

# 污名化：对突发事件后果的一种深度解析

张乐 童星

〔摘要〕 在各类突发风险事件的后果中，污名化现象应该引起研究者的高度重视。受到污名的对象会产生正面形象的损害，进而导致大规模的社会排斥和群体抗议等社会性后果。污名化的形成机制与整个社会的风险意识和风险经历密切相关。对于此类风险后果的处置和管理，应当采取及时的风险沟通和更为开放的参与式风险治理模式。

〔关键词〕 突发事件；社会风险；污名化

〔中图分类号〕 C912.69 〔文献标识码〕 A 〔文章编号〕 1000-4769 (2010) 06-0101-05

## 一、引言

随着人们对社会风险和公共危机研究的深入，越来越多的学者认识到，各类突发事件的后果不仅仅局限于最初的物理性损失和人员伤亡，这些事件在特定的社会文化因素作用下，还会导致诸如社会排斥、群体抗议、政治诉求甚至制度重组等社会性后果。在风险危机后果中或多或少伴随着一种被称之为“污名化 (stigmatization)”的现象：与危险相关联的物品、人员、机构、环境乃至制度文化等，都被打上“有害”的标识，警示其他人要加以排斥。与此同时，沾染污名的对象也会引发人们心理上的反感与行为上的拒斥，当这种情况不断恶化并持续下去的时候，就会造成社会恐慌乃至引发公共危机。例如，2008年震惊全国的“三聚氰胺”奶粉事故被曝光后，由少数“问题奶粉”诱发的乳制品抵制活动迅速传导到整个食品领域，任何与乳制品有关的产品、生产销售企业的信誉和监管制度安排等都受到广泛的质疑；最终造成拥有几十年良好经营业绩的乳制

品企业一夜之间垮塌，数百亿元的品牌价值蒸发；在“有毒奶粉”导致的财产贬值与赔偿的诉讼活动中，针对其他对象的贬损和抵制行动也得到了充分的体现。可见，污名化所带来的后果远远超出对人们健康或者生存环境的直接损害范围，也突破了以往管理机制的技术能力极限，这就给风险危机的管理者提出了更为严峻的挑战。新的情况要求风险危机的研究与管理突破单纯的技术范式，从污名化的各类后果中重新梳理导致其产生的社会机制，从而找到风险危机管理的有效途径。

## 二、“污名化”的本质与特征

### 1. 污名化的本质

“污名 (stigma)”一词可追溯到古希腊时代，它被用来标示一些不寻常的东西或道德品质败坏的人。林克 (B. G. Link) 和费伦 (J. C. Phelan) 将污名定义为一种标签、刻板印象、孤立和歧视等元素共存的权利状态，这种状态存在于各种污名元素的叠加效应之中。<sup>〔1〕</sup>“污名化”最早是由埃利亚斯 (N. Elias) 提出来的，他在研究

〔基金项目〕 国家社会科学基金重大攻关项目“建立健全社会预警机制与应急管理体系研究”(06&ZD025)；山东省社科规划项目“突发事件的风险放大机制及其复合治理研究”(09CSHZ09)

〔作者简介〕 张乐，山东大学威海分校讲师，博士，山东威海 264209；

童星，南京大学公共管理学院教授，博士生导师，江苏南京 210093。

“胡格诺教徒”时发现一种现象，即一个群体会将人性的低劣强加给另一个群体并加以维持，这一现象被他称为“污名化”。<sup>[2]</sup>符号互动论社会学的代表人物之一戈夫曼（Goffman）在《污名：受损身份管理札记》一书中较为系统地研究了污名化与社会排斥的关系，指出污名化就是社会赋予某些个体或群体以贬低性、侮辱性的标签，进而导致社会不公正待遇等后果的过程。<sup>[3]</sup>

现代社会出于对日益增多的风险的担忧，人们赋予污名的对象的范围发生了改变，不再局限于对群体（个人）的污名，而是推广到任何被认为是具有危险的事物、技术和组织甚至制度设置上来。<sup>①</sup>突发事件中的“污名化”本质上可以从以下三个层面理解：

（1）形象的污损。风险中的污名化带来的不是简单的人员伤亡和财产损失之类的危险，它会在很大程度上摧毁事物或者人、机构的正面形象，给这些被指称为危险的事物、人乃至机构都打上“异类”的标签，而“它存在危险”的指称会带来超乎想象的文化、经济、政治的后果。

（2）源于知情权得不到满足。污名化只有在涉及关键人物或者关键事物的信息被封锁、真相被“扭曲”，以至于它们的声誉被公众普遍贬损且带来不可抑制的恐惧感时发生。当一些模棱两可的事实要求解答，而这个要求却又得不到满足的时候，引起这些模棱两可的事物或者人、机构就会再次成为公众聚焦的对象，它们会被重新定义和阐释，被赋予坏的形象说明。焦虑、恐惧、极度失望的情绪随之在社会中弥散，而紧张情绪的极端化就会让理智判断失去稳定的基础，人们会以寻找合适的“替罪羊”的方式来缓解恐惧的情绪。被赋予污名的对象当然就是最适合的“替罪羊”，于是乎群情激奋、舆情激动，让并非主要责任对象的“替罪羊”遭受到了污名所带来的最大伤害。

（3）反映了社会的普遍担忧。风险污名的存在实际上反映了整个社会对于某些风险的普遍担忧的情绪，人们往往借助污名化来证明自己的上述担忧是确切无误的。风险事故在一段时期内不断发生，而相应的风险管理措施并没有达到人们预想的效果，公众感觉到自身和家人的安全总是

处在威胁之中，就会更加警觉地看待任何可能的危险事件。应对危险的措施就是“谨慎”地对待任何被自己或者社会认定的消极状态。各种有关危险的“风吹草动”都可能触及人们敏感的预警神经，人们也会自然而然地用“赋予污名”、“传播污名”的方式来验证自己上述的担忧是合情合理的。于是，社会对风险的整体情绪就通过针对污名对象的一致性行动得以反映。

## 2. 污名化的特征

一是破坏性。污名化会扭曲人们正常的风险感知结构，进而导致事物、人或者机构的正面形象遭到根本性的破坏。严重的时候，日常的那些何为正当、何为安全的标准都会遭到非理性的颠覆，多数人只是关注事件的反常性和后果的不光彩性。这时公众会很自然地声讨管理者处置风险的能力，甚至会动摇风险管理的合法性基础，造成社会、经济、政治秩序的紊乱。

二是快速污染性。受到污名化的对象被赋予同其他对象不一样的、令人不愉快的特征，在极端的情况下，该对象被看作是十分坏的、危险的代名词。这一特征使其具有普遍的令人耻辱的影响，它以特定的风险感知为基础，会在很多危险结果没有得到证明之前就被快速传播。而且，危险的标签在现代发达的信息传播网络作用下，会迅速地“传染”到相同、类似的事物或者人身上，还会波及到整个行业、产业乃至地区。

三是不易消除性。污名的标志很容易被识别，这种特殊关系一旦形成，就会不断发展以至最后成为文化偏见，而固化的价值观念难以在短时间内消除。换句话说，在社会中建立起来的污名容易转化成结构性的文化固着，如果人们对污名对象的关注变成日常生活的一部分，那么就没有哪个生活领域能摆脱其影响。最终即便是相关机构动用大量的社会力量、经济力量和政治力量，也很难给被污名的对象“正名”。

## 三、“污名化”的形成机制

### 1. 社会赋予污名的步骤

一般性的污名化过程存在相互关联的五个组成部分：贴标签、刻板印象、认知分离、情感反应和地位丧失或歧视。<sup>[4]</sup>具体到突发事件污名化的形成机制，上述几方面的发生还会受到社会文化

<sup>①</sup> 污名对象的改变，会在其形成机制中表现出细微差异性，例如针对人与群体的污名化中包含了被污名对象的一定程度的自我贬损与认同，而对事物乃至技术的污名化则没有上述内容。但是，无论被污名的对象如何增加与扩展，污名化的本质却都指涉社会群体间的不平等关系，特别是当污名化涉及到组织和制度时更是如此，它反映的是一种权力关系，一种定义风险、解读风险、规避风险的能力与过程。

的影响，其建构过程大体包括如下四个步骤：

第一，危险暴露与“捷思法”的风险感知。灾害事件突发，对风险敏感的个人或者群体将他们认为会带来危险的对象“标示”出来。大量危险的信号会随着媒体的曝光很快地被更多公众感知。在日常生活中，人们为了应付各种健康风险而演化出了一种“简化机制”：一旦接受了某些危险信息，他们的“常识和直觉”就会开始处理有关健康风险的信息并帮助他们做出推断。这种信息处理过程被称之为“直觉捷思法”。“捷思法”在人们临时处置危险时是相当有效的，它可以让直觉判断与人们处理社会语境当中的风险信息的可能性机制相连：如果损失的可能性很大，人们就会规避风险；如果收益的可能性较大，人们就会倾向于冒险。<sup>(5)</sup>在人们真正面对危险时，风险感知的“捷思法”却会带来一些显而易见的偏误，正是这些偏误加深了某些对象的污名化程度：首先，那些很快映入人们脑海的事件比起那些更难想起的事件被认为更可能发生，结果每日接触的不安全信息更容易导致人们的恐慌；其次，风险发生的客观概率会被可得到的信息或感知到的信息的重要性所调整，媒体对有毒食品的报道越多，人们接触这些报道的机会越多，那么多数人都认为健康风险发生的几率就越高；再次，特殊环境下个人所经历的独特事件会被当作典型事件加以扩大和传播；最后，如果某些信息构成对已有风险判断系统的挑战，那么这些信息要么被忽略，要么被拒绝，比如无论官方如何宣传奶粉中的微量三聚氰胺是不可避免的、无害的，人们还是坚称这些宣传都是不可靠的，并拒绝购买国产乳制品。“捷思法”带来的感知偏误会在后续的风险解读中具体反映出来。

第二，风险识别与解读。在风险污名化的进程中，一个风险事件的严重性和更大级别的影响，部分地是由事件发出或者预报的信息所决定的。<sup>(6)</sup>以“三聚氰胺奶粉”事件为例，分析食品安全事故所包含信息的丰富程度（信号值）与它本身所反映的危险特征之间的关联，及其对污名形成的作用。

表1显示，人们对某些风险信息特征的象征性解读，更多的是为了说明一种新型的风险或者比过去更严重的风险的出现。影响人们做出上述解读的因素很多，其中非常关键的一点就是公众对于风险环境的熟悉程度，即风险的可识别性。如果一个导致很多人健康受损甚至致人死亡的危险事件发生在人们熟悉和理解的系统中，比如交

通事故乃至吸烟有害健康，那它只能引发很小的社会关注（受害者家人及其有限的人群）。而在一个相对陌生的系统中，类似的影响则要大得多，结果人们对于食品工业的复杂性产生了过度的想象，诸如蛋白质含量检测、三聚氰胺这些陌生的名词都被认为是难以理解、难以控制的，加之风险管理内部的技术性争论的公开化以及一些无效的风险宣传，都增加了公众对风险评估系统的误解和不信任。社会对食品安全风险事件的信息识别与过分解读，启动了一个检验事件重要性的过程，只要事件被认为会带来不好的预兆，那么这些含义就会产生更高级别的社会后果——污名。这些污名随着密切关注社会的群体或个人对“不安全”的名单的公布，而成为社会上的其他群体可以利用的风险标志，引导着后续其他类别的风险反应行为。

表1 “奶粉事件”的信号值

事件（官方或企业的陈述）	信号值（公众或者媒体的象征性解读）
蛋白质含量不足，添加三聚氰胺	一种新的食品危险，潜在的、更大的威胁
官员被问责或出于良心的辞职	管理者在掩盖风险，不值得信赖
专家关于致病因素的争论	专家们也是徒有虚名
管理者声称只是儿童受害最严重，及时救治或者多喝水就可以避免风险	管理者并不关心受伤的孩子，他们不理解化学物质对人体的长期影响

第三，社会规避与地位丧失。遭受污名的对象如果被文化系统分离为“危险”的，那么这些因素在文化构成中的位置就会被置于“异类”，不再是“我们”社会中应有的组成。这种文化的区分，在紧急情况下会导致全社会甚至国际范围的规避行为——清理危险因素，远离危险源头，隔离危险传播源，退出不安全组织、地区等。现实案例的发展正是如此，公众对于一个品牌奶粉的厌恶情绪在风险语境下会波及到其他品牌的奶粉，从对固体奶粉的规避到对所有乳制品的质疑、退货、索赔乃至司法诉讼。这恰恰印证了，最根深蒂固的恐惧和社会行动产生于良好状况突然转变为危险之时。<sup>(7)</sup>人们对奶粉安全性的担忧与质疑，从根本上改变了国人对乳制品行业安全性的一贯态度；而大公司的倒闭、破产、经营业绩下滑等，都意味着乳制品行业信誉度的整体性损失。随着污名化程度的加深，奶粉的污名逐步转向了对食品质量和流通的监管、检疫等制度安排的抗议和更改制度的要求。在各方冲突最激烈的时候，

社会舆论的矛头都指向了国家质检总局、卫生部、食品药品监督管理局等职能部门及其部门规章和法规的不完善。人们对国家食品安全监督制度由信赖变成了质疑，继而转变为对制度的失望。在风险信息被不断阐释的进程中，人们在心理上加以排斥的不仅仅是超市商场里的奶粉，还有对生产厂家、原材料供应商（奶农）、收购中间商、物流企业等一切与奶粉生产、流通、销售有关的所有环节进行的贬损和抨击。作为以上过程的结果，被赋予负面形象的对象会丧失许多机会和社会地位，诸如知名品牌被污名化就会失去市场价值，企业被污名化就面临退市乃至永久失去市场竞争的机会，公共人物被污名化就会失去社会信誉甚至面临牢狱之灾，政府机构被打上“污名”会失去继续统治的合法化基础，危及到其对社会控制的权威地位。这些都显示出强烈的污名化所产生的严重后果。

第四，文化固着与秩序确定。个体和社会对于污名对象的集中贬损和规避行动持续一段时间之后就会趋于平静，但这种平静并非人们忘记了危险，而是将“异类”、“危险”的标签固化到个体和社会自身的文化记忆中“存档”，以便遇到相同或类似境况时能快速地做出更为安全的反应。这个阶段是污名化的最终结果，正是从这个意义上说，污名化实际上是一种社会关于风险秩序的文化确定过程。作为风险的社会建构的最显著表现，它是一种特征与一种偏见的特殊关系的奇怪组合。任何对象的污名都植根于当前的风险文化关系之中，体现了有关危险的象征性身份与真实的社会身份之间的异质性。进一步讲，当人们试图赋予某些对象以污名并竭力避开它，并不是因为怯懦，而是因为这些对象所包含的风险对现有秩序造成了冒犯，人们做出的反应就是对任何一种可能混淆或者抵制人们所珍视的分类观念的声讨。<sup>(8)</sup>因此，污名化是作为社会命名风险的重要步骤而存在的。当某种带有污名的风险对象被严格界定为“反常”时，它不属于现有系统的基本轮廓也就被确定下来了，随着污名化进程的推进，新的风险被命名确认，更加迅速地进入到文化的分类档案中，从而减少了人们知识上的混乱。

## 2. 污名化的梯度

污名化造成的社会危害是随着整个社会的风险经历与风险评估而逐步深入的，它存在着一个梯度结构，这个结构与特定环境中的人们的风险感知层次有着紧密的联系。

首先是对事物的污名。突发风险事件一般都

是源自物理性的变化，因此人们首先关注的是这些引起普遍不安的事物。在公共卫生事件中，被重点关注的是疑难病毒或者病毒的宿主（动植物），在食品安全事故中是有毒有害食物，在自然灾害风险中则是洪水与地震等。这些都是风险的物理源头，是危机的始作俑者。既然它们带来了危险和威胁，人们当然会对它们进行指认并加以标示。特别是在健康领域，食物制成品一旦被指认为含有威胁人体健康的物质，人们就会迅速地对其加工、制造、运输、销售等行业链条各个环节给予负面的评价，并在行为上加以排斥。针对物化对象的污名活动是整个污名化进程的开始，它带有明显的工具性，其目的是唤起其他人群对风险事件的特别关注。

其次是对人与机构的污名。在风险社会中，物化的风险总是与人的活动相联系，那些和风险事故直接相关的任何个体和群体，如既得利益群体（厂商、某些地方政府等），或者是在突发风险事件中代表政府与公众沟通的发言人等，都有可能成为被污名的对象。公众普遍认为社会上的很多风险都来自那些掌握高新技术的工业组织，因此，对于这些现实的或潜在的风险制造者的态度也会随着他们的产品的形象受损而变得更具负面效应。具体来说，风险事件突发之时，责任企业和监管机构成员会因为种种不当行为而广受社会舆论的批判，“官商勾结”等社会性评价即是此类负面评价的突出反映。负面评价的范围会随着污名范围的扩展而加深，以至于掌握科技知识和风险话语解释权的专家也不能幸免。那些在突发风险中有官方背景、缺乏独立研究的专家们解释风险的权威会被公众和媒体广泛猜疑，甚至把他们的解释看作是帮助某些机构和组织推卸责任的托词而加以抨击。

最终是针对制度的污名。日常情况下，人们的社会行为之所以那么富有理性色彩，是因为存在着一种本体性安全感和信任感，而这种感受得以实现的保障就是人们生活中习以为常的各种制度设置，人们所依赖的政治与专家系统都是这些安全感的重要来源。<sup>(9)</sup>当技术专家和政府系统也受到普遍怀疑的时候，这些制度也难逃被污损的影响。制度的污名表现在人们对政府风险决策过程的公正性、有效性产生普遍质疑，对新的制度安排是否能真正带来安全的预期缺乏信心，出现社会治安失序和大规模的社会恐慌。在现代社会，政府作为制度的制定者和执行者，承担着管理社会和维护社会稳定发展的重任。风险来临，政府

能否负起危机处理职责，能否公平、快速、高效地进行风险沟通，将会直接影响到制度运作的效率以及公众对制度的信赖程度。实际上，政府作为风险规避制度的主要行动者的某些不当行为，已经造成了制度形象不同程度的污损，这种污损效果会在风险放大的作用下引发公众更多的疑虑和担忧，这些最终都会导致公众对社会制度理想信念的丧失。

#### 四、结论与政策启示

倘若公众对于受到伤害的恐惧在相关机构的风险沟通努力下得到有效缓解的话，那么他们针对某些对象的污名行为就会大大减少。类似的案例在2003年的“非典”事件和2004年的阜阳劣质奶粉事故中都有所体现。但是，我们也应该看到，这些年在一系列事故处置和风险管理中，政府和责任企业面向公众和媒体的各种风险沟通的效果并不理想。那些在管理者看来应该有效的方案其实并没有得到风险承担者即广大普通百姓的认同，他们忽视了风险的社会心理与文化、制度因素之间复杂的交互影响作用。恰恰是这些在危机管理的技术路线之外的复杂影响机制，造成了公众、媒体对于风险制造者（企业和政府）的风险管理能力的质疑，导致了更为严重的社会性污名。此类现象应当引起风险管理者的重视，并作出政策上的调整。

风险事件中污名化的本质及其形成机制表明，各种与风险相关的污名化效应是社会各利益群体对自身所遭受的危险的一种必然反应，不应当简单地被认为是非理性的。相反，风险管理的决策者应该看到多元化的治理风险的社会诉求，在充分理解这些社会诉求的基础上做出合理的回应，提出解决方案。针对风险污名化的特点和形成机制，各种风险管理和危机应对方案要包括参与式的风险沟通与开放式的风险议题讨论，以便让决

策过程更具有民众基础，获取更为广泛的理解与支持。应对污名化的策略特别强调风险沟通的作用，一方面，及时有效的风险沟通可以提供有关对象可能被污名化的潜在来源等积极的信息，而充分且较为全面的风险信息是决策层制定政策的基础；另一方面，收集风险信息、发布权威应急管理措施公告等沟通措施，可以最大限度地消除公众的误解。如果管理机构能与媒体通力合作的话，那么在紧急时刻就能减少甚至规避人们对风险事故的不必要的担心和恐惧，进而减少风险议题中极端的责备与社会舆论的空前压力，从而减轻污名化所带来的其他社会性危害。

更为重要的是，风险的管理机构与风险政策的制定者，必须对个人和社会感知风险并赋予某些对象以污名的深层次原因给予充分的关注。管理者应承认风险事件中人们赋予某些对象以污名的行为背后存在着利益冲突，研究风险中的污名化现象的目的就是要解决风险争端和风险分配不公平等带有价值诉求的各类社会冲突。这就要求我们的风险管理体制必须重新定位，真正做到防患于未然，努力改善人们的生存环境，提高安全生活的质量，将滋生污名、传播污名的“土壤”铲除到最少。风险治理要改变单纯的应急管理模式，在认真研究风险的社会处理过程的基础上制定有针对性的措施，例如面对污名化过程中的“梯度”问题，管理者就应采取分层次、分阶段的管理措施及时加以处置，不要等到制度文化层面受到污名之时再进行处置。有理由相信，只有社会上的大多数人感到安全了，人们才会在遇到突发事件时保持必要的镇定和理性。如果现代社会某些危险不可避免，那么在灾难来临之时充分尊重人们的知情权，让公众有更多的机会监督风险管理过程甚至参与到风险治理的决策中来，则是一种明智之举。

#### 〔参考文献〕

- [1] [4] B. G. Link, J. C. Phelan, Conceptualizing Stigma. *Annual Review of Sociology*, 2001, 27, p. 363.
- [2] 孙立平. 城乡之间的“新二元结构”与农民工流动 [A]. 李培林. 农民工: 中国进城农民工的经济社会分析 [M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2003. 155.
- [3] 欧文·戈夫曼. 污名: 受损身份管理札记 [M]. 宋立宏译. 北京: 商务印书馆, 2009.
- [5] D. Kahneman, & A. Tversky, Prospect theory: an analysis of decision under risk. *Econometrica*, 1979, 47, pp. 263 - 291.
- [6] P. Slovic, Preception of risk, *Sicence*, 1987, 236, pp. 280 - 285.
- [7] R. Gregory, J. Flynn & P. Slovic, Technological Stigma, *American Scientist*, 1995, p. 83, p. 3, p. 220.
- [8] 张乐. 文化视域下的风险解读 [J]. 武汉理工大学学报 (社会科学版), 2009, (5).
- [9] 安东尼·吉登斯. 现代性与自我认同: 现代晚期的自我与社会 [M]. 赵旭东, 方文译. 北京: 三联书店, 1998.

(责任编辑: 何 频)