

应急宣传

福岛核事故以来我们学到了什么？

文/Laura Gil

在核紧急情况下，宣传人员的作用几乎和第一响应人员的作用一样重要。在紧急情况引发的恐慌和恐惧中提供清晰、准确的信息，分分秒秒都很重要，能够拯救生命。

那么，应急宣传人员从福岛第一核电站事故中学到了什么？

“作为宣传人员，我们的工作帮助公众就自身的安全及其亲人的安全做出明智的决定，”美国环境保护署辐射信息和外宣部主任Jessica Wieder说。她的职责包括辐射监测。“辐射紧急情况可能很可怕，所以我们过去的本能反应是先平息公众的焦虑。现在，我们的首要目标是为化解辐射事件的严重性采取有根有据的准备工作 and 行动，不造成过度的恐慌。”

我安全吗？

任何涉及放射性物质的情况都会导致广泛的恐惧，这往往是因为，

许多人不熟悉辐射的概念，难以理解辐射。为了在这些情况下作出有效响应，宣传人员必须专注于回答受影响者提出的一个关键问题：我安全吗？

福岛第一核电站事故清楚地表明，要回答这个问题，减少公众的焦虑，宣传人员需要以清晰的格式向公众提供数据。

“人们想要数据，想要数字。”Wieder说，“在福岛第一核电站事故中，我们认识到及时发布信息的重要性。当没有及时发布信息时，我们看到失去信任有多快，恢复信任有多难。”

在福岛第一核电站事故发生前，只有极少数人能接触到环境保护署的辐射数据，这些数据是有密码保护的。然而，在事故发生后的头两周内，环境保护署取消了密码保护措施，并在其公共网站上提供了这些数据，此后一直如此。

在事故发生后24小时内，运行福岛核电站的日本东京电力公司已经开始提供初步辐射监测数据和反应堆状况实时更新。然而，对于公众和媒体来说，理解这些信息的真正含义是一个挑战。

Wieder补充说，仅靠事实并不能克服强烈的情绪。“我们不能只给公众提供数据；我们必须在给他们提供数据的同时进行解释，这样他们就能理解这些数据对他们的健康意味着什么。”

自事故发生以来，原子能机构通过提供技术专门知识和帮助向公众传播信息，在许多领域为福岛县提供了支持。它帮助制作了相关的公共信息材料，包括宣传单和网站，展示辐射监测和去污工作的成果。“使用图片、信息图表、清晰的解释和不含科学术语的语言，是实现公众对数据理解和应对感知风险的关键。”原子能机构新闻和宣传办公室负责监督福岛县信息传播支持的技术官员Miklos Gaspar说。

多个声音，一个信息

信誉建立后，必须不断加以维护。在福岛第一核电站事故发生后，宣传人员认识到，为了维护公众的信任，紧急情况下的权威声音必须使用同样的信息和同样的语调。“如果组织单位这样说，而专家那样说，我们就失去了信任。我们承受不了应急中的这种情况。”Wieder说。

当各种可信赖的来源向公众发送相同的数据和相同的消息时，就会发挥作用。“外部有人回应你的信息，会增加你所发布的信息的可靠性，否则靠你自己可能无法获得这种可靠性。”阿根廷核监管局宣传主管María Laura Duarte说，“提前协调至关重要。”

在阿根廷，与许多其他国家一

样，政府代表、应急人员和学术界专家联手开展应急宣传工作，形成网络，以便在发生紧急情况时，确切知道该打电话给谁。Duarte说，在为可能发生的事件做准备时，事先让媒体参与进来并向他们介绍情况，并让他们参加应急演练，也是很有帮助的。

真相未出门，谎言传千里

除了建立信任，协调一致的信息传承也有助于打击错误信息。在福岛第一核电站事故发生后，市民分享的信息有时是不正确的。“人们对辐射的感知风险非常高，”Wieder说，“这会导致错误的信息。”

虽然几乎不可能对每一个谣言都作出回应，但宣传人员一致认为，关键是要关注那些传播最广的谣言，并与一些不同的伙伴组织合作，消除不准确的信息。

负责运行荷兰核研究堆的核研究与咨询集团高级宣传顾问Cora Blankendaal说：“如果你不得不处理错误信息，那就试着找一个值得信赖的合作伙伴，比如医院的医生，让他们澄清情况，支持你的信息。”

踏踏实实地建立信任

但建立信任不仅在紧急情况下重要。

Duarte说：“无论是好消息还是坏消息，我们都必须时刻沟通。”对民众进行教育，并每天以公开、透明的方式与民众沟通，将使他们在发生紧急情况下更容易相信当局的信息。她说，社交媒体已经成为实现这一目标的有效途径，因为它使宣传人员和公众能够进行双向互动，建立公众对话。

Gaspar说，赢得公众信任意味着“让社区代表参与辐射测量，并持续、透明地与公众沟通”。

“在福岛第一核电站事故中，我们认识到及时发布信息的重要性。当没有及时发布信息时，我们看到失去信任有多快，恢复信任有多难。”

—美国环境保护署宣传部主任
Jessica Wieder

2011年3月17日，记者在奥地利维也纳原子能机构总部出席福岛第一核电站事故每日简报会。

（图/国际原子能机构D. Calma）