

京、赣两地民众“非典”时期 社会心理行为的比较研究

胡杰¹, 叶仁荪¹, 王玉芹², 时勤³

(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; 3、中国科学院 心理研究所, 北京 100012)

[摘要] 本文根据 SARS 突发事件带来的一系列问题, 从国家社会稳定和经济发展的长远需要的角度, 根据不同地区民众面对危机突发事件时的心理行为, 将京、赣两地民众进行了对比研究, 通过对研究结果的相关分析, 得出两地民众 SARS 期间社会心理行为的结论, 并提出了危机管理的对策建议。

[关键词] 江西; 北京; 社会心理行为; 比较

[中图分类号] F601 [文献标识码] A [文章编号] 1007-5097(2004)03-0049-04

The comparative research about the social psychological behavior of masses between Jiangxi province and Beijing city

HU Jie¹, YE Ren-sun¹, WANG Yu-qin², SHI Kan³

(1. School of Economics and Management, East China Jiaotong University, Nanchang 330013, China;

2. School of Economics and Management, Tsinghua University, Beijing 100084, China;

3. Institute of Psychology CAS, Beijing 100012, China)

Abstract: In terms of series of problems about SARS, and from the viewpoint of national stability and economic development, this article analyzes and compares the social psychological behavior of masses between Jiangxi province and Beijing city, then according to the correlated psychological behavioral analysis when confronting with conjunctures, brings out the corresponding suggestions about crisis management.

Key words: Jiangxi; Beijing; social psychological behavior; comparison

一、引言

自从 2002 年 11 月份以来, 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。为了抵御 SARS 的肆虐, 紧急救治广大 SARS 患者, 在党中央正确领导下, 我国政府在控制传染源、引导广大民众免受感染方面, 做了大量行之有效的工作, 在较短时间内有效地控制了 SARS 疫情。目前, 抗击 SARS 的攻坚战已经取得了阶段性的胜利。在此期间, 为抗击非典, 中国科学院心理研究所的专家们在北京对民众“非典”期间社会心理行为特征及应对行为进行了调查研究, 与此同时, 中国科学院心理研究所与华东交通大学经济管理学院协作, 于去年的 5、6 月份对江西省 11 个地市的民众“非典”期间社会心理行为抽取样本进行了两轮调查, 从而为政府进行科学决策、提供了服

务。如今, 非典的魔影虽然已渐渐离人们远去, 但是通过回顾这次调查的研究成果, 对于今后防患于未然, 加强危机管理无疑具有重大的借鉴意义。

二、本次民众社会心理行为调查的指标体系设计

对灾难事件中的人的行为预测问题, 更多的是涉及到了人的风险认知及其社会心理问题。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、整个民族水平的社会心理行为。因此, 预测“非典”时期民众社会心理行为, 主要就是预测民众的疫情风险认知、民众对于政府举措的评价、民众认知水平、民众心理行为变化等等。为了研究的方便, 我们把这些因素设计为 6 类指标。

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的认知, 该指标设有 14 个观测点, 包括新

[收稿日期] 2004-03-23

[基金项目] 国家自然科学基金应急项目 (70340002); 中国科学院重要方向项目 (KSCX2-SW-221)

[作者简介] 胡杰 (1980→), 男, 江西泰和人, 硕士研究生, 研究方向: 人力资源管理, 社会保障;

叶仁荪 (1965→), 男, 福建浦城人, 副校长, 硕士生导师, 教授;

王玉芹 (1978→), 女, 山东人, 博士研究生;

时勤 (1949→), 男, 湖北枝江人, 研究员, 博士生导师。

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、医护人员患病人数等等。

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、世界卫生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、非典病毒传播途径的封堵措施，互联网的非典信息传播等等。

3、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。

4、民众风险认知水平。主要测定民众对于非典病因、传播途径以及预防措施等相关知识的了解程度，该指标设有9个观测点。

5、对政府防非举措的评价。主要测定的是民众对于政府防非举措的认可程度，该指标有6个观测点，包括对当地未来社会经济发展前景的乐观、对采取一定强制措施的理解等等。

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

这样，整个问卷就设有6类指标57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（得分越少越好）。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、两地调查结果对比分析

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，第二次调查时间为6月12-18日。两次调查对象基本相同，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。下面将两地这两次调查的情况进行对比分析。

1、疫情发布信息源对风险认知影响的对比研究

在非典疫情发布信息源对疫情风险认知的影响上，如图1所示：当询问江西民众“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，大家回答的对于官方发布的全国的非典疫情信息源，前期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）、医护人员患病人数（3.2），（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）而根据在北京的同期调查结果发现，在最能引起民众风险认知的三种信息之中，新增死亡人数（3.35）、医护人员患病人数（3.3）、新增治愈人数（3.3）分别排在前三位。

和第一轮调查结果相比，如图2所示：后期影响江西民众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”因素在第二轮迅速攀升到第一位，而根据在北京的调查结果发现，在最能引起民众风险认知的三种信息之中，医护人员患病人数（3.44）、新增死亡人数（3.42）排在前三位。

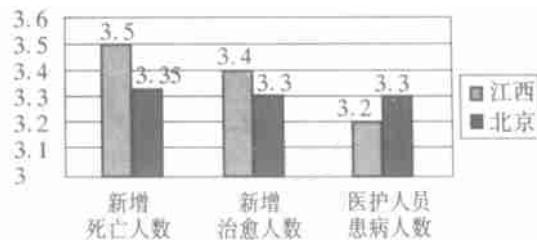


图1 两地民众前期对疫情风险认知影响对比

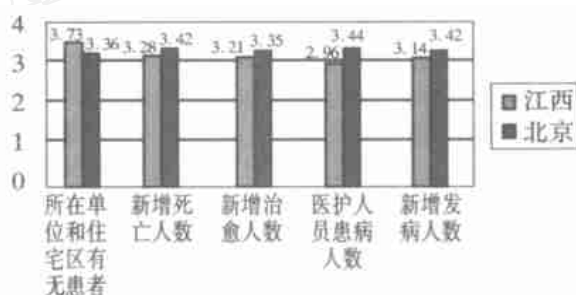


图2 两地民众后期对疫情风险知识影响对比

通过调查表明：调查前期江西居民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，北京市民关注的焦点与其类似，但各指标中除“医护人员患病人数”权值（3.3）略高于江西民众（3.2）外，其余因素的权值均明显低于江西民众，这有可能是由于北京地处于疫情高发地带，各方面的信息比非疫情高发区民众掌握要更加全面的缘故。

而调查后期江西民众除“所在单位和住宅区有无患者”一项因素的权值高于北京市民外，其余指标均较北京地区低，说明江西民众最关注的问题已经由全社会控制疫情的能力转为“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，同时也表明了随着北京市非典疫情已经得到有效控制，江西民众的风险认知倾向已经更加趋向理性化。

2、政府行为信息对认知影响的对比研究

如图3所示：根据中国科学院心理研究所的专家在北京做的有关政府行为的信息源的影响程度调查结果，非典病毒传播渠道的封堵措施（3.47）、治疗条件和环境改进的报道（3.25）、停课、放假等信息（3.08）在北京民众的心目中排在前三位。而对江西民众这一方面的调查结果表明，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）等产生了明显的效果。其中影响较大的前三项因素与北京方面相同，但其影响的权值显著小于北京方面。

调查结果揭示：在评估两地民众受政府行为信息的影响上，京赣两地民众的反映结果相同，但北京民众各项指标权

值均略高于江西民众，不过相差程度不大。这说明：政府对病毒传播渠道的封堵措施、治疗条件和环境改进的报道在两地民众中均取得了明显的效果，民众对于政府各项防治措施上，更关注对切断非典的传播渠道的具体、切实的防范措施。除此之外其它信息并没有在民众心中居主导地位。

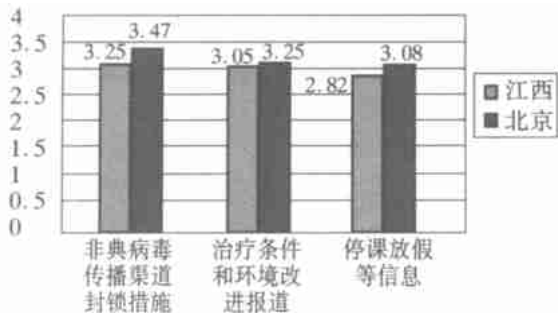


图3 两地民众受政府行为信息影响对比

3、民众恐惧心理源的对比研究

调查结果表明，导致北京市民心理紧张的主要因素是，如图4所示：“非典病毒的传染性强”（4.08）、“非典病毒的快速致命性”（3.94）和“缺乏有效的治疗方法”（3.83）。而导致江西民众心理恐惧的主要影响源亦是：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。

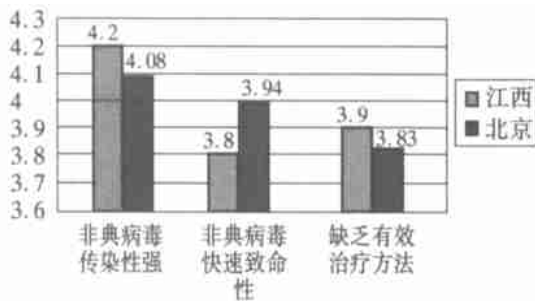


图4 两地民众恐惧心理源对比

进一步分析后发现，在两地民众恐惧心理源的对比上，江西民众除在“非典病毒快速致命性”这一项因素的权值上高于北京民众外，其余如“非典病毒传染性强”、“缺乏有效的治疗方法”等因素均较北京地区低。其中江西民众在“非典病毒快速致命性”这一项因素的权值上高于北京民众原因可能是因为江西处于疫情低发区，民众心理更易受外在信息的影响，有时候“小道消息”的传播对心理的影响是很大的。由于北京是非典疫情的高发地区，北京市民的受感染可能性很明显会高于那些疫情低发地区，因而在“非典病毒传染性强”这项因素上北京民众的恐惧程度更高也就不奇怪了，至于“缺乏有效的治疗方法”因素上北京比江西要高，这更多地原因恐怕在于医学界对非典流行病认识的不确定性所致。

4、民众风险认知水平的对比研究

调查的结果表明，在对与非典知识有关问题的熟悉程度的调查上，被调查北京民众的反应熟悉程度分别是，非典的传播途径和传染性（3.86）、非典的防护措施（3.67）、非典

的病因（3.50）、非典的治愈率（3.41），最不熟悉的是“非典患者康复后对身体的影响”，但也达到了2.83。与北京方面相比，江西民众最熟悉的前三项反应分别是：非典的传播途径和传染性（3.66）、非典的防护措施及效果（3.45）、非典病因及政府控制疾病流行的措施（3.45），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2.62。如图5所示：

从图中可以看出，北京、江西两地民众在认知水平方面的评价因素相同，但北京方面权值均略大于江西，这可以从北京是疫情的高发地区，需要让当地民众了解更为全面相关知识以免出现不必要的恐慌这方面来解释。此外，两地被调查的民众对非典的传播途径和传染性均最为熟悉，说明政府在这个方面的宣传是有效的，但人们对非典康复后对身体的影响并不是非常熟悉，所以要注意这种差异。因为如果对于信息不熟悉，一旦今后发生疫情波动，将会导致更大的恐慌。

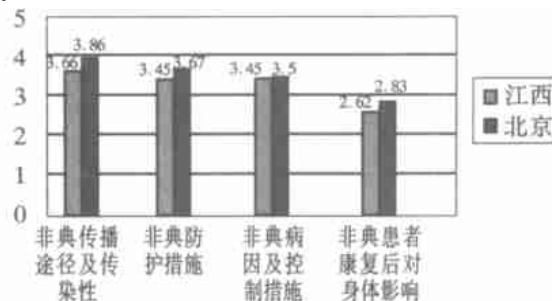


图5 两地民众知识水平对比

5、民众对于政府举措的评价比较

为抗击非典，各地政府都采取了一系列的预防措施，使当地的疫情得到了很好的控制，但毫无疑问，也给当地居民的正常工作和生活带来了一定的不便。为了解两地民众对于抗击非典的意见，在调查中采用1-5分（从很不同意、不同意、一般、同意到非常同意）等级征询意见，总体情况如下表所示。

表1 北京、江西两地民众对政府举措的评价意见表

排序	征询意见	北京民众	江西民众
1	目前，采取一定的强制性措施是可以理解的	3.84	3.94
2	我对当地未来的社会经济发展前景是乐观的	3.68	3.51
3	我对政府公布的疫情是信任的	3.31	3.49
4	现时政府对非典的控制措施是有效的	3.27	3.35
5	现时当地非典病毒的传播已受到了控制	2.61	2.61
6	媒体的报道过分渲染了本地的非典疫情	2.50	2.50

从两地民众对于政府举措的评价分数比较后可以看出，在“目前，采取一定的强制性措施是可以理解的”、“我对政

府公布的疫情是信任的”、“现时政府对非典的控制措施是有效的”等方面,江西居民的评价分数都比北京民众要高,这是江西由于处于疫情低发区,更加注意防患于未然,各项保卫工作都比较到位的结果;而“我对当地未来的社会经济发展前景是乐观的”因素低于北京地区,可能有非典以外的原因,在此不作过多的探讨。

6、民众应对行为的比较研究

关于民众应对行为的比较研究,本次调查选取了6个社会心理预警指标分为两个方面,负向指标3个:疫情风险认知、心理紧张度、疫情发展预期(越低越好);正向指标3个:心理健康、应对行为、经济发展预期(即信心指数)(越高越好)。

根据北京的调查结果(0-10分等级评分)显示,1个月以来,北京市民的心理紧张度在迅速回落的大趋势下略有回升(从3.22到3.83),介于有点紧张感到有些紧张之间;对疫情能否得到控制的预期(4.36-4.18)介于患病率明显下降到接近正常之间,而总体风险认知仍保持在中等水平(5.17到5.25),并略有上升。这说明北京地区的非典疫情控制形势从整体上缓解了民众的恐慌心理,政府和媒体的宣传舆论使多数民众仍能保持一定程度的警觉性。

还需要指出的是,北京市民对于未来经济发展的信心指数有了明显的抬升(从5.76上升到6.34,达到.001显著性水平),即市民们对北京经济未来发展的评价,已经从一个半月之前的“需长时间恢复”发展为“短期能恢复,影响小”。这说明,经过非典艰难时刻的北京市民,已经对政府控制措施的效果表现出了相当的认可,对经济发展的信心指数明显上升。

在江西,第一轮调查表明,民众行为方式在以下几方面有了较大的改善:更加注重消毒和洗手的习惯(4.0)、尽量减少在公共场合与他人的接触(3.1)、注重户外锻炼和饮食均衡(3.7)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,另一方面也揭示江西民众主要是依靠科学防范措施来预防非典,素质有了较大的提高。

不过,后期调查结果显示,随着非典疫情被有效控制,有关民众行为方式变化的各种正向指标均大幅度下降。如“更加注重消毒和洗手的习惯”从4.0下降到了3.42,“尽量减少在公共场合与他人的接触”从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,下降幅度均超过10个百分点,这种下降的趋势值得我们关注。这说明:在面对灾难事件发生时,人们会充分调动自己的潜能,保持一种亢奋状态应对危机。但危机一过,某些应急状态下被忽视的心理问题就可能浮现出来。这具体表现在非典过后江西民众的非健康生活习惯开始反弹,广大民众对自己健康的关心程度开始降低。

在非典疫情过后对本地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第一轮63%的比例,这就说明江西民众对于疫情过后江西经济恢复的信心得到了增强。

四、研究结论

通过以上对两地调查结果的对比分析,我们可以清楚地看到江西、北京两地的民众在“非典”时期社会心理行为上存在的一致性以及差异性,并得出以下结论:

1、在疫情的不同阶段应相应采取不同的信息发布策略。研究表明,诸如治愈率、传播渠道的封堵措施、生活供应保障等指标信息无论是对象北京这样的高发感染区还是象江西这样的低发感染区的民众而言,都对他们的疫情风险的评价产生了极大的影响,而民众的这种评价已直接影响他们的心理状态以及具体的行为。由于政府在疫情发布和控制非典流行方面的措施得到了民众的普遍认同,京、赣两地民众的心理状态总体趋向于稳定发展,没有出现大的波动。

2、要重视不确定性信息对民众心理的影响。对两地民众的分析结果都表明,无论是对象北京这样的高发感染区还是象江西这样的低发感染区的民众,令他们感到特别不熟悉和特别难以控制的信息,是导致他们心理不安与过度焦虑、紧张的主要原因。

3、不同民众对疫情风险的认知水平存在差异。在对两地疫情风险认知、心理行为变化等诸项指标的研究均表明:高学历民众(大学本科以上)比低学历民众(高中文化程度以下)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,此外,女性对疫情均表现出更大的关注,受各种信息影响程度更高,而且显示出比男性更多的恐惧。因此对政府来说,应当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,同时对女性心理引导应给予更多的关注。

4、要注意对于信息的追踪反馈。比较分析结果表明,处于感染区的民众与处于非感染区民众相比,除了“康复后可能有后遗症”之外,在其他各项感受到的恐慌,均明显高于非感染区民众。因此,在疫情得到控制之后,政府对于处于感染区的民众,有必要继续追踪其心理问题,同时在心理咨询方面给以更多的关注。

5、国家应当考虑建立“全国重大紧急事件社会心理预警系统”。以便今后一旦发生类似事件,研究人员能及时地为各级政府提供有关民众心理方面的信息,帮助各级政府进行危机管理。

[参考文献]

- [1] 江西省科技厅. 江西省科技防治“非典”工作总结 [EB/OL]. <http://www.jxstc.gov.cn/dtxw/gzdt/ffzj>.
- [2] 李井红. 解读非典时期江西民众心理 [N]. 经济晚报, 2003—06—11.
- [3] 时 勤. 我国灾难事件和重大事件的社会心理预警系统研究思考 [J]. 管理评论, 2003, (4): 18—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): 104—108.
- [5] 徐联仓. 风险与决策 [J]. 科学决策, 1998, (2): 37—39.
- [6] Simon, Herbert A. Rationality in Psychology and Economics [J]. Journal of Business, 1986, 59 (4): 209—224.

[责任编辑:胡 跃]