批评认知视角下官方应对突发公共事件话语策略研究

谢娜
安徽建筑大学外国语学院，安徽 合肥 230601
DOI:10.61369/HASS.2026060039

摘　　要： 突发公共事件的处置在信息层面往往呈现为一场围绕事实界定、责任归属与情绪安抚的话语博弈。突发事件官方应对话语一方面承担传递权威信息的功能，另一方面在更深的层次上参与塑造公众对事件性质、成因与走向的认知框架。批评认知视角把批评话语分析对权力关系与意识形态的关切，同认知语言学关于概念隐喻、框架、识解与范畴化的分析工具接合起来，为审视官方话语提供了一条从语言表层进入认知机制的路径。分析显示，当前突发事件官方应对话语在框架设定、隐喻取向、主体建构与情感调用等环节，容易与公众的认知期待发生错位，其成因既牵涉行政话语的表达惯性，也关联危机情境下认知资源调配的失衡。本文围绕框架校准、隐喻优化、主体协同与情感联结，构建以认知契合为导向的突发事件官方应对话语策略优化路径，以期为提升官方话语的公信力与舆论引导效能提供参照。

关 键 词： 批评认知；官方话语；突发公共事件；概念隐喻；话语框架

Research on Official Discourse Strategies for Handling Public Emergencies from the Perspective of Critical Cognition

Xie Na
School of Foreign Languages, Anhui Jianzhu University, Hefei, Anhui 230601

Abstract: The handling of public emergencies often presents a discourse game centered on the definition of facts, attribution of responsibility, and emotional soothing at the information level. The official discourse in response to emergencies not only has the function of transmitting authoritative information but also participates in shaping the public's cognitive framework regarding the nature, causes, and development of the event at a deeper level. The critical cognitive perspective combines the concerns of critical discourse analysis about power relations and ideology with the analytical tools of cognitive linguistics regarding conceptual metaphors, frames, interpretation, and categorization, providing a path from the surface of language to the cognitive mechanism for examining official discourse. The analysis shows that the current official discourse in handling emergencies is prone to misalignment with the public's cognitive expectations in aspects such as framework setting, metaphor orientation, subject construction, and emotional invocation. The causes involve the expression inertia of administrative discourse and the imbalance in the allocation of cognitive resources in crisis situations. This paper constructs an optimization path for official discourse strategies in handling emergencies based on cognitive alignment, focusing on framework calibration, metaphor optimization, subject collaboration, and emotional connection, with the aim of providing a reference for enhancing the credibility of official discourse and the effectiveness of public opinion guidance.

Keywords: critical cognition; official discourse; public emergencies; conceptual metaphor; discourse framework

引言

突发公共事件的破坏性并不止于物理层面的损失，它同时冲击着公众既有的认知秩序。事件的突发性带来信息真空，复杂性引发理解困难，而破坏性又激起强烈的情绪反应，公众在短时间内急于为眼前的混乱寻找一套可以理解、可以归因、可以预期的解释。官方在此刻发布的每一句话，都在与其他信息来源竞争对事件的定义权。这种竞争的结果，很大程度上决定了公众是把官方视为可依赖的意义提供者，还是转向社交媒体上流传的替代性叙事。

以往对官方应对话语的考察，多集中在信息公开的速度、内容的透明度以及回应的态度等外显维度。这些维度固然重要，却较难解

基金项目：安徽省哲学社会科学规划一般项目“批评认知视角下官方应对突发公共事件的话语策略研究”（项目编号：AHSKY2020D139）。
作者简介：谢娜（1976- ），女，安徽淮北人，安徽建筑大学外国语学院副教授，博士，研究方向：系统功能语言学，话语分析，英语教学。

 Copyright © This Work is Licensed under A Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

释一个常见的现象：内容真实、态度诚恳的官方回应，有时仍然难以获得公众认同，甚至激起反向解读。围绕突发事件回应的公众认可度研究表明，在线文本的透明度与同理心表达对公众接受度具有可观测的影响，回应文本传递出的理解与共情，往往比信息量本身更能影响公众的评价[1]。这一发现表明，官方话语的效能生成于语言与认知的交界处，单纯在信息供给层面着力，尚不足以覆盖问题的全部。

批评认知视角为这一交界处提供了分析入口。批评话语分析长期关注语言背后的权力关系与意识形态运作，认知语言学则揭示语言如何通过隐喻、框架与识解方式组织人们的经验。将两者接合，意味着把官方话语视为一种认知建构行为——它借助特定的语言选择，引导公众以某种方式概念化正在发生的危机。本文在这一视角下梳理官方应对突发公共事件话语的基本特征，剖析其在认知层面存在的问题及成因，进而探讨面向认知契合的话语策略优化路径。

一、官方应对突发公共事件话语的特征

官方应对突发公共事件的话语，区别于常态政务表达，带有鲜明的情境印记。理解这些特征，是识别其认知机制的前提。

权威建构与合法性诉求的并存。 官方话语在危机中的首要任务，是把自身确立为可信的信息中枢。它通过援引制度身份、专业依据与既定程序，为所发布的信息赋予权威色彩。这种权威并非天然稳固，而是在话语中被反复建构与维护。意识形态在语言研究中被界定为兼具心理意识、社会立场、权力关系与话语体现四重特征的概念[2]，官方话语对合法性的诉求，正是这一意识形态维度在危机语境中的具体投射，每一次对“依法”、“科学”、“有序”的强调，都在悄然确认发布主体处置事件的正当资格。

框架设定与责任配置的交织。 面对同一事件，选择从哪个角度切入、突出哪些要素、隐去哪些细节，构成了官方话语的框架工作。框架决定了公众把事件归入哪一类问题，也隐含地暗示了责任的落点。当官方把某一事故表述为“极端天气引发的自然灾害”，与表述为“监管缺位下的人为事故”，所激活的责任认知截然不同。围绕政府话语受众认知的实证研究指出，事件的问责情况与话语发布方式对公众的接受方向具有显著作用，框架一旦与公众的责任判断相悖，回应的说服力便会明显衰减。

隐喻运用与情境定性的关联。 危机话语常借助隐喻把抽象、陌生的危险转化为公众熟悉的经验图式。“战疫”、“防线”、“阻击”一类军事隐喻，把公共卫生事件识解为一场需要动员与服从的战斗；“风暴”、“洪峰”一类自然力隐喻，则把事件识解为外部不可抗力的降临。对地方政府官方媒体应急话语的批评隐喻分析显示，新闻发布会话语中系统性地调用旅程、建筑、家庭等隐喻，借此建构应对进程的方向感、稳固感与共同体归属感[3]。隐喻的选择，实际上完成了对事件性质的一次认知定性。

情感调用与理性引导的配合。 危机中的公众处于高唤醒的情绪状态，纯粹的数据通报难以抵达其心理层面。官方话语因而在传递事实之外，兼有安抚、鼓舞与凝聚的情感功能。对自然灾害情境中政务微博的研究观察到，公众的言语行为呈现出可辨识的模式，情绪在社交平台上快速传播并相互感染，官方话语的情感基调因此成为影响舆论走向的变量[4]。如何让理性信息借助恰当的情感通道抵达公众，成为官方话语的一项内在要求。

二、认知视域下官方应对突发事件话语存在的问题及成因

从批评认知视角审视，突发事件官方应对话语的困境较多产生于语言选择与公众认知加工之间的失配。这种失配在实践中表现为几种彼此关联的样态。

框架与公众经验图式的疏离。 官方话语倾向于沿用行政系统内部的表述框架，以流程、指标、部署为核心组织信息。这套框架对制度运作而言是清晰的，对身处事件之中、关切自身安危的公众而言却可能是疏远的。当通报大量陈述会议召开、任务分解与责任落实，而较少回应公众“我是否安全”、“我该怎么办”的即时认知需求时，话语所激活的框架便与公众的经验图式错开。公众没有感受到被回应，他们被置于旁观位置。这种疏离不是由不实信息引发的，是框架的认知视角发生了偏移。

隐喻取向与情境的失谐。 隐喻在赋予事件意义的同时，也带来认知的遮蔽。过度依赖军事化、动员式隐喻，会把复杂的公共事件简化为敌我对抗，压缩了对成因的多元审视，也可能在事件长期化时透支公众的紧张感与配合意愿。当隐喻所建构的图景与公众的切身体验产生落差，隐喻便从沟通的桥梁转为隔阂的来源。批评隐喻分析提示，隐喻承载着发布者的立场与预设，一旦这些预设未经审视地进入话语，就可能在无意间传递出与安抚意图相反的信号。

主体单一与话语共振的不足。 官方话语在危机中若长期维持单一发布口径，容易形成自上而下的单向告知格局。公众在信息生态高度多元的环境里，会主动比对、质疑与再解读官方表述，单一声源难以覆盖分散的认知需求。围绕网络社会突发事件风险沟通的案例分析指出，多元主体的参与能够提升危机中的协商效率，而政府引导下的理性沟通仍是达成共识的关键路径[5]。当官方话语未能与专业机构、一线亲历者及媒体形成有效协同，其建构的认知框架便缺少交叉印证的支撑，公信力也随之削弱。

情感联结的错位与反向认知的滋生。 情感调用一旦脱离公众的真实处境，就可能诱发抵触。在公众亟需共情之时，若话语过早转向成绩陈述或情绪拔高，会让人感到关切被悬置。政府话语的受众反向认知现象，正是这种错位累积的结果，事件类型、问责情况与情感话语运用等因素共同作用，可能使善意的表达被解

Copyright © This Work is Licensed under A Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

读为回避或表演 。透明度与同理心的缺位，会让公众在认知上转向不信任的默认设置。

官方话语认知失配的成因层面，上述问题的产生可以追溯到几个相互缠绕的根源。行政话语长期形成的表达惯性，使发布者习惯于站在管理者视角组织信息，而较少切换到公众的认知位置。危机情境下的时间压力与责任顾虑，促使话语趋于保守，倾向于选择安全却疏离的表述。认知资源在应急状态中被大量投向事态处置本身，留给话语建构的审慎空间受到挤压，隐喻与框架的选择因而更多依赖既有模板而非情境判断。这些因素叠加，使官方话语在认知契合上留下了可改进的余地。

三、批评认知视角下官方应对突发公共事件的话语策略优化路径

优化的核心在于让官方话语的语言选择与公众的认知加工方式相互贴近，使权威信息能够以公众可理解、可接纳的方式被概念化。以下几个方向彼此支撑，构成一条可操作的路径。

校准话语框架，回归公众的认知位置。 框架的调整从换位开始。官方话语在组织信息时，可以把公众关切的安危、应对与预期置于框架的中心，让制度性叙述服务于公众的认知需求，而非替代它。这意味着在通报事态与部署的同时，清晰回答“当前风险有多大”、“个体应当如何行动”、“后续将如何推进”等问题，把行政视角的框架转译为贴合公众经验图式的表达。框架的校准不追求信息的堆叠，而在于视角的对准，让公众在话语中找到自身的位置。

优化隐喻选择，审视其认知后果。 隐喻的运用值得从自发走向自觉。在危机的不同阶段，隐喻的适配性会发生变化：动员初期，方向性与凝聚性的隐喻有助于形成合力；事态延续阶段，则宜引入更具韧性与陪伴意味的隐喻，缓解持续紧张。发布者在选择隐喻时，可以先行审视它所激活的图景是否契合公众的真实处境、是否遮蔽了应被看见的面向。经过审视的隐喻，能够把复杂情境转化为公众可把握的经验，同时避免把公众引向与安抚意图相悖的认知。

构建话语共同体，形成多主体的认知共振。单一声源的局限，可以通过话语主体的协同来纾解。官方话语与专业机构的判断、一线亲历者的讲述、媒体的核实相互衔接，能够为同一认知框架提供多角度的印证，增强其可信度。协同不意味着口径的机械式的统一，协同在于各主体在保持自身可信度的前提下，围绕公众关切形成同频的信息供给。风险沟通研究所揭示的多元主体协商路径，为这种话语共同体的建构提供了现实依据，政府在其中承担的是引导理性沟通、维护信息秩序的角色。

建立情感联结，以共情通道承载理性信息。情感策略的改进，落点在于把共情前置。在事件初期回应公众的恐惧与关切，承认不确定、正视损失，能够为后续的信息接受铺设心理基础。透明度与同理心的表达，会显著改变公众对回应的认可方向；而对社交平台情绪传播模式的把握，则有助于官方话语选择恰当的时机与基调，让理性信息借助被接纳的情感通道抵达公众，减少反向认知的滋生空间。

在意识形态自觉中维护话语公信。上述策略的底层，是对话语意识形态维度的清醒把握。官方话语所选择的每一个框架、每一处隐喻、每一种情感基调，都在传递关于权力、责任与立场的隐含信息。保持这种自觉，意味着在建构权威的同时，警惕话语中可能被公众察觉的自我美化或责任规避，把合法性诉求建立在与公众真实处境的呼应之上。公信力的积累，最终依赖于话语所展现的立场与公众所感知的诚意之间的持续一致。

四、结语

突发公共事件中的官方话语，是一场在认知层面展开的意义争夺。批评认知视角把语言、权力与认知放在同一分析框架内，帮助我们看清官方话语如何通过框架、隐喻、主体与情感建构公众对危机的理解，也看清这些环节在何处、因何与公众的认知期待发生偏离。以认知契合为导向的策略优化，指向的是一种更贴近公众经验、更具共情能力也更具反思意识的话语实践。当官方话语能够站在公众的认知位置组织表达，权威信息便更有机会转化为公众的信任，而这份信任，正是突发事件治理中难以替代的软性支撑。

参考文献

[1] 张雪峰，黄叶琳 . 突发公共事件回应的公众认可度研究——基于在线文本透明度与同理心情感分析 [J]. 科技情报研究，2024，6(4)：66-80.

[2] 赵芃，田海龙 . 语言研究中的意识形态：概念梳理、角色界定、理论思考 [J]. 外国语 (上海外国语大学学报)，2022，45(4)：9-17.

[3] 李志远 . 突发公共事件地方政府官方媒体应急话语的批评隐喻分析 [J]. 安徽工业大学学报 (社会科学版)，2024，41(1)：47-52.

[4] 张敏，张芳，张可，孟欣欣 . 自然灾害危机情境中政务微博的公众言语行为模式及情绪传播研究 [J]. 图书情报工作，2024，68(20)：104-117.

[5] 史金铭 . 网络社会中突发性公共事件的风险沟通路径研究——基于30个案例的定性比较分析 [J]. 新闻与传播评论，2025，78(4)：30-41.

 Copyright © This Work is Licensed under A Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.