

对“非典”时期江西民众社会心理行为的研究

■ 叶仁荪¹, 胡杰¹, 王玉芹²

(1. 华东交通大学经济管理学院, 江西南昌 330013 2. 清华大学经济管理学院, 北京 100084)

时勤³, 胡志强³, 李文东³

(3. 中国科学院心理研究所, 北京 100001)

[摘要] 本研究以民众的疫情风险认知、认知水平、心理行为变化、对政府举措的评价、经济发展的预期等 8 类指标为基础, 对“非典”时期江西民众的社会心理行为进行了两次调查, 通过对两次调查结果的研究分析, 得出了江西民众“非典”期间社会心理行为的研究结论, 并提出了危机管理的对策建议。

[关键词] 非典, SARS, 江西民众, 风险认知, 社会心理行为

[中图分类号] D668 [文献标识码] A [文章编号] 2003-518X(2003)11-0005-05

一、引言

从 2002 年 11 月开始, 我国遭遇了严重呼吸系统综合症 (英文缩写 SARS, 也称非典) 流行传染病的威胁, 全国人民面临着一场前所未有的重大灾难。为抗击这场灾难, 华东交通大学经济管理学院与中国科学院心理研究所一起于 2003 年 5 月和 6 月先后两次, 对江西省 11 个地市民众“非典”期间的社会心理行为进行调查, 期望通过调查, 及时预测到民众可能出现的个体、群体甚至整个区域性的社会心理行为变化, 促使政府在灾难实践中帮助民众从容应对, 及时有效地进行危机管理。实践证明, 这项研究达到了预期目的: 由于第一次调查正值“非典”传播的高峰期,

课题组所提交的研究报告及时地为我省在非常时期更好地开展防治工作提供了第一手参考资料, 得到了省领导的高度重视, 这项研究也因此被写入了《江西省科技防治“非典”工作总结》^①。此外, 由于先后两次调查样本基本一致, 因此, 调查结果对于从理论上研究分析民众心理行为的变化具有重要的理论价值。

二、民众社会心理行为调查的指标体系

对灾难事件中人的行为的预测问题, 更多的是涉及人的风险认知及其社会心理行为问题。它属于社会心理学、组织行为学的范畴, 涉及到从个体、群体、组织到大的区域、整个国家民族水平的社会心理行为。因此, 预测“非典”时期民众

[收稿日期] 2003-10-20

[作者简介] 叶仁荪, 华东交通大学经济管理学院教授, 华东交通大学副校长; 胡杰, 华东交通大学经济管理学院硕士研究生; 王玉芹, 清华大学经济管理学院博士研究生; 时勤, 中国科学院心理研究所研究员, 博士生导师; 胡志强、李文东, 中国科学院心理研究所博士研究生。

* 参加调查研究的人员还有: 华东交通大学经济管理学院劳动经济学专业研究生: 王芳、胡凤霞、谢健、周宏华、王少东、赖晓辉、陈云川、张国霞; 企业管理专业研究生: 胡建平、涂旭、张俊、段戈宏; 统计学专业研究生: 徐斌、张月; 会计学专业研究生: 王志华; 统计学专业本科生: 张先德、许永洪、毛荣宾。

* 本研究得到了中国科学院重要方向项目 (项目资助号: KSCX2-SW-221) 国家自然科学基金应急项目 (项目资助号: 70340002) 的资助。

社会心理行为,主要就是预测民众的疫情风险认知、民众认知水平、民众心理行为变化、民众对政府举措的评价、民众对经济发展信心的预期等等。为研究方便,我们把这些因素设计为8类指标,即:

1. 疫情发布信息源对认知的影响。主要测定民众对疫情风险大小认知的影响,该指标设有14个观测点,包括新增发病人数、累计发病人数、新增疑似病人数、累计疑似病人数、新增死亡人数、累计死亡人数、新增治愈人数、医护人员患者人数等等。

2. 政府行为信息源对认知影响。主要测定政府行为信息源对民众疫情风险认知影响,该指标设有9个观测点,包括停课、放假等信息、世卫组织对来本地旅游的警告、政府新闻发布会、公交水电商场供应信息、治疗条件和环境改进的报道、非典病毒传播渠道的封堵措施、互联网的非典信息传播等等。

3. 民众风险认知水平。主要测定民众对非典病因、传播途径及其预防等相关知识的了解的程度,该指标设有9个观测点。

4. 民众恐惧心理源。主要测定影响民众恐惧的因素,该指标设有10个观测点,包括非典病毒的传染性、快速致命性、死亡率、后遗症、原因不清楚以及人人戴口罩,处处见告示等等。

5. 民众心理健康情况。主要测定非典期间民众的心态是否受到影响以及影响的程度,该指标设有12个观测点,包括做事是否能集中精力、是否为担忧而失眠等。

6. 民众应对行为。这个指标主要是用来测定非典期间民众行为发生了哪些变化以及变化的程度,该指标设有9个观测点,包括是否重视个人卫生习惯、是否外出锻炼等。

7. 对政府防非举措的评价。主要测定民众对政府防非举措的认可程度,该指标设有6个观测点。

8. 民众对政府防非信心的预期。主要测定民众对政府防非的信心以及对未来经济建设的信心,该指标设有10个观测点。

这样,整个问卷就设有8类指标79个观测点。每个观测点均分5个等级进行评价,即为5分制,大部分指标为正向指标(得分越高越好),少数为逆向指标(得分越小越好)。经心理统计

分析及测试表明,问卷设计符合心理测量要求,问卷有效。

三、调查结果分析

第一次调查时间处在“非典”传播的高峰期,即5月5-10日,由于这段时间人员流动受到限制,研究人员只能通过电话调查方式进行。通过努力,在11个设区市共获得有效问卷342份,第二次调查时间为6月12-18日。两次调查的样本基本相同,对象包括国家工作人员、工人、农民、学生、医护人员、服务人员、个体从业者等十多个职业。由于第二次调查时疫情已被控制,因而,调查的内容更侧重于民众心理行为变化、民众信心的预期等。下面将两次调查的情况进行分析。

1. 疫情发布信息源对认知的影响

通过两次调查发现,在非典疫情发布信息源对风险认知的影响上,当询问“在您评估现阶段非典的风险大小时,以下各种因素对您的影响程度如何”的问题时,前期(指第一次)调查中民众认为影响最大的三个因素依次是:新增死亡人数(3.5)、新增治愈人数(3.4)、医护人员患者人数(3.2)(如图1所示)(其中数值1代表无影响;3代表有影响;5代表有很大影响;其他数值含义介于这三种情况之间,下同),而后期(指第二次)民众认为影响最大的三个因素依次为:所在单位和住宅区有无患者(3.73)、新增死亡人数(3.28)、新增治愈人数(3.21)。原来影响程度较小的“所在单位和住宅区有无患者”因素在后期调查中迅速攀升到了第一位。

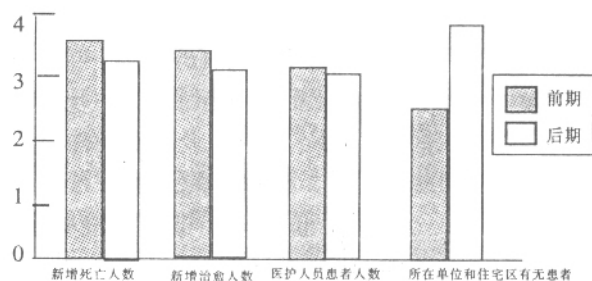


图1 疫情发布信息源影响的对比说明图

这说明,在前期调查时,江西民众最关注的问题是全社会控制疫情的能力,即治愈非典,减少死亡人数的能力,而后期最关注的问题已经转为“单位和住宅区”这样小范围控制疫情的能力,这意味着非典疫情发布信息对民众的影响力随

着疫情的逐步控制而逐渐减小。但两次调查均表明,各种信息来源对30-39岁民众的影响程度低于其他年龄组,对女性的影响明显高于男性,不同学历民众受信息源的影响程度基本一致。

2. 政府行为信息源对认知的影响

有关政府行为信息源对疫情风险认知的影响仅在前期作了调查。调查结果表明,下列政府行为产生了明显的效果:非典病毒传播渠道的封堵措施(3.25)、治疗条件和环境改进的报道(3.05)、停课、放假等消息(2.83)、公交、水电、商场供应信息(2.82)、卫生部、本省的疫情公告(2.71)等。这说明,在政府所采取的各项防护措施当中,民众更关注切断非典传播渠道等具体、切实的防范措施(如封堵传播途径、改进治疗条件和环境等)。生活信息,特别是公交、水电、商场供应信息等对人们的影响也较大。而互联网的非典信息传播、政府领导人的个人采访、谈话、世卫组织对来本地旅游的警告信息等消息,并没有在民众心中居主导地位。这从另一方面说明,政府采取的控制措施及生活品保障供应措施得到民众的认同,在民众心中居主导地位。调查还发现,政府信息对年轻人的影响大于对年龄大的人的影响,亲友、家人和朋友的信息交流以及互联网的非典信息传播对年轻人的影响更大。

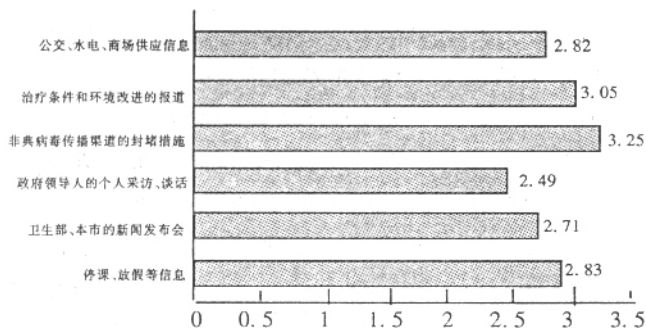


图2 政府行为信息源影响说明图

3. 民众风险认知水平

通过两次调查,我们发现,在民众风险认知水平的调查上(如图3所示),民众最熟悉的前三项反应,前期分别是:非典的传播途径和传染性(3.66)、非典的预防措施及效果(3.37)、政府控制疾病流行的措施(3.37),最不熟悉的因素是“非典患者治愈后对身体的影响”,但也达到了2.52。到了后期,民众最熟悉的前三项反应排序

和前期没有变化,但各项因素的权值均显著高于前期的权值:非典的传播途径和传染性(3.67)、非典的预防措施及效果(3.54)、政府控制疾病流行的措施(3.54),最不熟悉的因素依然是“非典患者治愈后对身体的影响”,但该值也已由第一次的2.52上升到本次的2.73。

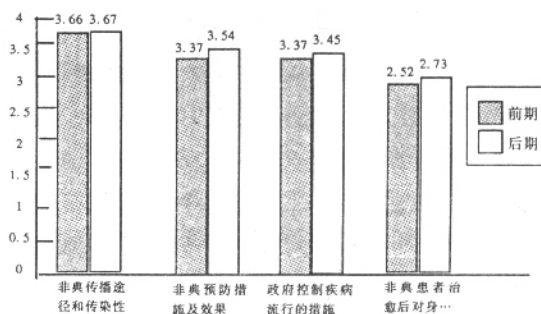


图3 民众风险认知水平的对比说明图

这表明,在前期,由于政府非典的传播途径和传染性知识这方面已经做了大量行之有效的宣传工作,因而被调查的民众最为熟悉,但人们对康复后非典对身体的影响就不是很清楚。而后期调查揭示出的各方面相关因素权值的上升,则说明了江西民众对于非典的知识了解程度得到进一步加深,同时政府在这方面所做的工作亦取得了很大成效。

4. 民众恐惧心理源

有关民众恐惧心理源的影响也仅在前期作了调查。从图4的结果可以看出,导致民众心理恐惧的主要影响源是:非典病毒的传染性强(4.2)、还没有有效的治疗方法(3.9)、非典病毒的快速致命性(3.8)、致病原因不清楚(3.6)等。因此,人们对于非典的恐惧主要来自于非典本身的特性(病因不明、强传染性、高危险性)以及没有有效的治疗方法这两个方面。而人人戴口罩、处处见告示,以及来自互联网的各种信息等非非典本身的因素对民众心理恐惧却没有什么影响,说明民众的判断力得到提高。但非典病毒的快速致命性、死亡率以及可能有后遗症等,却导致女性更高的恐惧。

5. 民众心理健康情况

两轮调查结果均表明,江西民众的心理健康状态呈现逐渐好转的趋势(如图5所示),在疫情过后民众的心理感受方面,“心理平静”的民众由

前期的 22% 上升到 40%，“比较紧张”的民众由前期的 68% 下降到 58%，“感觉很紧张”的民众由前期的 9% 下降到 2%。在面对非典疫情时的应对态度方面，91% 的民众能够“乐观应对，并同时关心他人”，这比前期的调查结果 76% 高出了

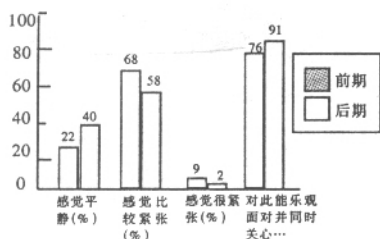


图 5: 民众心理健康状态的对比说明图

15 个百分点。

这说明，随着非典疫情被有效控制，江西民众的心理健康状态进一步好转。但从不同职业类别的民众来看，两次调查中都显示出服务业人员、个体从业人员、进城务工者的心理状态相对来说不是很好，这有可能是非典给江西经济带来一定负面影响后造成的。

6. 民众应对行为

通过两次调查，我们发现，在前期调查期间，江西民众应对非典的健康行为方式显示出有较大的改善（如图 6 所示），如更加注重消毒和洗手的习惯（4.0）、注重户外锻炼和饮食均衡（3.7）、尽量减少在公共场合与他人的接触（3.6），而且并没有因为非典带来一些不良的嗜好，如开始抽烟、服用药物以使自己感觉更好一些、祈祷神灵或祖先保佑自己永不染上非典、开始大量吃东西以缓解自己的情绪等现象很少发生。这一方面说明政府的宣传工作到位，另一方面也显示江西民众主要是依靠科学防范措施来预防非典，素质有了提高。不过，后期调查结果却引起我们的关注：随着非典疫情被有效控制，有关民众行为方式变化的各种指标均有大幅度的下降。如“更加注重消毒和洗手的习惯”从前期的 4.0 下降到 3.42，“尽量减少在公共场合与他人的接触”从前期的 3.6 下降到了 3.1，“注重户外锻炼和饮食均衡”从 3.7 下降到了 3.27。

根据心理学的知识，当人们在面对灾难事件发生时，会充分调动他们的潜能，保持一种“亢奋

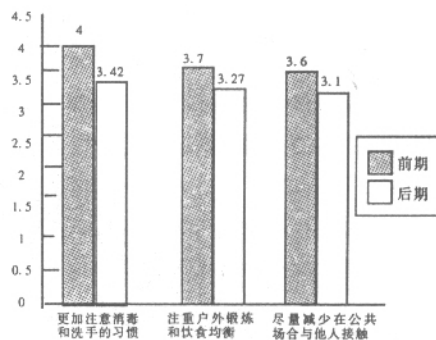


图 6 民众应对行为方式的对比说明图

状态”以应对危机。但危机一过，某些在“应急状态”下被忽视的心理问题就可能浮现出来。“非典”疫情过后，我省民众的非健康生活习惯开始有所反弹，广大民众对自己健康的关心程度开始降低，就足以说明这一点。此外，通过对民众最近一个月以来行为方式的调查，我们还发现，“与家人、亲友的电话联系时间”（3.56）、“为及时掌握新闻而花在电视和报纸上的时间”（3.46）、“对于自己的衣着、打扮或健康的关注”（3.36）等方面权值最高，这说明非典在给社会带来问题的同时，也给民众创造了许多交流、学习、生活的机会，这对于民众增加亲情、关爱社会、提高素质有非常大的好处。

7. 民众对政府举措的评价及对江西经济发展信心的预期

在前期，政府采取的一系列预防措施，虽给老百姓正常的工作生活带来一定的不便，但江西民众对政府防非举措却给了较高的评价，如“采取一定的控制措施是可以理解的”（3.94），对政府公布的疫情是信任的（3.49），政府采取的措施是有效的（3.35）都获得较高的分数。在非典疫情过后对江西本省经济发展前景的预期方面，92% 的民众对江西经济发展“有信心”（其中 59% 认为“很有信心”，33% 认为“比较有信心”），这个比例显著地高于前期只有 63% 的比例，这说明江西民众对于疫情过后本省经济恢复的信心大大增强。

四、研究结论和建议

通过两次调查，我们对“非典”期间江西民众社会心理行为的研究得出以下基本结论，并对灾难期间政府的危机管理提出相应的建议。

1. 在疫情的不同阶段应选择不同的信息发布策略。研究表明，在疫情发生的前期，民众更

关注全社会控制疫情的能力,因此在疫情发生的前期,政府尤其要注意舆论导向的作用,特别要关注影响民众面大的生活供应保障等信息,这对疫情风险的评价会产生极大的影响,否则,容易给民众带来恐慌。而在疫情发生的后期,民众更关注周围人群的康复问题,因此,这时的信息要更加注重疫情的结果,如治愈情况、实际死亡情况等。

2. 不同民众对疫情风险认知水平有差异。研究表明,高学历民众比低学历民众有更强的判断、应对风险的能力、更高的认知水平以及积极乐观的应对态度,因此对政府来说,进一步提高广大民众的素质,以提高民众应对突如其来的灾难的能力非常重要。研究还表明,不同年龄组、不同性别民众对信息源的认同是不一样的,因此,在灾难事件面前,对不同群体最好采用不同的信息发布方式。

3. 江西民众总体心态良好,但对个别群体应予关注。研究表明,江西民众对非典疫情能乐观应对,在疫情过后对本地经济发展的预期充满信心,但两次调查都发现,个体从业者的信心指数相对较低,要引起关注。其次,女性受各种信息影响程度更高,而且显示出比男性更多的恐惧。因此,对女性这个群体的引导也应给予更多的关注。

4. 对广大民众的健康行为教育任重道远。研究显示,在非典期间,江西民众的健康行为方式有了较大的改善,采取消毒、勤洗手以及户外锻炼等方式提高抵抗力的人数及频率均较高,但疫情风险过后,民众刚开始形成的良好生活习惯

又开始下降,非健康生活行为方式明显反弹。这说明,通过教育这种方式来引导民众养成良好的生活习惯是可行的,但任重道远。

5. 建议省政府考虑启动“江西省重大紧急事件社会心理预警系统”的研究工作。以使今后在类似事件发生后,研究人员能及时地为省政府提供有关民众心理方面的信息,帮助政府更好地进行危机管理,同时也为将来建立“全国重大紧急事件社会心理预警系统”作出贡献。

[参考文献]

- [1]江西省科技厅. 江西省科技防治“非典”工作总结[M]. 载 <http://www.jxstc.gov.cn/dtxw/gzdt/ffzj>.
- [2]李井红. 解读非典时期江西民众心理[M]. 经济晚报, 2003-6-11.
- [3]时勘. 我国灾难事件和重大事件的社会心理预警系统研究思考[M]. 管理评论, 2003(4), P18~22.
- [4]谢晓非. 风险研究中的若干心理学问题[J]. 心理科学, 1994, 17(2): P104-108.
- [5]时勘, 贾建民, 高晶, 李文东, 阳志平, 陈雪峰. 非典时期的社会心理预警——非典时期隔离区与非隔离区人员的社会心理特征的比较研究(摘要)[M]. 科学时报, 2003-5-15.
- [6]时勘, 陆佳芳, 范红霞, 贾建民, 宋照礼, 李文东, 高晶, 陈雪峰, 胡卫鹏. SARS危机中17城市民众的理性特征及心理行为预测模型[M]. 科学通报, 488(13): P1377-1383.
- [7]Shi kan, Lu Jiafang, Fan Hongxia et al, Rationality of 17 cities public perceptions of SARS and predictive model of psychological behavior Chinese Science Bulletin 2003 Vol. 48(13). P1297-1303.

责任编辑 彭勃】