

# 公共危机风险感知差异及其协同应对探析

阳 泽, 沈 玥

(西南大学 教育学部, 重庆 400715)

[摘要] 现代社会风险频发, 公共危机受到高度关注。公共危机需要协同应对, 但风险感知差异可能阻碍协同应对。分析显示, 风险感知差异表现为识别差异、解释差异和评价差异。风险感知差异主要是由于不同主体间基于主体角色不同而导致的。风险感知差异虽然可能衍生多样化应对策略, 但会削弱协同倾向、滞缓协同应对和损害持续投入。应通过管控风险差异促进危机应对的全面协同, 包括寻求风险感知的深层一致作为协同应对基础、针对风险感知求同存异以最大化协同应对阵容、吸取先前风险感知经验加速协同应对决策等。

[关键词] 公共危机; 风险感知差异; 协同应对; 差异管控

[中图分类号] B 849; C 916 [文献标识码] A [文章编号] 1008-889X (2023) 01-0017-06

2020年8月24日, 习近平总书记在经济社会领域专家座谈会上的重要讲话中指出: “进入新发展阶段, 国内外环境的深刻变化既带来一系列新机遇, 也带来一系列新挑战, 是危机并存、危中有有机、危可转机。”<sup>[1]</sup> 公共危机是在社会运行过程中, 由于自然灾害、社会运行机制失灵而引发的, 可能危及公共安全和正常秩序的危机事件。公共危机始终伴随人类社会的发展, 社会发展每前进一步, 危机风险便多增加一分, 因此有效应对公共危机是现代社会治理的关键任务。人类风险应对的经验显示, 风险应对始于风险感知, 成于协同行为, 但风险感知差异往往对协同行为带来阻碍。公共危机的风险感知差异具有普遍性和必然性, 既不能任由这种差异阻碍统一应对行为, 也不能忽略这种差异而直接强制采取一致性措施, 基于有效的风险感知差异管控基础上的协同行为才是更合理的风险应对逻辑。笔者将深入探析人们对公共危机风险感知差异的具体形态、形成缘由和对协同应对的阻碍, 并在此基础上寻求管控风险感知差异的有效措施。

## 一、公共危机风险感知差异的多重表征

风险感知差异是指人们对风险的知觉和感受

各不相同, 比如当风险出现时, 有人很快察觉到风险, 有人却反应迟钝; 有人认为风险很严重, 有人却轻描淡写。可从风险识别、风险解释和风险评价3个维度分析人们的风险感知差异。

### (一) 公共危机风险的识别差异

风险识别差异是人们在风险发现、辨认和描述中所呈现出的差别<sup>[2][92]</sup>, 表现为风险察觉的速度快慢、风险辨认的准确性高低以及风险描述的个性化色彩。以新冠疫情危机风险为例, 医生很快识别出新冠病毒不同于以往的 SARS 病毒; 在风险辨认的准确性上, 大多数美国人把新冠疫情与流行病混为一谈, 对新冠疫情风险出现严重误认; 对新冠疫情风险的描述, 大多数国家都用新冠疫情来描述, 在美国它被描述为“大号流行病”。相关研究也表明, 专家和有经验者对风险的识别与普通公众有很大区别<sup>[3]</sup>, 如长期在医院传染科工作的人员能够更加敏锐地确定流行病的发生, 经历过 SARS 的人群能够更加迅速识别新冠感染和普通流感的区别。

### (二) 公共危机风险的解释差异

风险解释差异是对风险来源、风险构成和风险演变等进行分析时, 人们在思维方式和形成结论方面的差异。政府和专家的风险解析差异主要体现在其分析风险时的切入点、思维模式和加工

深度等层面<sup>[3]</sup>。新冠肺炎疫情带来的直接风险是病毒传播、感染生病和重症死亡,间接风险是社会经济生活受到冲击和政府公信力受到威胁。政府的风险解析主要针对在社会经济运作和可持续发展等方面的风险,专家则一般会从直接风险的层面对风险进行解读。专业人士和非专业人士对风险解析的差异体现在对风险事件的可能性和后果上持不同观点<sup>[4]175</sup>。专业人士对新冠病毒风险的解析是根据病毒序列、传播模型、治疗挫折来分析病毒特征和风险后果;非专业人士则根据新闻报道中的死亡病例、政策措施、个人经验来解析病毒风险。

### (三) 公共危机风险的评价差异

风险的评价差异是指人们在风险等级的主观评定和判断是否容忍或接受上的差异<sup>[2]104</sup>。风险评价存在客观和主观两种形态,与客观评价相比,主观评价因受个体知识和经验的影响而呈现较大差异。有关核能风险感知的研究发现,专家和民众对核能源的风险评价有很大差别,普通民众对核能源的风险评价为不可容忍,专家则认为核能源工厂建设在居民区附近是安全、正常和可接受的<sup>[5]</sup>。对自然灾害的主观评价还呈现出距离效应,如处在地震带上的民众对震级的评价较距离地震带远的居民准确;人们对流行疾病的评价存在地区差异,相较于越南和印度,美国居民对流行病毒的容忍度较高。此外,研究者还发现,戏剧性的死亡如事故、谋杀和癌症等,其风险会被大大高估;非戏剧性的死亡方式如哮喘、糖尿病等,其风险会被低估<sup>[6]</sup>。

## 二、公共危机风险感知差异的多维归因

### (一) 主体角色身份的过滤作用

个体的角色身份包括显性的国别、种族、职业等赋予的身份,以及内隐的文化和心理赋予的身份。不同个体对公共危机的风险感知存在差异,部分源于角色身份对危机事件和风险的过滤作用。一项有关中美两国民众风险感知的研究表明,风险不确定性对中国民众的风险感知有显著影响,但对美国民众的影响不显著<sup>[7]</sup>。以新冠肺炎疫情为例分析,相比医疗技术先进的国家,

医疗技术落后的国家及其民众对疫情风险感知更为强烈;与资本主义利润主导型国家相比,视人民生命安全高于一切的国家感受更大疫情风险;与政府职能低效的国家相比,政府职能高效的国家及其民众将感受更低的疫情风险。主体的职业角色对风险感知有重要影响。在凯茨有关洪灾认知的研究中,研究者发现洪泛区居民与专家对于洪水是否会再次发生的预测不同,专家不会从根本上否定洪灾在相同地点再一次发生的可能性,而居民中的一部分则认为他们将来不会遭遇洪灾<sup>[2]126</sup>。专家和居民的这种风险感知差异事实上体现了专业知识和个人经验的差异,这是由专家和居民的职业角色决定的。

主体的文化角色对风险感知亦有明显过滤作用。有学者提出风险感知的文化理论,认为按文化类型可区分出4种人群,即平均主义者、个人主义者、等级主义者和宿命论主义者,研究发现这4类人群选择关注的风险类型存在很大差异<sup>[8]</sup>。主体的心理角色涉及不同个人经验、情绪特质等,个人经验会对风险感知产生影响。调查显示,比起不吸烟的同学,青少年吸烟者对上瘾风险的了解程度更低<sup>[9]</sup>。还有研究显示,经历过严重药物不良反应体验的患者较其他患者更多地认为某种药物会导致不良反应<sup>[10]</sup>。情绪特质被认为是影响风险感知的重要影响因子<sup>[11]</sup>,有关核能源的风险感知的定量研究发现,情绪因子是人在风险感知过程中影响最为重要的因子之一,愤怒较恐惧对风险感知的影响大<sup>[12]</sup>;与低特质焦虑人群相比,高特质焦虑在大多数的情境下更倾向于将环境知觉为威胁性情境<sup>[13]</sup>,高焦虑人群对威胁相关刺激表现出更强的注意偏向模式<sup>[14]</sup>,即对风险的感知较为敏感。

### (二) 风险信息的管控作用

1. 政府对风险信息的发布。政府对于风险事件的操作往往是从社会治理的角度出发的,对风险事件的处理要考虑社会稳定,可能会让民众感到信息不透明、不公开。以新冠肺炎疫情为例分析,疫情开始初期民众对病毒传播情况没有确切了解,认为自己感染上新冠病毒肺炎的可能性较低<sup>[15]</sup>,而政府此时已经了解到疫情的严重性,但是出于某些原因无法公布完整信息,这就导致民众对疫情的风险感知强度远低于政府。

2. 对风险信息的扭曲。媒介环境包括新闻媒体, 社会公共组织、社会群体中的舆论领袖, 同行或亲友间的人际网络等。危机信息在传播过程中会被“调控”的媒介环境处理, 媒介环境通过偏向性信息选择、信息传播变异、标签化歧视等影响受众的风险感知并促进风险感知的分化。现代媒体在信息传播中为了更高点击率, 通常会采取标签化策略。比如, 媒体对切尔诺贝利核泄露事件的传播就采取了标签化策略, 尽管科学家一再表明切尔诺贝利附近并不恐怖, 在相邻区域生活对人体也毫无危害, 但媒体仍大肆散布核辐射和核泄露的恐怖, 并最终将切尔诺贝利标记为恐怖之地, 以致切尔诺贝利至今为人所惧怕。媒体传播中的标签化有正向和负向, 但对危机事件的信息传播多是负向标签化, 体现了刻板印象和歧视态度。对危机事件的标签化歧视加深了涉事主体的风险感知并弱化了其他群体的风险感知。

3. 对待风险信息的态度。研究显示, 当个体认为危机属于可控制、可观测、已知的, 此时感知的风险最小; 当个体认为危机类型属于不可控制的、无法观测的、致命的, 此时感知的风险最大<sup>[4]8</sup>。如对比交通事故, 个体对新冠病毒的风险感知强。以往研究普遍认为, 个体感知风险的大小与死亡频率显著相关, 不过研究表明专业人士的表现和普通民众有所不同, 专业人士认为核能风险等级最高, 但核能造成的死亡人数却是最少<sup>[16]</sup>。

### (三) 信息获取的分渠作用

不同主体往往从不同渠道获取风险信息, 并直接影响风险感知。一般来说, 政府的风险信息获取是下层机关层层向上级报送, 其中可能会存在谎报、漏报、信息遗失等问题, 导致政府上层获取信息的真实性降低。社会层面的风险信息获取是来自各大媒体, 个人的信息获取不仅依赖大众媒体, 也有周边朋友圈的交流互动。一般来说, 官方媒体出于政策引导和治理需求倾向正面报道危机事件, 而非官方媒体基于大众负向注意偏向心理偏于负面报道危机事件; 本国媒体出于关照国家形象倾向正面报道本国境内的危机事件, 而他国媒体想要贬损该国倾向负面报道该国境内危机事件。由于不同媒体在危机事件报道中

存在不同信息选择偏好, 导致不同媒体的受众对同一危机事件的风险感知也存在差异。同时, 信息在传播中会发生变异。信息传播理论表明, 信息在传播过程中往往会出现变异, 信息变异的程度随传播数的增加而升高。所以, 在信息传播中, 同样的信息最先接受的人和最后接受的人所获取的内容往往大相径庭, 危机信息的传播亦是如此。如在日本核辐射事件引起的中国“谣盐”风波中, 个体通过在场知情者获悉核辐射事件, 然后该个体经验判断核泄露会污染盐, 并将核泄露对盐产生污染这想法传播出去, 非专业媒体和人机网络对此信息进行扩散, 再加上一些群众的带头行为, 便发生了抢盐潮。

## 三、公共危机风险感知差异对协同应对行为的影响

公共危机被认为是对全社会整体应对能力的考验, 良好的公共危机管控需要全社会共同参与, 大量实证研究亦显示公共危机需要社会协同应对才能最终得到有效管控。协同应对是指面临公共危机时社会活动主体共同参与、相互协作的情形。尽管面临公共危机时人们的风险感知差异是必然和客观存在的, 而且这种差异也能均衡人们的应急情绪和提供多样化应对方式, 但整体上人们的风险感知差异会阻碍协同应对行为。

### (一) 公共危机风险感知差异削弱协同倾向

公共危机的风险越大, 越要求高强度的协同应对。能够产生领导力和向心力的稳固支柱是协同应对强度的“恒温器”, 其他社会主体协同一致和各尽所能形成的相互增强是协同应对强度的“热水器”。但是, 社会主体的风险感知差异会侵蚀围绕支柱的向心力, 消解各尽所能所形成的相互增强效应。就我国防控新冠疫情来说, 政府在统筹各种力量协同抗疫上发挥了核心领导和稳固支柱作用, 每个社会成员防疫力量相互增强, 最终巩固和提升协同防疫应对的整体强度, 有效遏制了疫情蔓延。正是因为和民众有相近的风险感知, 政府强有力地领导了这场抗疫行动, 民众也因为和政府有相近的风险感知, 所以拥戴政府倡议并积极配合政府行动, 使政府成为抗疫的稳固支柱; 民众间因为有相近的风险感知, 所以防

疫行为高度一致并相互增强。

## (二) 公共危机风险感知差异滞缓快速应对

社会主体对公共危机的风险感知存在较大差异时,将倾向产生不同的风险决策,主体间的协同应对倾向降低,直接影响整体的协同应对决定。就我国抗疫来看,疫情发生早期公众对疫情风险的感知存在较大差异,对政府管控措施态度不一,但公众的疫情风险感知很快趋于统一,大部分人都做出了配合政府要求决定,按规定待在自己家中,各种社会组织也开始联合起来支援疫情严重地区。从历史来看,中国人深知要共同应对公共危机需要大家有比较接近的风险感知。以抗日战争为例,初期国民党政府认为政权统治风险来自共产党,提出“攘外必先安内”,但当日本全面侵华时,国共两党对国家危机的风险感知趋于一致,最终形成了抗日民族统一战线。总而言之,面对公共危机时如果大家的风险感知趋于一致,越容易果断地做出协同应对决定,而风险感知差异越大,越不容易做出协同应对决定,在做决定时越容易犹豫不决。

## (三) 公共危机风险感知差异损害持续投入

公共危机爆发后,如何快速地启动并顺利地推进协同应对对解决公共危机至关重要。协同行为的联合意图理论关注团队的联合心智状态,如共同信念、联合目标、联合意图,该理论认为为了在一个团队中实现有效协作,需要在团队所有成员间建立联合目标<sup>[17]</sup>。风险感知的接近有助于形成共同的联合目标,从而达到相近的心理预期和行为默契,能够更快速有效地启动协同应对行为,而风险感知的悬殊将破坏联合目标、迟滞共同心理预期的形成并破坏行为默契,从而滞缓协同应对行为。公共危机的协同应对启动后,需要从一地拓展至另一地,从局部扩展到整体。如果人们对危机的风险感知整体接近和相似,从而具备相似的“心理地形”和行为空间,那么协同应对行为很容易从一地迁移到另一地,从局部拓展至整体。相反,如果人们对危机的风险感知差异悬殊,那么协同应对行为在拓展中将面临各种“心理悬崖”,阻碍整体协同应对态势的形成。此外,公共危机是动态变化的,风险感知差异也会随之变化,先前的风险感知差异状态无疑对后续的风险感知差异变化具有一定校准作用,

意味着先前相近的风险感知差异在一定程度上能校正后面出现的风险感知差异,从而继续推进基于风险感知相似的协同应对行为。如果先前的风险感知差异不大,那么后期差异管控就较容易,如果先前的风险感知差异大,那么后期的差异管控就相对较难。例如,此次新冠疫情,我国政府和民众之间对风险感知的差异小,因此后期实施疫情管控措施阻碍小,而欧美国家政府间及政府和民众间风险感知差异大,导致后期实施管控措施阻碍大,难以控制疫情传播,也不利于建立稳定的常态化机制。

## 四、管控公共危机风险感知差异,促进危机协同应对

人类社会在繁荣进步的同时也面临越来越多的危机,许多危机呈现明显的整体性和全球化特点<sup>[18]</sup>,并以越来越快的速度或者极为突然的方式涌现<sup>[19]</sup>,危机管控亟需社会整体甚至全球协同应对。在日常生活中,不同个体会被鼓励去获得不同的生命感知,但是面对公共危机却需要大家形成接近和相似的风险感知,以促进对危机的协同应对。从目前来看,对危机的风险感知差异明显阻碍了危机的协同应对,因此需要管控公共危机的风险感知差异,实现公共危机的有效协同治理<sup>[20]</sup>。

### (一) 寻求风险感知的深层一致作为协同应对基础

人类社会尽管存在多种多样的制度、文化和风俗习惯,但在基本需要和核心价值取向上仍存在很多共识。管控人类社会的思想情感和行为模式差异,需要透过纷繁多样的表面差异寻求深层一致,以发展出基于深层一致的协同应对模式。同样面对一场公共危机,不同人的风险感知千差万别,但这些差异有许多是直觉和表面上的,需要在更深的层面获得感知的相似和接近。就新冠疫情危机来说,其风险包括传播、感染、死亡、恐慌、经济停顿、自由受限、失业率上升等等,尽管西方人对自由受限风险高度敏感,政府忧虑经济停顿,但在世界范围内,在世界卫生组织等国际组织看来,新冠疫情带给世界各国最根本的风险是生命健康受到威胁,世界各国和人民就生

命健康风险的感知是基本趋同的,大家围绕新冠疫情带来生命健康威胁能够找到许多共同话题,也能就如何抗疫形成多数共识,并在一定程度上形成协同抗疫局面。从哲学上讲,差异虽然意指不同、分歧,但也意味着多样和可能的互补。对危机的风险感知差异的确会阻碍最初协同应对行为的发起,但是这种差异如果进行恰当转化仍可成为协同应对的宝贵资源,如商业危机中商业主体的风险感知差异,由于商业主体都有一个共同的目标——获得利润,对其进行恰当的转化,能够促进商业主体后期协同应对危机。在风险感知的多元差异中,风险的解析差异意味着社会主体不同的切入点和思维模式,可由此生成多样化的风险应对智慧,如果将这种差异植入总体的协同应对之下,即在总体协同应对下允许局部应对多样化,这无疑会极大增强协同应对的实际效能。

## (二) 针对风险感知求同存异以最大化协同应对阵容

社会主体针对危机的风险感知差异客观存在,这些差异无法完全消除但可以缩小。事实上,只要存在一些共同的风险感知,就可以形成对危机的协同应对,重点在于有无协同的主导力量。风险感知的相似或趋同的确可以提升协同应对的强度,但也可能会限制参与协同应对的社会主体,如果能够针对风险感知求同存异,就可以大量吸纳参与协同的力量。事实上大量公共危机的协同应对,几乎都是基于求同存异的原则发展起来的,因为要真正做到整体风险感知趋同很难,即使能做到也无法等到风险感知整体趋同时才采取协同应对方式。不过,风险感知的求同存异要有效发挥协同应对功能,还需要考虑两点:(1) 所允许存在的风险感知差异不能是对抗性的差异,否则即使存在共性的风险感知,也很难形成协同应对。(2) 所求同的风险感知很多时候无法单独激活各社会主体的协同应对,需要从其他方面寻求更多共性力量,如在协同理论视角下进行更加有效地用户信息需求分析、应急信息挖掘、各服务主体协作及应急信息服务模式,构建应急处置信息资源共建共享体系<sup>[21]</sup>。

## (三) 吸取先前风险感知经验加速协同应对决策

公共危机是动态变化的,社会主体也不是固

定不变的,因此对危机的风险感知亦处于不断变化之中,不同主体风险感知差异亦会随之变化,存在社会主体风险感知差异相对最小的时机。社会主体对公共危机的感知不仅受到当前危机状态的影响,也受到先前危机经验的影响。一般来说,先前具有风险感知经验的主体面对新一轮社会风险时会更快做出应对决策。协同行为的联合责任理论提到,团队应该承诺维护当前的联合目标,当出现感知或行动差异时,团队成员不再维护已有的联合行动,但其有责任告知团队中其他成员以确保整个团队对当前状态改变的认知。这使得团队可以对联合行动进行重新评估和确立,确保了协同行为的一致性<sup>[22]</sup>。对社会主体来说,不但要随时监控危机进程,也要监控彼此关于危机风险感知的差异变化情况,在既有经历的基础上吸取协同经验,并尽量在彼此风险感知差异接近时加速对危机的协同应对进程。由于媒介环境对社会主体的风险感知具有重要调节作用,因此在公共危机爆发时,应适当管控媒体舆论,引导公众风险感知趋近,有利于加速协同应对进程。

## [参考文献]

- [1] 习近平. 正确认识和把握中长期经济社会发展重大问题 [J]. 求是, 2021 (2): 4-7.
- [2] 李存建. 风险评估: 理论与实践 [M]. 北京: 中国商务出版社, 2012.
- [3] 王娟, 胡志强. 专家与公众的风险感知差异 [J]. 自然辩证法研究, 2014, 30 (1): 49-53.
- [4] 保罗·斯洛维奇. 风险的感知 [M]. 赵延东, 林土垚, 冯欣, 等, 译. 北京: 北京出版社, 2007.
- [5] 胡象明, 王锋. 大型工程的社会稳定风险管理 [M]. 北京: 新华出版社, 2013: 30.
- [6] LLOYD A J. The extent of patients' understanding of the risk of treatments [J]. Quality in Health Care, 2001 (10): 14-18.
- [7] HSEE C K, WEBER E U. Cross-national differences in risk preference and lay predictions [J]. Journal of Behavioral Decision Making, 1999, 12 (2): 165-179.
- [8] DAKE K, WILDAVSKY A. Individual differences in risk perception and risk-taking preferences [J]. The Analysis, Communication and Perception of Risk, 2013 (9): 15-27.

- [9] LEVENTHAL H, GLYNN K, FLEMING R. Is the smoking decision an “informed choice”: Effect of smoking risk factors on smoking beliefs [J]. *Jama*, 1987 (24): 3373–3376.
- [10] SACHS M L, SPORRONG S K, COLDING – JØRGENSEN M, et al. Risk perceptions in diabetic patients who have experienced adverse events: Implications for patient involvement in regulatory decisions [J]. *Pharmaceutical Medicine*, 2017, 31 (4): 245–255.
- [11] 齐森青. 高焦虑人群的认知控制机制 [M]. 西安: 陕西师范大学出版总社, 2016: 4.
- [12] 刘静怡, 黄希庭, 杨帅. 社交焦虑障碍中的注意偏差三成分研究述评 [J]. *心理科学进展*, 2013, 21 (4): 664–670.
- [13] SJÖBERG L. Worry and risk perception [J]. *Risk Analysis: An Official Publication of the Society for Risk Analysis*, 1998, 18 (1): 85–93.
- [14] PERGAMIN – HIGHT L, NAIM R, BAKERMANS – KRANENBURG M J, et al. Content specificity of attention bias to threat in anxiety disorders: A meta – analysis [J]. *Clinical Psychology Review*, 2015, 35: 10–18.
- [15] 李希光, 苏婧, 文三妹. 公众在重大疫情暴发初期的风险感知差异: 新型冠状病毒肺炎健康信息采用的影响机制研究 [J]. *全球传媒学刊*, 2020, 7 (1): 130–151.
- [16] SLOVIC P, FLYNN J, MERTZ C K, et al. *Nuclear power and the public* [M] //Cross – cultural risk perception. New York: Springer, 2000: 55–102.
- [17] COHEN P R, LEVESQUE H J, NUNES J H T, et al. Task – oriented dialogue as a consequence of joint activity [J]. *Proceedings of PRICAI – 90*, 1990: 203–208.
- [18] 王晓成. 论公共危机全球化趋势 [J]. *社会科学*, 2004 (6): 53–57.
- [19] 曾繁旭. 风险传播: 通往社会信任之路 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2015: 1.
- [20] 张小进, 左昌盛. 公共危机全球治理的困境及路径选择 [J]. *经济与社会发展*, 2008 (7): 21–23.
- [21] 肖花. 协同理论视角下的突发事件应急处置信息资源共享研究 [J]. *现代情报*, 2019, 39 (3): 109–114.
- [22] JENNINGS N, MAMDANI E H. Using joint responsibility to coordinate collaborative problem solving in dynamic environments [C] //International Conference on Programming Languages for Manufacturing. Boston, MA: Springer, 1998: 325–339.

## An Analysis of Crisis Cooperative Response under the Differences in Public Crisis Risk Perception

YANG Ze, SHEN Yue

(Faculty of Education, Southwest University, Chongqing 400715, China)

**Abstract:** Due to the frequent occurrence of risks in modern society, public crises are highly concerned. Public crises require coordinated response, but differences in risk perception may hinder coordinated response. The analysis shows that the differences in risk perception manifest in identification, explanation and evaluation. There are various reasons for the differences in risk perception, mainly the different roles of different subjects. Although differences in risk perception may lead to multiple coping strategies, it will weaken the collaborative tendency, slow collaborative coping and damage sustained investment. In this regard, the comprehensive coordination of crisis response should be promoted through the control of risk differences, including seeking deep consensus of risk perception as the basis for collaborative response, seizing the opportunity of minimum differences in risk perception to accelerate collaborative response, seeking common ground while recognizing differences in risk perception to maximize the collaborative response group and promote the differential transformation of risk perception to enhance the effectiveness of collaborative response.

**Key words:** public crisis; differences in risk perception; coordinated response; differences management and control

(责任编辑 冯庆福)