次与新冠肺炎疫情并行的“信息疫情”便是有力的例证。在非常态社会中,传播的负向作用同样主要体现在两个维度。一方面,流言与谣言的传播加剧了社会恐慌。流言与谣言都是于大众间传播的无根据、不确切的信息,前者是无意讹传而后者是有意捏造,但因为流言与谣言的传播具有匿名性和裂变性,现实中很难将两者明确区分开。美国学者奥尔波特和波斯特曼基于对美国珍珠港事件中战时谣言的研究,给出了形成谣言的两个基本条件——谣言的流通量 = 事件的重要性 × 事件的模糊性。^[16]显然,给生命安全造成威胁的危机事件对公众具有相当的重要性,再加上危机事件自身的不确定性导致无经验性知识可供指导、正式

传播渠道的信息供给不足,这些都强化了人们交换看法、判断事件性质、寻找应对之策的动机,流言与谣言有了充分发酵和迅速蔓延的有利条件,因此危机事件往往伴随着流言与谣言的大爆发。此外,常态社会中,诸如明星绯闻等流言和谣言只对一部分人有意义,往往无伤大雅;而非非常态社会中,与多数人相关的流言和谣言却能够引发其他更为集中和暴烈的集群行为。^[17]举例来看,无论是非典疫情还是新冠疫情,谣言的扩散加重了社会焦虑情绪,导致出现大规模地抢购行为,造成了强烈的群体性恐慌。另一方面,污名信息的传播放大了社会裂缝。污名信息是一种特殊的话语,它常常在高压社会状态下与流言谣言相伴生:权威信息的缺位以及流言谣言的泛滥在加剧民众焦虑、恐慌、愤怒与失望心理的同时使民众更难对危机态势、社会局势作出判断,人们更“谨慎”地对待外部环境并试图淡化个人的社会联系以保护自身安全;^[18]于是人们倾向于根据自己的理解对危机事件进行重新检视、定义和阐释,并为与危机相关的事物、群体、机构以及制度贴上“不安全”与“不信任”的标签,用“赋予污名”和“传播污名”来有意识地提醒自己与之保持距离,用心理隔离来替代尚无法实现的现实空间隔离,以舒缓恐慌情绪。而随着危机的发展,社会心理波动下转型期中国本就存在的“结构性怨恨”在非常态中被点燃,“泄愤式谣言”四起,越来越多的群体被植入社会污名话语体系中,泛污名化进一步加深了个体成员的自我心理隔离以及社会不信任的转移与扩散,这种负向自我防卫机制的不断叠加有可能导致普遍性的信任危机,使常态社会中的社会裂缝扩大为社会对立冲突,加深社会无序程度。

由是观之,在非常态的特殊情境中,传播的社会角色依然具有双重性——既足以承担起社会组织协调的治理任务,也可能引发次生舆论危机、加重社会撕裂而反作用于社会关系修复,在这个意义上,信息传播系统既是治理工具又是治理对象。非常态下强烈的秩序与共同体需求决

定了调整改造常规传播系统以更好地发挥传播的正向社会功能成为危机应对的重要事项。

三、信息失衡与信息救济：由传播互助共济 重塑安全利益共同体

为防范更为严重的“信息次生灾害”,安全因素对传媒提出了临时调整社会传播构造的任务要求,这个任务的实质是用传播手段治理与社会非常态相伴生的传播乱象,以期服务于社会基本秩序的恢复与重建。类比于同样是公共危机治理重要工具的、以物质财富再分配为主要手段的临时社会救助,我们可以把传播系统的应急调整称之为“传播救济”,因其主要手段是对信息资源进行再分配,所以从本质上说是一种“信息救济”。该如何调整传播样态进行“信息救济”?要回答这个问题,还需先回答另一个问题——危机给社会信息系统究竟带来了怎样的冲击?从实然到应然,对这两个问题的解答是理解非常态传播的关键所在。

(一)传播乱象归因:有效危机信息的匮乏导致信息供给分配结构性失衡

现代信息社会,人类构造出至今最为复杂的社会系统,这套系统的运行和维护与信息—知识密不可分,信息自身已经成为一种生产和权力的来源。在社会非常态下,信息的重要性更是被强化——突发事件是业已发生的事实,但事件带来的威胁是可能的、隐形的,如贝克所认为“风险就是知识中的风险”,^[19]人们对危机事件未来发展的风险感知具有“信息依赖性”,需要充分的信息支撑。然而危机事件的突然发生通常会对正常的信息传播秩序带来冲击,传播格局呈现信息失衡的特征。

危机信息供给存在结构性失衡,信息短缺与信息过剩并存。在危机爆发初期,权威信息的供给常常相对滞后——基于危机的不确定性与复杂性,属地政府倾向于“让子弹飞一会”,危机信息更新披露缓慢、信息公开透明度偏低;由于无法用常规性规则判断危机事态,掌握专业知识的

专家系统发布信息与判断相对保守严谨;主流媒体或是因不知情、或是因不重视、或是因外界压力,陷入短暂“失声”状态。当官方渠道的信息供给不能满足公众对于危机信息的需求时,已获得社交媒体近用权的公众转向非正式传播渠道,在搜寻信息的同时也生产着信息,新媒体平台中众声喧哗更甚,海量的信息资讯和过度发达的媒介渠道掺杂了流言、谣言以及污名信息等大量伪信息,使人们处理信息、甄别事实真相的难度增加。

同时,危机信息分配存在结构性失衡,不同群体的危机信息占有情况有着巨大区别。如前所述,信息已具有权力属性,对作为生产资料的信息的占有情况影响决定着人们在经济、政治场域的“资本争夺”。从这个角度看,社会学者描述的社会经济地位断裂的社会也是信息占有能力断裂的社会:今日中国仍有 35.5% 的人口也就是 4.98 亿人未接入互联网,在“接入沟”之外,还有群体间使用能力与使用效果差别显著的“使用沟”。随着社会从常态滑向非常态,信息的重要性由生产资料进一步提升为基本生存资料,但信息鸿沟不但没有自然消弭,反而因信息过量冗杂而愈发加深——未触网的人群更加边缘化,在官方信息缺位的情况下,他们严重依赖最传统的人际传播,信息获取更滞后且更容易失真;还有一部分触网人群对信息的掌控能力较弱,常常成为伪信息的“易感人群”。不同群体对危机信息占有和认知能力的差异,影响着他们抵御危机的能力,造成了社会风险地位的不平等:“风险分配的历史表明,……财富在上层聚集,风险在下层聚集”。^[20]

通过分析可以看出,前文所论述的传播在非常态社会中的负向作用根源于危机状态下的信息供给与分配的结构性失衡,而信息结构性失衡的最根本诱因在于早期有效危机信息的匮乏——因权威信息短时刻缺位,在供给侧大量冗余信息于新媒体平台涌现却不能得到及时澄清,在收受侧无法正确认知危机事实的信息弱势群体

也因此扩大,而这些又再次为加剧社会恐慌、加重社会撕裂的伪信息的传播提供了便利条件,恐惧感和不信任感沿着网络结构升级扩散,造成政府公信力“塔西佗陷阱”和表现为“所有人对所有人的战争”的社会成员心理区隔。换言之,非常态下防范舆论“软风险”的关键在于解决信息传播失衡问题,治理信息失衡现象的关键又在于解决有效危机信息紧缺问题。因此可以说,传播系统应急调整的中心任务是在去中心化的传播构造中再塑公共信息广泛传达的通路,引导危机公共信息及时、全面、均衡地到达与交流,避免出现“信息真空”。

(二)传播样态调适:协同多元力量实现公共信息广泛到达与社会意见平等对话

有关生存和安全的消息是人们最基本的信息需求,知情权是危机状态下人类生存权与安全感的根本保障。社会非常时期的传播“救济态”正是以充分保障公众知情权为内核,通过危机信息的社会互助共济来应对突发事件造成的信息结构性失衡,并借助及时有效且全面覆盖的危机公共信息引导平等、理性的公共交流,在求同存异中达成社会共识,以达到调节社会关系、重建社会秩序的目的。是以,理当围绕社会属性或者说公共属性安排传播的“救济态”。

1. 内容应具有公共价值

所谓危机公共信息是指与危机事态相关的具有公共价值的信息,既包括诉诸理性的资讯内容,也应包括诉诸情感的关系内容。资讯内容是公共信息的主角。个体有预测和控制环境的需要,危机出现时人们希望获取足够的讯息来分析、判断和推理周围环境突变,建立新的认知平衡。资讯内容向公众提供危机的事实性信息、判断性信息和预测性信息,帮助公众正确认知危机并引导他们采取理性行动,成为传播领域的“信息硬通货”。特别强调的是,对危机的认识需要一个相对漫长的探索过程,危机资讯可以比常态资讯含有更多的尚未掌握的预测性信息。“承认不确定性”是进行有效沟通的重要方法,如前文所

述,政府和主流媒体在危机早期常常因判断和推理性信息不足而选择暂时沉默,这只会造成信息失衡与混乱;谨慎地判断已知和预测未知是必不可少的,但危机的紧迫性对信息的时效性提出了更高的要求,尽快地公开已掌握的事实性信息并坦言危机事态的不确定性是更有效的传播策略。

内容在作为资讯传达的深度价值之外,还具有作为情感和关系表达的宽度价值,^[21]因此能够唤醒集体情感的关系内容同样是公共信息的重要构成。在常态下,社会现代性“通病”表现为利益得失成为指导社会交往实践的关键准则,社会运转缺乏有效的情感凝聚力;但面对威力巨大的危机,集体归属感成为个体安全感的重要来源,人们渴求获得更多的情感抚慰与互动。情感的、关系的内容表达正成为主流媒介进行舆论引导的主要手段。新冠肺炎疫情暴发期,2020年春节联欢晚会临时增加抗疫朗诵节目《爱是桥梁》,借助情景讲述的形式,展现武汉人民坚强面对、医护人员全力救治的感人场景;央广中国之声推出特别节目《天使日记》,以语音自述的形式、第一人称的视角,记录一线医护人员的日常工作状况;《南方日报》发起“点亮大屏幕,致敬逆行者”倡议,最美逆行者们的笑脸闪耀在广东的每一个城市;等等。传递人性温暖和人文关怀的关系内容可以在危机中勾勒“我们”的图景,在公众间建立起共克时艰的情感纽带。

2. 主体应秉持开放态度

非常态中的信息救济是社会互助共济,需要最大可能地吸纳各种社会力量,使公共内容的生产传播分发具有更大的灵活性和高效性。掌握关键事实性信息的政府在信息救济中发挥主导作用,其信息公开披露是危机公共信息的“压舱石”与“定盘星”。主动地让民众及时了解政府正在做什么、还要做什么,及时地回应舆论中民众最为重要的关切点,对稳定民心、提振信心至为重要。但这并不意味着信息救济就是政府一家之责,社会化生产大趋势下,专业生产内容(PGC)、机构生产内容(OGC)、用户生产内容

(UGC)甚至于机器生产内容(MGC)也应“八仙过海,各显神通”。新冠肺炎疫情期间,在采访权威信源发布权威信息、讲述人民群众抗疫行动的专业媒体之外,更多机构和个人的力量已得到展现:医学知识分享社区“丁香园”在钟南山院士公开表示病毒会“人传人”后仅用一天时间就快速上线了疫情地图;科普账号“@回形针 Paper-Clip”制作的视频《关于新冠肺炎的一切》在全网刷屏;居住在武汉的博主们通过Vlog(视频记录)为大众提供了第一视角的武汉影像;村支书“暴躁喊话”视频的爆红更是引发了一场UGC内容狂欢。

还需认识到,伴随着智能时代的到来,技术力量将在信息救济中愈发重要:一方面,机器能够辅助人类更高效地提供信息——通过语音识别、自然语义理解等人工智能技术,智能对话机器人、语音机器人可在线答疑和智能呼叫;更重要的是,技术能够帮助人类更准确地过滤信息——利用大数据、人工智能等技术手段,实时辟谣平台一端接入海量的信息并对这些信息进行识别和处理,另一端连接用户,将辟谣内容分发给用户,技术在谣言鉴别与过滤中的应用潜力对破解危机事件中后期的信息过载难题至关重要。可以说,逐渐智能化的技术工具能有效防止在社会互助中再次出现信息失衡,充当着传播救济态的“安全阀”。

3. 渠道应强调合力效果

信息救济的关键步骤是将危机公共信息及适时地传递给公众,拓展渠道资源以确保真正打通“最后一公里”是实现传播效果的基本前提。灾害社会学的研究已经表明,应急状态下信息的发布机制应更多借助主动出击的“推力媒体”传达“强制性”信息,而不是仅依靠互联网与传统媒介等“引力媒体”的选择性信息。^[22]传播救济态下,考虑到数字世界之外的信息弱势群体以及不同群体间信息占有情况的差异,为实现信息最广泛全面地触达,标语、宣传车、手机短信、农村应急广播、楼宇LED等更多无差别、全覆盖的推力

媒体被激活,这些威权式中心化的传播渠道因没有噪音干扰项是以能保障信息被有效地接受,保证个体对危机发展与危机应对形成最基础的认知。

但也需要看到,推力媒体并不是万能的——它们能承载的信息是简单的、有限的,它们是单向的、孤立的,因此这些应急通路是传播救济态的重要补充却不足以构成全部——信息救济并不仅等同于公共信息触达,其最终目标在于促成公共沟通对话,在社会互动中达成共识共意,这就意味着在疏通渠道之后,更紧要的是构造平等对话协商系统,显然,仅依靠单向的推力媒体难以形成公众可以自由聚集、交换意见的公共空间,还需依托天然具有公共属性的互联网进行平台支撑。其实,算法推荐已为在去中心化的新媒体平台中打通“强制性”信息传播通路提供了技术可能性,建立内容与用户的强制性连接并非难事。但完全剥夺用户的传播权,重回一元式信息分发是不现实也是不必要的——多元意见是共识的前提,网络空间的价值恰恰在于其提供的意见表达机会,只有意见碰撞得足够激烈,共识共意才会足够坚固。因此,在需实现信息“触达—认知—认同”完整闭环的传播救济态中,要改变不同利益主体占地为王的自我狂欢与隔空喊话,充分调动线上线下各种通道,发挥渠道资源的合力,推动多方在一个价值框架下进行有效沟通与对话。

综上,作为危机的“契约解”之一,信息救济不是“做减法”的社会控制,选择性建构、单向“制造”共识的时代已一去不返,过分追求舆论一致只会迫使个性表达退回到对外隔绝的“圈层”中,从而引起更深程度的社会区隔。信息救济是“做加法”的社会协同,基于社会结构原子化、社会利益多元化的社会现实,基于社交分发和算法分发强化个体选择性信息接触、意见表达各说各话的传播现状,整合多元力量与多种渠道传递具有公共价值的信息,促进公共交流、凝聚公共态度,用好传播的粘合剂功效,重塑安全利

益共同体。

四、结语:在协同样式的常态建设中达成“柔性稳定”

正如其否定结构名称所揭示,非常态社会是一个相对概念:非常规状态的持续时间、影响范围以及紧急程度并非恒定的,它随人类对社会秩序负面或正面地干预调整而逐步发展或消弭;社会在秩序有序的常规状态与秩序失序的非常规状态之间的转化构成了危机的生命周期。在社会状态的不同阶段,安全形势发生变化,社会资源调配需求也随之改变。强调社会协同的传播救济态通常显现于突发事件爆发后的损失控制与处理期,力求通过危机信息的互助共济来整合社会关系、协调社会行动;而随着安全形势趋缓,在保证公众对危机仍有足够警惕的前提下,传播系统对社会资源的调度也理当适时松绑,大喇叭、标语、传单等推力媒体的传播效果具有危机情景的时空依赖性,在超出特定节点之外过多地占用社会资源只会加剧社会的“高压”而更不利于社会心态的舒缓。因此,安全因素影响下传播样态的应急调整不是绝对的、静止的,其对社会力量的调配力度需根据安全态势而定,以防范媒介的风险放大,信息救济过犹不及。

当然,这并不意味着传播的社会参与仅是临时性的。信息救济态的实质是在紧急状态中构建足够容纳多方意见协商的公共传播系统,以抵达共识、生成秩序;能够助力共识达成的公共传播与对话协商之于信任风险和共识困境泛在的转型期中国,不应只是救急之用,更应成为社会治理的常态配置。因此,各种信息发布和对话渠道、平台和制度的建设与完善理当形成长效机制。“人心是最大的政治”,安全视阈下,信息救济及其背后的公共协商逻辑为实现风险社会的“柔性稳定”提供了优解方案。总而言之,不同于战争这一传统安全问题所要求的战时信息刚性管制,日益泛化的非传统安全威胁以及其造成的非常状态常规化需要的是政府与公民社会进

行常态化合作与协同治理,以柔性开放的传播互动重构“多元一体”的行动共同体。

从传播治理的角度看,未来的传播治理应该创新传播治理的顶层设计,抓大放小,以便于管理者集中精力抓重点,也有助于为广大实践者开辟探索创新的自由度及容错空间,为社会发展开辟更为丰富的发展可能与空间。所谓有效的治理,就是将自己的精力和资源用于自己应该管而且管得好的事项,而不是事无巨细,眉毛胡子一把抓。事必躬亲式的细节管理是不适合作为复杂系统的未来传播管理的。在这方面,中国封建社会“皇权不下县,县下皆自治”的管理思路是值得借鉴的。在这种抓大放小的管理模式之下,中央政府极大减省了管理事项,使有限的管理资源用于关键性的方向性的事项上。另一方面,整个社会预留了按照实际情况自我决策、自我组织的灰色空间,使具体问题得以具体分析,克服了“一刀切”式的管理在复杂系统应用时的巨大弊病。

概言之,未来传播是一个复杂现象,需要用复杂性理论范式来面对它。自组织理论应该成为我们思考和解决问题的基础逻辑。自组织理论表达的是,对于复杂事物应该在开放性的架构之下,通过耗散结构、每一个体的自主性以及基膜的关键性引导,形成合目的“涌现”现象。研究表明,随着管控力度的加大,人们会本能地退缩到自己的小圈子中,而这种彼此隔绝、互不交流的小圈子,只会助长社会偏见、社会不宽容的产生,加大社会冲突的风险。只有适度扩大传播表达的多样性空间,才能让不同的人、不同的信息能够发生实际的显露和碰撞,才能有助于作为“基膜”力量的有效性发挥,找到问题的症结所在,以关键性的有的放矢,推动形成社会共识的“涌现”发生。

注释:

[1]许静:《“心理战”与传播学——美国冷战时期传播学研

究的一大特色》,《国际政治研究》1999年第1期。

[2]彭妹祎:《当今人类社会面临的非传统安全》,《人民论坛》2020年第17期。

[3]陆忠伟:《非传统安全论》,北京:时事出版社,2003年,第1-2页。

[4]Rosenthal Uriel, Charles M. T., Hart P. T., *Coping with Crises: The Management of Disasters, Riots and Terrorism*, Springfield: Charles C. Thomas, 1989, p. 78.

[5]张成福:《公共危机管理:全面整合的模式与中国的战略选择》,《中国行政管理》2003年第7期。

[6]李彤宇:《论社会非常态下的政府管理》,《理论研究》2003年第4期。

[7]徐晓军:《社会秩序视角下的公共危机与制度变革》,《华中师范大学学报(人文社会科学版)》2012年第1期。

[8]丁烈云:《危机管理中的社会秩序恢复与重建》,《华中师范大学学报(人文社会科学版)》2008年第5期。

[9]王俊秀、应小萍:《认知、情绪与行动:疫情应急响应下的社会心态》,《探索与争鸣》2020年第4期。

[10]于立深:《公共问题的技术解与契约解》,《读书》2013年第4期。

[11]高海波:《美国传播学的“冷战宣言”——重评拉斯韦尔的《社会传播的结构与功能》》,《国际新闻界》2009年第2期。

[12]郑保卫、叶俊:《从宣传研究到传播研究:对拉斯韦尔宣传定义的知识社会学考察》,《国际新闻界》2016年第2期。

[13]Park Robert E., *The Immigrant Press and Its Control*, New York: Harper and Brothers, 1922, pp. 49-66.

[14][英]丹尼斯·麦奎尔:《麦奎尔大众传播理论》,崔保国、李琨译,北京:清华大学出版社,2006年,第73页。

[15]胡翼青:《超越功能主义意识形态:再论传播社会功能研究》,《现代传播(中国传媒大学学报)》2012年第7期。

[16]Allport G. W., Postman L. J., “The Basic Psychology of Rumor”, *The New York Academy of Sciences*, 1945(12), pp. 61-81.

[17]周晓虹:《传播的畸变——对“SARS”传言的一种社会心理学分析》,《社会学研究》2003年第6期。

[18]张昱、杨彩云:《泛污名化:风险社会信任危机的一种表征》,《河北学刊》2013年第2期。

[19][20][德]乌尔里希·贝克:《风险社会》,何博闻译,南京:译林出版社,2004年,第64、36页。

[21]喻国明、耿晓梦:《未来传播视野下内容范式的三个价值维度——对于传播学一个元概念的探析》,《新闻大学》2020年第3期。

[22][日]大矢根洋、浦野正树、田中淳、吉井博明:《灾害与社会1:灾害社会学导论》,蔡麟、翟四可译,北京:商务印书馆,2017年,第165页。

[责任编辑:李本红]