

DOI: 10.13766/j.bhsk.1008-2204.2023.1014

### ● 公共安全与应急管理研究专题

**主持人语:**公共安全与应急管理是一个实践性很强的研究领域。在公共危机应对和突发事件处置过程中,公众应急行为和舆情演化机理是提升全社会应急能力的重要环节,也是影响公共安全治理效果的关键要素。本专题聚焦公众个体应急行为和舆情影响力评价等内容,刊发了两篇文章:其一,针对公共危机情境下产生的公众个体应急行为的具体类型、解释理论和形塑机制进行系统综述,并在现有研究基础上将其干预方式归纳为信息提供、物资供给、信任建构和行为引导四种具体途径,为提高公共危机应对效能提供政策支撑;其二,选取 2022 年 1—9 月发生的 40 个典型突发事件,运用 VIKOR 法对其舆情影响力进行评价,并使用因子分析法探讨其主要驱动因素,为提升突发事件舆情处置能力提供理论借鉴和决策支持。希望上述研究能够为学术研究和实践部门提供启发性思考,并对相关问题的深层机理进行关注与讨论,为推动中国应急管理体系和能力现代化贡献智慧。

——詹承豫(北京航空航天大学公共管理学院副院长、教授)

## 公共危机中公众个体应急行为研究: 具体类型、理论解释与形塑框架

钟 爽<sup>1</sup>, 郑桂贤<sup>2</sup>, 欧昊麟<sup>2</sup>

(1. 北京航空航天大学公共管理学院, 北京 100083; 2. 中山大学政治与公共事务管理学院, 广东 广州 510275)

**摘 要:**近年来,国内对于公共危机中的个体行为研究更加关注,此类研究也呈现出政治学、管理学、社会学、心理学、传播学等多学科交叉的特征,因此,针对公共危机情境下产生的公众应急行为的具体类型、解释理论和形塑机制来进行系统的综述研究。研究发现:公众作为公共危机情境和具体制度环境中的亲历者,在公共危机应对过程中会产生多种类型的应急行为,如避难行为、利他行为、信息行为、恐慌行为、越轨行为等;而公众对外界情境的变化适应、对危机情形的理解认知、对影响情绪变化的风险感知,这三种研究视角均可以为个体应急行为提供一定的解释和理论支撑。此外,通过梳理现有文献提出个体应急行为的形塑框架,即客观环境与行为主体原始的静态差异以及后续的动态发展,是影响公众应急行为产生和行为演化的主要因素,而信息提供、物资供给、信任建构和行为引导是公共危机情境下政府对公众个体应急行为的主要干预方式。

**关键词:**公共危机;应急管理;应急行为类型;应急行为干预;形塑框架

中图分类号: D63

文献标志码: A

文章编号: 1008-2204(2023)06-0080-12

## Individual Emergency Behavior in Public Crises: Specific Types, Theoretical Explanations, and Shaping Frameworks

ZHONG Shuang<sup>1</sup>, ZHENG Guixian<sup>2</sup>, OU Haolin<sup>2</sup>

(1. School of Public Administration, Beihang University, Beijing 100083, China;

2. School of Government, Sun Yat-sen University, Guangzhou Guangdong 510275, China)

**Abstract:** In recent years, domestic scholars have paid more attention to the study of individual behavior in public crises, and such studies are characterized by the multidisciplinary intersection of politics, management, sociology, psychology, and communication. This paper conducts a systematic review of the specific types, explanatory theories, and

收稿日期: 2023-06-19

基金项目: 国家自然科学基金面上项目(71774179)

作者简介: 钟爽(1985—),女,山东济南人,教授,博士,研究方向为应急管理、卫生应急、(灾害)健康韧性治理。

shaping mechanisms of public emergency behavior in public crises, and finds that the public, as the witnesses to public crises in specific institutional environments, produces a variety of emergency behavior in response to public crises, such as refuge behavior, altruistic behavior, information behavior, panic behavior and deviant behavior. The public's adaptation to changes in external situations, their understanding of the crises, and their perception of the risks that can affect emotional changes, can all provide some explanation and theoretical support for the emergence of individual emergency behavior. In addition, the paper formulates the shaping framework of individual emergency behavior by reviewing the existing literature, and finds that the original static differences between the objective environment and the behavior subject, and the subsequent dynamic development are the main factors that affect the emergence and evolution of public emergency behavior. The major intervention ways for the government to help shape individual emergency behavior are information provision, material supply, trust building, and behavior guidance.

**Keywords:** public crisis; emergency management; type of emergency behavior; emergency behavior intervention; shaping framework

## 一、研究背景

近年来,已有研究对于公共危机之下的个体行为日益关注,强调人们能够通过一系列的调适行为来适应各类灾害和危机事件<sup>[1]</sup>。范维澄院士曾提出,应急心理与应急行为问题,是应急管理基础研究迫切需要研究解决的五大关键科学问题之一<sup>[2]</sup>。而关于个体应急行为的相关研究,正是应急管理学与行为心理学的交叉学科中的重要研究问题。此外,在真实的危机事件与灾害事件中,社会公众的应急行为确实对灾害的防范与应对至关重要。然而,危机情境往往不同于常态化情境,具有紧迫性、多变性和多样性的特点,因此,危机下的个体行为逻辑也往往表现出一定的复杂性。例如:在公共卫生事件中,政府官员“瞒而不报”和“吹哨警示”甚至“过度应急”的行为,体现的正是其不同的应急行为逻辑<sup>[3-4]</sup>;而公众个体在风险规避时的“不以为意”和“过度防御”的行为,也凸显了其不同的应急行为模式<sup>[5]</sup><sup>90-96</sup>。但是,国内对于应急状态下个体行为的研究仍然缺乏系统的理解和梳理。个体可大致分为行政官员和公众个体两类,笔者仅关注不占据和行使公共权力、处于公共组织之外的公众个体及其更为普遍化的应急行为逻辑。其中,相较于公众普遍化“经济人”的设定,“行政人”还融合了“公共人”的特征,是指“具有行政身份‘符号’并承载着社会公共管理职能的活动主体”<sup>[6]</sup>。而公众的身份是基于“政府—公众”的二维划分而存在的,他们既是公共服务的对象亦是合作生产者。在公共危机之中,公众既是突发事件的亲历者、政府救援的对象,也是应急行动的合作供应者。在风险社会以及应急治理能力现代化的背景下,对于中国公众应急行为的研究需要更加深入。中国危机应对需要做到“一切为了人民,一切依

靠人民”,这是将“群众路线”融入公共危机科学应对过程的体现<sup>[7]</sup>。因而,在中国场景下的应急行为研究有着本土化的价值内涵和重要现实意义。

公共危机被定义为“对一个社会系统的基本价值、行为准则、社会秩序等产生严重威胁,并且在时间压力和不确定性极高的情景下,需要由政府为核心的公共管理系统做出决策来加以解决的事件”<sup>[8]</sup>。公共危机的产生一般伴随着突发事件的出现,有学者认为,突发事件会将隐藏的社会风险诱导至显化状态,造成对社会运作的系统性干扰<sup>[9]</sup>。这是将公共危机与突发事件视为一种“承继”或“表里”的关系。官方将突发事件定义为“突然发生,造成或者可能造成严重社会危害,需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件”<sup>[10]</sup>。而笔者所关注的是那些严重程度较高,会造成公共危机的突发公共事件。在公共危机情境下,政府需要更好地引导公众行为并减少公共危机的负面冲击。但是,只有在对应急行为这个议题有深入且全面的理解后,政府才能更好地实施公众行为干预政策。近年来,行为科学视角的加入使得应急行为的塑造与干预成为可能,不同学科的学者们共同呼吁利用社会和行为科学研究来支撑新冠疫情应对措施制定,至今该文被引超过4 000次<sup>[11]</sup>。此外,对于应急行为的干预研究是应急行为领域新的文献增长点,也需要及时进行总结和梳理<sup>[12]</sup><sup>25-34</sup>。现阶段,各国政府已经基于危机情境下个体行为规律陆续实施相关行为干预政策。新冠疫情疫情期间,世界卫生组织还成立了一个行为洞察和健康科学技术咨询小组,作为辅助抗击新冠疫情的一项新举措<sup>[13]</sup>。

从已有研究来看,现阶段公共危机中的行为治理已经逐步成为一个重要议题并有其学术渊源。从

流派属性来看,西方应急管理的研究主要有三大流派,其中之一就是灾害行为学派<sup>[14]</sup><sup>99-105</sup>,其兴起于20世纪60年代,承继了芝加哥学派的传统,主要特征为注重田野调查。该学派早期代表人物是克兰特利,他最早关注冷战时期核危机下的集体行为,后期则扩展至灾害中的社会行为<sup>[15]</sup>。而在1984年,特拉华大学灾害研究中心历时5年形成了一份关于灾后个体紧急行为的报告,并递交至美国联邦应急管理局,该报告特别强调:“我们对灾害中突发现象的特征,特别是应急行为的了解还不够。”<sup>[16]</sup>从发展历史来看,有学者认为,国外的相关研究发展具体可以分为三个阶段<sup>[17]</sup>:一是缘起于20世纪40年代的灾害社会学视角阶段;二是20世纪60年代的灾害地理学及社会心理学视角阶段,秋元律郎认为,该阶段的研究主要以受灾者的心理反应和行为模式作为核心课题<sup>[18]</sup>;三是自20世纪90年代至今由于政治经济学等因素的介入而形成的以灾害生成等为视角的阶段。由此说明,应急行为研究一直是多学科关注的重点,同时形成了众多较为成熟的议题与观点,这也是值得深入挖掘和系统总结的。

总的来说,应急行为是公共危机治理中需要关注的重点,把握个体行为规律是更好地进行危机响应、降低危机损害的有效途径,但是已有研究却鲜有关注应急管理中行为治理这一脉文献并对其进行梳理。而目前关于应急行为亟须回答的基本问题如下:一是公共危机中公众的应急行为有哪些?二是理解这些行为的理论视角是什么?三是这些应对行为是如何产生、互动和演变的,政府又应该如何进行干预?显然,现有零散、单一的研究无法作出回答,而应进行系统的文献回顾和梳理,寻找其间的脉络。因此,笔者拟聚焦公共危机情境下的公众应急行为,分别总结公共危机中公众个体应急行为的具体类型,系统梳理解读公众个体应急行为的理论基础和具体视角,进而搭建出公众个体应急行为的形塑框架,并对现有的研究进行评述和展望,以期能够推动该议题更进一步发展。

## 二、理论基础

在公共危机应对中,公众有其特定的应急行为模式并受到主客观多种因素的影响,因此,需要更多地关注是什么产生并促进了公众个体应急行为的出现。而在公共危机情境下公众个体规范或失范行为如何产生及其产生机制的逻辑链条是什么,都需要通过一定的理论视角来进行解读和透析。在行为产

生方面,刺激机体反应(stimulus organism response, SOR)模型有一定的启示作用,该模型认为,外界环境刺激是个体产生情绪反应(意识)的前提,其情绪反应(意识)会进一步导致个体行为的产生<sup>[19]</sup>。因而,在文献梳理的基础上,笔者提出“情境—情形—情绪”的应急行为产生的结构化理论视角。首先,情境都是行为产生的重要前置条件;其次,在该特殊情境下,公众需依靠自身的认知系统对事件情形进行解码和判断;最后,诸多信息的涌入与加工将会引发公众个体的情绪反应,情境等多个层面的作用因素共同促成应急行为的产生。应急行为理论视角示意图,如图1所示。

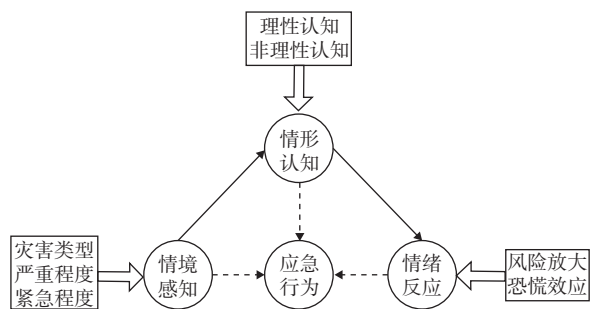


图1 应急行为理论视角示意图

### (一) 情境:变化适应视角

情境是影响公众行为的重要客观因素,也是理解和引导公众行为的不可忽视的前提。总的来说,公众个体对自然界存在适应关系,公众个体的主观能动性促使其不断适应环境的变化,而具体出现的应急行为便是对公共危机适应或调适的表现<sup>[5]</sup><sup>90-96</sup>。例如,公共危机情境的典型特征是高强度的时间压力和信息的严重缺乏,两者均可能导致不当的公众个体行为决策,产生潜在的严重后果。一方面,公共危机的类型是导致不同行动情境的关键,它会显著影响公众的集体反应,如在“团结型”危机<sup>①</sup>或“合意型”危机之中(包括地震、洪水等自然灾害),一般很少发生与掠夺、暴动相联系的“越轨行为”,此时公众大多能够与邻居相互协助,共克危机<sup>[20]</sup>;另一方面,公共危机的紧急程度、严重程度、事件类型也是导致公众个体行为差异性的主要原因。此外,相关研究还提出了“问题解决情境理论”,该理论指明,不同情境下公众的信息传播行为有所不同。当前,已有学者将该理论应用于公共危机情境之中,发现该理论在公共危机情境下同样具有适用性,并将个体的健康意识变量引入模型,从而对该理论模型进行了完善<sup>[21]</sup>。

公共危机事件高危的特殊属性,导致其对研究



者实时实地调研具有一定的限制性。目前,情境仿真已逐步成为公共危机应对行为研究的重要方法之一,它可以根据不同危机情境条件和行为逻辑链条,模拟具体危机情境下的公众个体应对行为、预测其产生的影响、观察危机情境中公众个体的行为演化规律<sup>[22]</sup><sup>19-31</sup>,并评估其对危机治理产生的效果。首先,情境仿真可以模拟公共危机不同情境下公众个体的应急决策行为。有学者认为,在公众个体应急决策行为的相关研究中,应该重视情境的范式,寻求复杂变化的情境与决策行为变化之间的交互机理,以揭示“情景—权变”范式的基本逻辑<sup>[23]</sup>。其次,情境仿真可以模拟具体情境,以预测公众个体的行为及其演化规律。例如:有研究运用系统动力学方法,模拟了埃博拉病毒防控过程中不同社会文化、环境因素、公众注意力感知对应急行为的影响<sup>[24]</sup>;也有研究聚焦公共紧急状况下人群的应急行为(如疏散行为)的变化发展规律<sup>[25]</sup>。最后,情境仿真可以评估不同情境下的行动产生的效果。例如,有研究模拟新冠疫情中政府的干预行动和公众的风险规避行动,并评估其对疫情应对成效的影响<sup>[26]</sup>。

## (二) 情形:个体认知视角

除了外在的客观情境外,个体自身如何对公共危机的具体情形进行认知和解读,也是造成公众个体行为差异的一个重要原因。对于具体情形的内在认知可以直接驱动公众个体行为,而情绪则主要通过调节认知与行为之间的关系来影响公众个体行为,认知与情绪二者相互联系且共同作用于行为<sup>[27]</sup>。目前,认知的理论视角主要包括以下研究。

首先,理性人假设在解释个体行为时较为常见。所谓理性,就如曼瑟尔·奥尔森指出的那样,当一个人使用“既有效率又有效果的手段追求其目标”,则这一行为就是理性的<sup>[28]</sup>。理性主要表现在两个维度上:一是个体的行动是指向目标的;二是行动的收益是需要大于成本的,不然公众个体是不会采取行动的。在理性行为方面,计划行为理论(planned behavior theory)、健康信念模型(health belief model)、自我决定理论(self determination theory)、保护性行动决策模型(protective action decision model)等在解释公共危机中的公众个体行为时运用得也十分广泛。这些用于解释理性行为的模型关注公众个体的动机和信息,行为被预设为公众个体在意志控制下的活动,认为公众个体倾向按照能够获得自己获得有利的结果并且也能够符合他人期望的方式来行为,感知、态度和行为意向是上述理性行为相关理论的核心心理变量。理性行为相关理论尽管被广

泛运用于一般社会行为,但是也有边界。当行为的执行需要资源、技能等其他前提条件时,那么理论的预测能力将会被大大削弱<sup>[29]</sup>。实际上,公众个体并非完全理性的“经济人”,而是有限理性的“行为人”。

其次,有限理性亦是部分理论推演的基础假设。揭示公众个体有限理性较为经典的理论是双系统理论(dual-process theory)。所谓双系统理论,是指大脑有两种不同的认知系统:一种是直观、快速、毫不费力和情绪化的系统,也称为直觉系统;另一种是合理的、缓慢的、受控制的和有规则的系统,也称为深思系统<sup>[30]</sup>。现有研究借助双系统信息加工理论框架来探讨公众危机传播行为的相关边界条件及其决策过程<sup>[31]</sup>。因而,除了上述深思系统的理性行为外,基于直觉认知系统,其他经典的理论,如补偿性控制理论(compensatory control theory)亦能提供分析的视角和思路。补偿性控制理论指出,人们在控制感缺乏时不会任由自己的焦虑愈演愈烈;相反,人们会寻求一种心理上的补偿(往往是无意识的),而这种补偿的核心在于秩序需求<sup>[32]</sup>。其他经典理论还包括社会认知理论(social cognitive theory)、前景理论(prospect theory)、情感事件理论(affective events theory)等。当然,行为亦会反作用于认知,如有时这种信息搜集与加工的行为会使得公众个体的消极反应和消极情绪更加强烈,这皆反映出公共危机下公众个体的行动与认知之间具有紧密联系。

## (三) 情绪:风险感知视角

人们在危机中的情绪多种多样,而公共危机中的情绪体验影响着人们在危机之中的不同行为。其中,恐惧与焦虑是人进行风险规避的动力之一,因而风险感知的这一概念应用广泛。根据 Slovic 的定义,风险感知是一个用来描述人们对风险的态度和直觉判断的概念<sup>[33]</sup>,它对人们的行为有着重要影响,适当的风险感知可以促使人们采取更恰当的避险措施,如提高抗灾能力、适应气候变化,但过度的风险感知会催生恐慌情绪。如果说情形认知可以帮助人们形成理性行动,那么情绪渲染便可更多用于解释非理性的行为。正如风险的社会放大(social amplification of risk framework, SARF)理论所指出的:“危机事件与心理、社会、制度、文化交互作用的方式,会加强或消减对风险的感知并塑造风险行为,这些行为也会反过来造成新的社会或经济后果。”<sup>[34]</sup>

首先,恐慌情绪会导致公众出现认知障碍现象。有研究认为,在公共危机爆发时,人们会天然地去关注负面信息,而这些负面信息往往容易唤起公众较为强烈的恐慌情绪。在恐慌情绪的影响下,人

们的认知系统就易产生认知障碍,最终形成“恐慌情绪唤起认知障碍”的螺旋<sup>[35]</sup>,这是后续导致公众个体非理性或者恐慌行为的重要因素。然而,过度恐慌也会对人们自身造成伤害:灾害发生时使得其思考能力下降,从而导致决策和行为失当,如在火灾之中选择跳楼等危险的逃生方式;灾后易使人们产生紧张、抑郁等负面情绪。因而,灾后通过信息救济等对相关人员进行心理安抚是十分重要的工作。

其次,恐慌情绪会导致公众出现观点极化现象。在公共危机之中,面对复杂的舆论信息,公众在接受信息时往往会有较为明显的选择偏好,他们会根据基于自身立场的价值观来形成认知。同时,受到情绪渲染和效果暗示的强化影响,公众对事件认知极易固化。例如,在恐慌情绪的驱动下,公众个体固化认知就会表现得更加明显。有研究就揭示了公共危机情境(如疫情)中人们形成的“圈层阻隔”现象,即通过动态的人际圈层排斥一部分人并用以维护自身的利益<sup>[36]</sup>。信息的叠加与交互使得公众个体行为可能更加极端。同时,恐慌情绪也导致人们易形成“夸大化偏见”(catastrophe bias)的心理倾向,这即可以用来解释人们为什么容易相信流言,如“余震又来了”“该不会灾害又一次发生了吧”等,这主要是出于对灾害的恐惧而夸大了灾害的风险性<sup>[37]</sup><sup>198</sup>,从而使这些流言类信息更容易被公众接纳和放大。

最后,恐慌心理具有“台风眼效应”,即位于公共危机中心的公众反而表现出更弱的恐慌情绪反应。有关汶川地震后的调查研究发现,位于震中区的居民反而具有较高的心理和谐感,具体包括四个维度:自我状态、家庭氛围、人际关系、社会态度<sup>[38]</sup>。早期有学者在SARS危机中发现了类似现象,这可能是因为这些灾民身陷最坏的情况,因而预期将来不可能更坏,心情反而平静了下来<sup>[39]</sup>。此外,还有研究发现,居住于化工厂等风险系数较高地区的公众在日常生活中对这类风险往往视而不见,并未有恐慌情绪,这是由于地方依恋感等心理机制在不断削弱这种风险感知等<sup>[40]</sup>。因而,恐慌情绪有时并不与灾害发生的物理空间距离成反比。

### 三、实践类型

行为模式是决定个体行为选择的关键因素,具体是指“较高层次上复杂的甚至规约化的或习惯性的知识结构”<sup>[41]</sup>。通过对已有文献的梳理,可以更好地明晰公共危机情境下公众个人的典型行为类型及其行为模式,这是已有相关案例研究与实证研究

关注的重点。已有研究对公共危机情境下公众个体应急行为作了不同的分类,具体如表1所示。

表1 公共危机情境下公众的个体应急行为分类

主体	维度及对应行为	
	理性	感性
个体认知	避险行为	恐慌行为
	规范	失范
社会评价	利他行为	越轨行为

由表1可知,当前,公众个体应急行为可以从个体认知和社会评价两个方面来进行划分。首先,应急行为会受个体反应与认知模式的影响而发生变化。例如,当公共危机发生时,有的公众个体会在理性的指导下采取有序的避险行动,而有的公众个体则会在感性(恐惧情绪)的支配下出现恐慌行为。其次,社会评价是界定公众行为的另一来源。例如,在公共危机中,有的公众个体会采取符合社会规范的利他行动(互助),而有的公众个体会产生违背社会规范的越轨行为。无论哪种行为,其背后皆需要信息行为的支撑,因而信息行为会贯穿公共危机的全过程,是其他应急行为产生的基础<sup>[42]</sup>。总的来说,公众在公共危机中会有相应的应对行为或风险规避行为,可大致归纳为以下五种类型。

#### (一) 避难行为

当公共危机发生时,公众的避难行为是最典型的行为之一,即在第一时间产生对风险源的远离和规避行为,如当地震、火灾、洪水等自然灾害发生时公众的疏散和撤离行为,而在疫情中则是对病毒传播的防护行为。对疏散避难行为的影响因素而言,风险感知、人口统计指标、先前的疏散行为、疏散计划等都是疏散行为的积极预测指标<sup>[43]</sup>,如之前经历过洪灾的人在新的洪灾中的避难行为会更加积极,因为他们更能够评估洪水带来的负面影响。但令人意外的是,“公众为何不避难”成为避难行为领域的一个经典问题。实证研究表明,在世界范围内,人们在“大难临头”时能够马上做出避难反应的比例一般较低<sup>[37]</sup><sup>152</sup>。针对这种反常的“行为模式”,认知失调是其中一项重要原因。当灾害来临对个体认知产生巨大冲击时,个体往往会处于认知失调状态,并通过降低灾害主观发生概率的个体认知来促使认知重回平衡状态,因而即使遇到公共危机,人们往往也会不轻易承认这种变化。

此外,公众的避难活动在一定程度上由政府指引,公众依从度直接影响危机应对效果,因而,公众



的遵从行为或遵从性是避难行为研究中的重要话题。总的来说,公众的政策遵从会受到认识和态度、个人利害计算、信息获取、外在监控、公共资源、公众自身脆弱性等因素的影响,当公众的知情权得到保障时,公众便会更加理解公共危机中的政策意图,进而更加愿意遵从相关避难政策的指示。因此,风险沟通方式可以显著影响人们是否能体验到自我启动和意志感,从而促进其行为的遵从性<sup>[44]</sup>。此外,危机效能感(对危机应对成效的感知)也是影响公众是否有意愿遵循指导信息的重要因素,公众越觉得自己的行动是有作用的,越容易采取更加积极的避险行为。

## (二) 利他行为

公共危机应对中的互助、合作、安慰是典型的利他行为,也称为亲社会行为或志愿行为,它被定义为增加他人直接福祉的自愿和有意的行为<sup>[45]</sup>。在灾害情境中更加团结互助的现象也被学者称为“情境性利他主义”,这类行为的形成既有个人原因,也有情境的结构性原因。贝克·乌尔里希在《风险社会》中指出,人在共同的危机下会团结一致,形成一种“风险型团结”,也即在风险之中互助互惠<sup>[46]</sup>。这有其客观需要,当今世界风险多发且不确定性更强,个体很难单独应对危机,如新冠疫情暴发后,由民间自发组织的各种社会团体、志愿者进行的物资捐赠、志愿服务等互助行为。这种利他行为的产生可能是由于灾难之后公众对风险的厌恶程度增大,而团结互助能显著降低风险程度。然而,值得注意的是,公共危机下的志愿失灵问题较为常见。如何理顺机制,创新公众志愿参与途径亦是与利他行为相关的重要话题。

具体来说,互助和合作行为的意愿与以下具体因素相关:其一,危机的紧急程度是重要的影响因素。有研究发现,在紧急疏散中,随着疏散紧迫性的增加,疏散人员之间的合作行为会显著减少。因为伴随着合作的增加,疏散的效率反而可能会降低,这显著损害了助人者自身的利益<sup>[47]</sup>。其二,他人的求助需求程度会显著影响利他行为倾向,在助人者利益受损不明显的基础上,个体越容易对更需要帮助的人表现出亲社会行为的倾向。例如,网民对疫情风险的感知会刺激其捐助意愿<sup>[48]</sup>。其三,共情能力对危机情境中利他行为的产生起促进作用。例如,灾害严重性的提高,通过增加个体对受害者的共情和降低对个体的控制感来影响个体利他行为的产生,同时,对灾难受害的恐惧亦会显著影响人们的利他行为<sup>[49]</sup>。

## (三) 信息行为

信息行为可被定义为人类为满足自身信息需求而进行的搜寻、获取、消费、共享等活动<sup>[50]</sup>。在公共危机中,公众对于信息的渴求度会空前高涨,但此时不同渠道的信息会在线上线下流通,且真假混杂,同时,情绪的极端化和理性的暂时缺失会使得各类信息得以快速传播,传谣亦是一种典型的行为模式。具体来说,公众在公共危机中共有跨越平台、渠道和信息来源的7种危机信息寻求行为及17种危机信息共享行为<sup>[51]</sup>。基于信息对公共危机应对的重要作用,信息行为成为一种典型的应急行为,已有研究专门对应急信息行为进行了总结和梳理。灾害社会学中的社会信息论便是专门用来解释这种行为的,其中,社交媒体中介危机传播模型(social-mediated crisis communication, SMCC)正是一种用于分析信息与行为的交互关系的重要理论。

信息行为易受到以下具体因素的影响:首先,信息搜寻行为易受到个体特征、个体经历等因素的影响。有研究表明,老年群体后续的行为更容易被信息搜寻行为得到的预警内容所影响<sup>[52]</sup>,公共媒介信息对人们采取行动的影响力会随着年龄的递增而增加<sup>[53]</sup>。其次,灾害信息的来源也会塑造影响个体的信息行为。在国内,政府及官媒信任度高于社会媒介,中央媒介的信任度最高<sup>[54]</sup>。同时,国外相关研究表明,公众在收到来自中央政府的备灾信息后,会倾向通过电视这个途径去进一步搜集和确认相关信息<sup>[55]</sup>。最后,个体对灾害的风险感知也是影响个体进行信息搜寻行为的核心心理因素,当个体风险感知越强烈时,越需要寻找相关信息以弥补这种空缺。

## (四) 恐慌行为

公共危机通常会表现出对既有秩序的冲击,而这种冲击将会导致人们生活意义和行动秩序的崩溃。因而,公众有时出现诸多恐慌行为,这是典型的应急行为之一<sup>[56]</sup>,如出现阴谋论信念、道德争论、非理性囤积、心理失控、过度恐慌、群体性应激反应等行为或表现<sup>[57]</sup>。在《牛津词典》中,恐慌被定义为“突然无法控制的恐惧或焦虑,经常导致疯狂的不假思索的行为”<sup>[58]</sup>。在此定义中,“恐慌”一词基本上是指突然强烈的恐惧或焦虑感,可以引发某种形式的非理性情绪和行为反应。

首先,非理性消费行为是恐慌行为的一种。例如,疫情发生时过度地抢粮囤粮、抢药囤药等。针对上述行为,有研究表明,疫情会通过增强居民的风险感知、恐惧感和无聊感,来使其更加从众、盲目地进行消费,以争夺稀缺资源,与此同时,个体的物质主

义倾向和共同居住的人口数也会显著影响这种非理性消费行为<sup>[59]</sup>。然而,政府的信息提供行为是可以对该种行为起到作用的,如有研究发现,政府信息公开的满意度能够对抢购行为产生抑制效应<sup>[60]</sup>。其次,造谣和传谣行为也是恐慌行为的一种。有研究表明,在发生舆情等公共危机的情境下,公众会做出一些逆行行为,而这种反常的行为反应有时蕴藏着复杂的心理机制,如突发公共事件常会导致人们的控制感暂时下降,而补偿性控制理论的视角可以用来解释个体在突发公共事件中的一系列典型心理反应,人们通过做出一些非理性的行为来寻求和提升控制感,如阴谋论信念、谣言传播、道德争论、非理性囤积等<sup>[61]</sup>。

#### (五) 越轨行为

越轨行为是指在公共危机爆发时,产生的脱离社会规范,逾越社会共识、法律底线的一种不利于危机应对的个体行为,这是一种社会失范行为<sup>[62]</sup>。具体来说,灾难后的越轨行为可以是抢劫、偷盗、暴力、反抗等,在灾害社会学研究中,集体行动论便主要用来分析受灾群众掠夺、反对运动等集体行动<sup>[37]</sup>。这种行动一般是一种“扩大受害行动”,与防灾减灾行动是截然相反的。在灾难的激化下,部分公众未必会产生更大的亲社会行为倾向。与此相反,他们可能会走向“反社会行为”等非传统行为的一端。例如:有研究发现,在卡特里娜飓风的影响阶段和紧急阶段观察到了抢劫等行为,而在恢复阶段则观察到了欺诈行为<sup>[63]</sup>;还有研究发现,暴雨、干旱等自然灾害会对区域内的暴力行为乃至武装冲突产生影响,如菲律宾的暴雨降水冲击增加了区域的武装冲突中的暴力事件发生的概率<sup>[64]</sup>,叙利亚的干旱灾害及其附属因素(如水源管理不善、水源短缺等)恶化了当地的社会结构并引发暴力冲突<sup>[65]</sup>。

然而,也有学者认为,灾难发生时仍然是亲社会行为而非越轨行为占主导地位,并认为灾难伴随着抢劫、社会混乱和异常行为的观念是一种灾难迷思。例如,在卡特里娜飓风后,媒体过分夸大了抢劫和无法无天的发生率和严重程度<sup>[66]</sup>。值得注意的是,受灾地区犯罪率上升的假设也是关于灾后行为的一个常见误解,被称为犯罪神话<sup>[67]</sup>。虽然在灾后情况下很容易想象抢劫的发生,但是受灾地区的这种不当行为相当罕见。有学者分别分析了卡特里娜飓风灾害和日本地震后发现,在公共危机之中,公众的越轨行为概率并没有像想象中那般急速上升,与此同时,对灾害时抢劫行为和资源挪用行为的不明确区分亦是错误估算灾害后犯罪率的重要因素<sup>[68]</sup>。

## 四、形塑框架

加强对政府应急管理体系与个体行为之间关系的研究,是中国应急管理研究当前面临的重要议题<sup>[14]</sup>99-105。此处的框架,是指理解各种行为产生和联系的结构图景。就个体行为来说,其产生既有基于事件本身的偶发性,亦有根植于制度本身的必然性。因此,将公共危机应对实践中的具体行为与理论视角相联系,以形成整体的框架来分析个体应急行为的形塑过程。在公共危机发生时,公众的行为模式可以从认知层面、情绪层面、社会层面、物质层面等多个层面进行考量<sup>[37]</sup>199。通过梳理和整合现有文献形成个体应急行为的形塑框架,笔者认为这其中蕴含着两种影响行为的逻辑:一是在应急行为形成方面,客观环境与行为主体起始的静态差异是影响应急行为产生的横向逻辑与因素;二是在应急行为形成方面,事件演化与行为主体反应的动态发展变化是影响公众应急行为的产生与演化的纵向逻辑和因素。应急行为的差异化产生与演化逻辑,如图2所示。

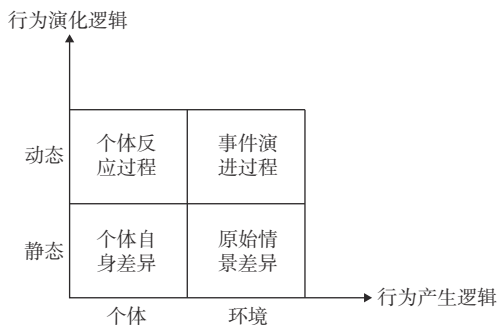


图2 应急行为的差异化产生与演化逻辑

#### (一) 横向:行为的产生逻辑

应急行为的差异化产生逻辑源于行为主体与客观环境之间的相互作用。因而,从静态层面观察行为产生的诱因和逻辑,是现有研究探讨应急行为的一种思路。总的来说,这种差异来自行为主体和客观环境两个方面。

首先,应急行为的差异来自个体差异。有研究探讨了农村地区农民进行应急疏散行为的影响因素,认为影响应急实际行为程度大小的主要因素依次为应急知觉行为控制、应急主观规范、应急行为意向和应急素质条件<sup>[69]</sup>。也有研究认为,安全行为受到个体的行为知觉控制的影响,这种控制感越高,其安全行为的倾向就越强<sup>[70]</sup>。从具体的途径来看,

认知途径和情绪路径非常重要。在一项有关洪水的应对准备行为的研究中,个人认知机制和情感机制被认为是重要的影响因素,当公众个体对政府应对洪水信任越高时,其后果认知评估就越乐观,恐惧情绪就越弱,这也会削弱其防洪的意图<sup>[71]</sup>。此外,还有研究验证了在突发自然灾害背景下,居民的个人特征、危机经验、外部环境等因素皆会对灾害发生初期的激发情绪产生显著影响,并导致公众在灾害发生初期和大爆发时期的情绪和行为决策存在显著性差异,公众个体的负面情绪越强烈,越倾向选择高风险行为<sup>[72]</sup>。

其次,应急行为的差异来自客观环境。作为公共危机情境和具体制度环境的亲历者,不同的客观环境也会导致个体做出不同的应急行为选择。总的来说,政府、市场、社会代表着公众所处的具体制度环境,而公众的应急行为则受到政治权力、经济利益、社会互动三种社会媒介的影响。因而,有研究认为,个体的行动能力至少会与政治、经济、社会三种因素相关联<sup>[14]99-105</sup>。从社会视角来说,有研究表明,媒体的报道是有利于促进公众的应急准备或合作行为的。有意思的是,过往这种类似的、综合性的公共危机情境,在固化效应、标杆效应等的作用下也会被个体作为当下行为决策的参照系,这种效应被学者称之为“镜鉴效应”<sup>[73]</sup>。此外,还有研究聚焦具体因素,探索大规模灾害后人类的行为与流动性特征,认为社会关系、灾害强度、破坏程度、政府指定的避难所、新闻报道、人口流量等皆是影响其应急行为的重要客观环境因素<sup>[74]</sup>。

## （二）纵向：行为的演化逻辑

行为演化的逻辑在于纵向的动态变化。所谓纵向,是指有时间先后顺序或者动作前后衔接的逻辑。在理解行为演化的逻辑时,现有研究主要集中在事件演进和行为主体反应(即个体自身反应)两个方面。

首先,事件演进是行为变化的主导因素。有研究认为,公共危机中公众的应急行为产生链条是“事件刺激—应急意识—应急行为”<sup>[22]19-31</sup>,这显示出事件本身所形成的情境对行为演化的推进和刺激作用。有研究以公共危机后社会秩序的演化为切入点,阐明了政府与公众等主体在不同社会秩序下行为与选择的不稳定性<sup>[75]38-46</sup>;也有研究以疫情为研究对象,阐述了疫情应对的不同阶段公众的行为模式,认为政府应该根据具体的行为模式做好相应的重点工作,以提高危机应对效率<sup>[76]</sup>。在公共危机事件发展的不同阶段,公众的应急行为往往会有不同的表现,因而情境是洞悉应急行为的主要理论视角之一。

其次,个体自身反应过程是行为演化的另一原因。个体应对的过程即是行为不断演化的过程。应对的概念起源于心理学中的心理防御和应激,是指个体凭借认知和行为努力适应特定压力源的过程。有研究通过扎根理论发现,公众应对行为生成经历,大致经过了“事件情境暴露—事件信息感知—风险心理评估—一应对行为生成”的过程<sup>[77]</sup>。但这种适应是持续的、动态化的过程,有研究指出,个体的不同心理时期会有不同的行为表现,即公众心理状态和情绪的阶段性变化决定了其行为差别,如急性应激阶段较少求助他人,而在慢性应激期则表现出更多的求助行为等<sup>[78]</sup>。然而,个体反应过程也并非自我决定的,其他个体的行为也会成为相互影响和作用的因素。例如,在多主体动态非线性的交互过程中呈现出社会系统复杂的群体性“涌现”现象,即涌现出群体行为。有研究在刻画不同社会群体的状态、行为及演化规则的基础上,构建了群体行为演化的模型并据此进行了计算实验,得出了有效进行社会舆情治理以促使社会个体采取正确行为,并引导社会群体行为向正行为演化,从而使疫情得到更好控制等的结论<sup>[26]</sup>。

### (三) 联系：行为的干预逻辑

应急行为的产生和演化逻辑是行为干预的基础,其中,个体差异、环境差异是行为产生的原因,事件发展、个体反应是行为演化的原因。具体来说,针对上述四个方面,目前学界主要有四种应急行为的干预方式,根据这些干预方式,政府可以引导公众产生更加良好的应急行为,从而提高公共危机应对的应急效能。公共危机情境下应急行为的形塑框架,如图3所示。

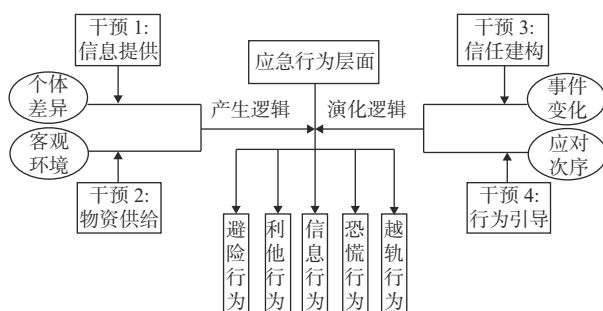


图3 公共危机情境下应急行为的形塑框架

第一,信息提供。信息是政府与公众之间进行交流的载体,信息的供给会影响公众行为演化的过程,促使公众选择更有利于备灾的应急行为。应急信息是在突发公共事件应对过程中,事件爆发、发展的状态和后果的呈现,主体认知、行为表现、行动救



援等方面的表征<sup>[79]</sup>。对居民个人而言,其应急过程中所需的信息分别是平常期的启蒙教育信息,警戒期的预警报、灾害因信息,发灾期的避难劝告、行动指示、受害情况速报,恢复期的生活信息,以及政府应对灾害的信息<sup>[37]</sup><sup>163</sup>。因而,有学者认为,应急信息是公共危机应对情境下多主体之间互动的纽带,并提倡在危机应对过程中应注重信息交流的重要性,它对公众的风险防范行为和疫情防控效度产生了重要影响<sup>[75]</sup><sup>38-46</sup>。在整个应急过程中,政府以信息传递为媒介,在与各利益相关者的博弈中推进应急工作。值得注意的是,在公共危机应对中,政府与民众之间出现了灾害信息不对称的情形,导致社会力量未能被激活。这也从反面表明,信息交流不到位导致了公众行动上的缺位。从公众参与的角度来说,通过政府社交媒体发布的有关危机的最新消息和政府对于事件的处理的信息,对公民的参与行为产生了积极影响<sup>[80]</sup>。还有研究认为,在公共卫生危机中侧重于预防措施、教育和培训,是促进公众健康行为的良好方式<sup>[81]</sup>。而在洪涝灾害中,课堂教育、宣传海报和专业指导对促进儿童洪灾风险认知以及形成更好的避险行为,起到了正面的促进作用<sup>[82]</sup>。

第二,物资供给。客观备灾环境中资源的多寡会显著影响公众的行为,如在社区备足充分的消防器材,那么公众的避险行为可能就不只有逃跑这一个选项,而是能在保障自身安全的情况下充分利用场地内的灭火工具将火情控制住。同时,在公共危机之中,食物、药品等供给也会显著影响公众的心理和行为,抢粮囤粮等行为便是基于公众对物资可能不充分的心理预期导致的。应急物资的提供是影响公众应急行为的重要因素,因而,灾后的应急物资分配需要考虑受灾者异质性的心理和行为,将其视为一种社会经济成本,以做到效率最大化。基于此,为了在灾前、灾中、灾后促进公众形成更加良好的应急行为,那么灾害物资的供给和高效分配便不可或缺,这也是应急管理实践提升的着力点之一<sup>[83]</sup>。

第三,信任建构。在应对不确定和不可控的未来时,无论事件如何发展,信任都是应对复杂社会环境的一种简化策略,是解决集体行动困境的关键要素。政府信任(或公信力),是指在社会公众与政府的关系中,当面临不确定性时,公众仍然相信政府的意图或行为具有可预测性和可靠性,从而对政府抱有可信赖型的正面期望状态,而信任对公众是否接受政府的行为指导具有关键作用。有研究表明,更积极的组织-公众关系会促进公众更加遵循疾控部门在应对传染病方面的行为指导<sup>[84]</sup>。从实践上来

说,负面事件的发生会导致“社会秩序或关系的破坏”<sup>[85]</sup>,即负面事件会使公众个体对政府与公众双方的相对地位以及管理关系的公约规范产生质疑,导致社会不平衡的产生,但通过一系列行为可以恢复这种平衡。例如,有研究认为,通过道歉、承诺、补偿等手段可以减弱公众个体层面的情绪反应,通过群际接触可以降低公众群体层面的负性情绪,总之,上述手段有助于修复公众对政府的信任度<sup>[86]</sup>。

第四,行为引导。行为引导能够通过传统的强制政策和现代的柔性政策缩小公众个体的应急行为差异。一是通过行为科学的视角引导公众的应急行为是最直接且成本较低的干预方式<sup>[12]</sup><sup>25-34</sup>。其中,最主要的方式是助推和助力。Thaler和Sunstein用助推指代不采取强制性或带有明显激励性的方式,借助助推潜移默化地影响人们的行为和选择,从而实现公共政策的目标<sup>[87]</sup>。在助推策略中,无论是运用社会规范,还是设置默认选项,都能有效引导个体应急行为的产生,如基于损失框架的默认选项设置能够提升个体灾后避难的意愿<sup>[88]</sup>。同时,社会规范也是重要的影响途径,有研究发现,从众的两个维度即个人认知和模仿他人是网络传谣的影响要素,以此为切入点可以更好地治理传谣行为<sup>[89]</sup>。二是传统政策手段也需要并行实施,通过完善相关的补贴政策,普及相关法律法规,加大对违反相关规章制度的行为的惩罚力度均可有效规避不良行为。例如,在公共卫生危机发生期间出现的随意流动、恶意传播病毒等行为。

## 五、结论与展望

当前,对公共危机中的个体行为的研究,已有了较为深厚的积累,并呈现出政治学、管理学、社会学、心理学、传播学、人类学、计算机科学等多学科交叉的特征。公众主要是指公共危机和制度环境中的亲历者,对外界情境的变化适应、对危机情形的个体认知、对影响情绪变化的风险感知等是促成其自身行为的理论视角来源,由此便会产生避难行为、利他行为、信息行为、恐慌行为、越轨行为等应急行为。笔者尝试从个体认知和社会评价两个维度提出公众应急行为的初步分类标准。基于此,研究者们探讨了公共危机中公众个体行为的形塑框架:有研究着眼于静态的行为产生逻辑,从主观和客观两个方面归纳导致不同行为的影响因素;也有研究从动态的行为演变视角切入,通过事件演变和主体反应的先后次序来梳理行为的变化过程;还有研究以应

急行为干预为目标,聚焦信息提供、物资供给、信任建构、行为引导四个维度,这是应急行为的塑造路径。

然而,现有的研究还存在以下不足:首先,从公共危机来看,不同类型的公共危机中公众的行为模式应有所不同,但是目前研究对具体公共危机中的行为规律缺乏类型学方面的探索。不同突发事件中个体行为可能具有各自不同的特征,如在生产事故和社会安全事件中,聚集于追责的信息行为甚至舆论现象更可能出现,而在自然灾害和公共卫生事件中,公众更容易产生避险行动或互助行为等,事件类型的变化可能会导致公众归因认知与行为方面的变化,如果不对其进行横向比较与对话归纳,各类事件的应急行为研究将是割裂的、分散的。其次,从研究对象来看,现有对公共危机中政府与公众行为之间的互动的研究,大多缺少整合性的视角,多主体的行为研究互动性和对话性不足。但从实践来看,这两者是紧密相连的,个体维度上公众与官员的应急行为模式是相互作用的,如邻避等公共危机中公众行为逻辑也常常体现着其对官员行动的预测与理解。最后,从学科视角来看,对公共危机中紧急应对行为的研究可以借助多个学科的视角,但现有研究碎片化严重,不同学科视角的融合度欠缺,导致结论的解释力不足、预测性不够稳定。

基于此,笔者对未来的研究方向作如下展望:首先,对未来公共危机中的应急行为的研究,需注重突发事件的类型区别以及事件发生的场景、地域等的不同,以澄清行为产生的边界条件。同时,对具体行为进行类型学或光谱式的划分,在明确研究对象的基础上形成研究之间的对话和合力,这样可以有效避免研究选题的重复和堆砌以及研究价值边际效应的递减。其次,未来的研究还需注重不同主体之间的行为产生与演化关系,以刻画行为的互动性、动态性、变化性,以便更加全面、真实地反映应急行为的科学规律。最后,应该加强学科视角的融合。一是要积极借鉴心理学视角,重视行为背后的心理机制挖掘,以识别更为深层的逻辑;二是要灵活利用计算机科学模拟仿真等工具,以弥补公共危机真实场景一手资料获取困难的问题,这样才有可能促使研究突破场景的桎梏。总的来说,个体应急行为在未来公共危机应对中将更受重视,如新冠疫情应对中的居家隔离、戴口罩、打疫苗等行为都引起了实务界和学术界的广泛关注和讨论,因为它切实关乎每个个体的福祉,也关乎集体的利益。在理解应急行为的基础上,公共危机的应对才能事半功倍。此外,在多学科的理论工具的介入下,应急行为方面的研

究也可能会有更多的产出并作出更大的贡献。

#### 注释:

- ① “团结型”危机是指公共危机和灾害的产生是外在的,而受灾群体所追求的利益是一致的。而类似社会暴动等这类内在价值分化的公共危机则不在此范畴。

#### 参考文献:

- [1] FOTHERGILL A, MAESTAS E G M, DARLINGTON D R. Race, ethnicity and disasters in the United States: A review of the literature [J]. *Disasters*, 2002, 23(2): 156—173.
- [2] 范维澄. 国家突发公共事件应急管理中科学问题的思考和建议[J]. *中国科学基金*, 2007(2): 71—76.
- [3] 何艳玲, 吕慧敏. 仁圣之本, 在乎制度: 公共危机中的地方瞒报与信息事权重构[J]. *行政论坛*, 2022, 29(4): 29—37.
- [4] 丁煌, 张绍飞. 地方政府何以不断选择“过度”应急行为[J]. *探索与争鸣*, 2022(12): 127—139, 212—213.
- [5] 朱华桂. 突发灾害情境下灾民恐慌行为及影响因素分析[J]. *学海*, 2012(5): 90—96.
- [6] 教军章. 理性行政人的身份特征与价值表达[J]. *上海行政学院学报*, 2012, 13(3): 27.
- [7] 新华社. 习近平在二十届中共中央政治局常委同中外记者见面时强调 始终坚持一切为了人民一切依靠人民 以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴[EB/OL]. (2022-10-24) [2023-05-02]. [http://www.news.cn/mrdx/2022-10/24/c\\_1310670856.htm](http://www.news.cn/mrdx/2022-10/24/c_1310670856.htm).
- [8] 张国庆. 公共政策分析[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2004: 259.
- [9] 张海波, 童星. 中国应急管理结构变化及其理论概化[J]. *中国社会科学*, 2015(3): 58—84, 206.
- [10] 中华人民共和国突发事件应对法[M]. 北京: 人民出版社, 2008: 1.
- [11] BAVEL J J V, BAICKER K, BOGGIO P S, et al. Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response [J]. *Nature Human Behaviour*, 2020, 4(5): 460—471.
- [12] 张宁, 张书维. 重大突发公共卫生事件下的应急管理策略: 行为科学的视角[J]. *经济社会体制比较*, 2020(5): 25—34.
- [13] 人民网. 世卫组织成立行为科学咨询小组帮助应对疫情[EB/OL]. (2020-07-31) [2023-05-02]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1673691125756182417&wfr=spider&for=pc>.
- [14] 张海波. 体系下延与个体能力: 应急关联机制探索——基于江苏省 1252 位农村居民的实证研究[J]. *中国行政管理*, 2013(8): 99—105.
- [15] 丹尼斯·米勒蒂. 人为的灾害[M]. 谭徐明, 等译. 武汉: 湖北人民出版社, 2008: 2—3.
- [16] QUARANTELLI E L. Emergent behavior at the emergency time periods of disasters [R]. Newark: Ohio State Univ Columbus Disaster Research Center, 1984: 19.

- [17] 孙磊, 齐文华, 邓砚, 等. 国外灾害行为研究: 缘起、议题和发现[J]. 华北地震科学, 2018, 36(3): 27—34.
- [18] 秋元律郎. 现代的精神 181 号: 都市和灾害[M]. 京都: 至文堂, 1982: 222—226.
- [19] MEHRABLAN A, RUSSELL J. An approach to environmental psychology [M]. Cambridge: MIT Press, 1974: 39—45.
- [20] 刘成斌, 万可敬. 风险社会中社群团结的嬗变逻辑[J]. 学海, 2021(4): 66—74.
- [21] 刘毅, 姜晓源, 邵静怡. 社交媒体中的新冠肺炎疫情信息获取及对个体行为意向的影响: 基于拓展的问题解决情境理论[J]. 国际新闻界, 2022, 44(9): 109—130.
- [22] 王义保, 王天宇, 刘卓, 等. 基于 SOR 模型的突发公共卫生事件公众应急行为研究[J]. 重庆社会科学, 2020(5): 19—31.
- [23] 刘霞. 非常规突发事件动态应急群决策: “情景—权变”范式[J]. 云南社会科学, 2010(5): 21—25.
- [24] SHARAREH N, SABOUNCHI N S, SAYAMA H, et al. The Ebola crisis and the corresponding public behavior: A system dynamics approach [J]. PLoS Currents, 2016: 8.
- [25] 方星, 黄培清, 霍良安. 大型活动中人群的应急行为研究综述[J]. 中国安全科学学报, 2011, 21(11): 22—28.
- [26] 赵新刚, 周颖. 重大突发公共卫生事件中社会群体行为演化的计算实验: 以新冠肺炎疫情为例[J/OL]. 中国管理科学, 2022 (2022-04-15) [2023-05-02]. [https://kns.cnki.net/kcms2/article/abstract?v=7P\\_nOixU6IXhCCsLAKomb4IKXXIH5NFWVZcF4zPPIImJg3Uu5jdchDOWFLfRV8eWG-p7WfwVrsIP3\\_P7UOEke9rf\\_VV11rqHVBpR\\_X61OwBK6Whhq\\_Q39oM\\_s\\_BzTnTpkw9kWL-b4yE=&uniplatform=NZKPT&language=CHS](https://kns.cnki.net/kcms2/article/abstract?v=7P_nOixU6IXhCCsLAKomb4IKXXIH5NFWVZcF4zPPIImJg3Uu5jdchDOWFLfRV8eWG-p7WfwVrsIP3_P7UOEke9rf_VV11rqHVBpR_X61OwBK6Whhq_Q39oM_s_BzTnTpkw9kWL-b4yE=&uniplatform=NZKPT&language=CHS).
- [27] LU Y, HUANG Y H C. Getting emotional: An emotion-cognition dual-factor model of crisis communication [J]. Public Relations Review, 2018, 44(1): 98—107.
- [28] 曼瑟尔·奥尔森. 集体行动的逻辑[M]. 陈郁, 郭宇峰, 李崇新, 译. 上海: 上海人民出版社, 1995: 2.
- [29] CONNER M, ARMITAGE C J. Extending the theory of planned behavior: A review and avenues for further research [J]. Journal of Applied Social Psychology, 1998, 28(15): 1429—1464.
- [30] KAHNEMAN D. Thinking fast and slow [M]. New York: Farrar, Straus and Giroux, 2011: 2—10.
- [31] 刘嘉琪, 齐佳音, 王洪鹏. 道德诉求或功利诉求? 基于情绪确定性与认知决策的突发公共危机信息传播机制研究[J]. 信息资源管理学报, 2022, 12(3): 76—88.
- [32] KAY A C, GAUCHER D, NAPIER J L, et al. God and the government: Testing a compensatory control mechanism for the support of external systems [J]. Journal of Personality and Social Psychology, 2008, 95(1): 18—35.
- [33] SLOVIC P. Perception of risk [J]. Science, 1987, 236(4799): 280—285.
- [34] 尼克·皮金, 罗杰·卡斯帕森, 保罗·斯洛维奇. 风险的社会放大[M]. 谭宏凯, 译. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2010: 3.
- [35] 赵云泽, 薛婷予. 危机事件中恐慌情绪传播及群体认知研究[J]. 当代传播, 2021(2): 31—35.
- [36] 文宏. 危机情境中的人群“圈层阻隔”现象及形成逻辑——基于重大传染病事件的考察[J]. 政治学研究, 2021(4): 134—142.
- [37] 大矢根淳, 浦野正树, 田中淳, 等. 灾害与社会卷一: 灾害社会学导论[M]. 蔡骥, 翟四可, 译. 北京: 商务印书馆, 2007.
- [38] 李纾, 刘欢, 白新文, 等. 汶川“5.12”地震中的“心理台风眼”效应[J]. 科技导报, 2009, 27(3): 87—89.
- [39] JI L J, ZHANG Z, USBORNE E, et al. Optimism across cultures: In response to the severe acute respiratory syndrome outbreak [J]. Asian Journal of Social Psychology, 2004, 7(1): 25—34.
- [40] 侯光辉, 陈通, 王颖, 等. 地方依恋、突发事件与风险的社会“变异”——一个化工社区在“8·12”特大爆炸事故前后的变化[J]. 公共管理学报, 2018, 15(2): 56—68.
- [41] COOMBS W T. Ongoing crisis communication: Planning, managing and responding [M]. Thousand Oaks: Sage Publications, 1999: 113.
- [42] RUDENSTINE S, GALEA S. Behavioral consequences of disasters: A five-stage model of population behavior [J]. Disaster Medicine and Public Health Preparedness, 2014, 8(6): 497—504.
- [43] THOMPSON R R, GARFIN D R, SILVER R C. Evacuation from natural disasters: A systematic review of the literature [J]. Risk Analysis, 2017, 37(4): 812—839.
- [44] MARTELA F, HANKONEN N, RYAN R M, et al. Motivating voluntary compliance to behavioural restrictions: Self-determination theory-based checklist of principles for COVID-19 and other emergency communications [J]. European Review of Social Psychology, 2021, 32(2): 305—347.
- [45] BAR-TAL D. Altruistic motivation to help: Definition, utility and operationalization [J]. Humboldt Journal of Social Relations, 1986 (13): 3—14.
- [46] 贝克·乌尔里希. 风险社会[M]. 何博闻, 译. 南京: 译林出版社, 2004: 57.
- [47] ZHENG X, CHENG Y. Modeling cooperative and competitive behaviors in emergency evacuation: A game-theoretical approach [J]. Computers & Mathematics with Applications, 2011, 62(12): 4627—4634.
- [48] 张开平, 孟天广. 公共卫生危机中的网民捐助行为: 社会资本、政府信任与渠道选择[J]. 社会发展研究, 2021, 8(2): 152—179, 245.
- [49] EINOLF C J. Is cognitive empathy more important than affective empathy? A response to “who helps natural-disaster victims?” [J]. Analyses of Social Issues and Public Policy, 2012, 12(1): 268—271.



- [50] PIROLI P, CARD S. Information foraging [J]. *Psychology Review*, 1999, 106(4): 643—675.
- [51] LEE Y I, JIN Y. Crisis information seeking and sharing (CISS): Scale development for measuring publics' communicative behavior in social-mediated public health crises [J]. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 2019, 2(1): 13—38.
- [52] 周国韬, 邓胜利. 突发公共卫生事件下老年人信息感知与保护性行动决策研究[J]. 情报资料工作, 2021, 42(2): 31—42.
- [53] 李凯, 安实. 突发公共危机中伪信息扩散中的影响力群体效应分析[J]. 系统管理报, 2018, 27(6): 1093—1098.
- [54] 贾哲敏, 孟天广. 信息为轴: 新冠病毒疫情期间的媒介使用、信息需求及媒介信任度[J]. 电子政务, 2020(5): 14—27.
- [55] LIU B F, FRAUSTINO J D, JIN Y. Social media use during disasters: How information form and source influence intended behavioral responses [J]. *Communication Research*, 2016, 43(5): 626—646.
- [56] CLARKE L. Panic: Myth or reality? [J]. *Contexts*, 2002, 1(3): 21—26.
- [57] 温淑春. 公共危机管理中的社会心理调控机制研究[J]. *理论与现代化*, 2010(4): 94—98.
- [58] Oxford dictionaries [EB/OL]. (2023-01-01)[2023-05-02]. <http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/panic>.
- [59] 金晓彤, 宋伟, 赵太阳, 等. 公共卫生事件对居民非理性消费行为的影响[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2020, 40(4): 50—60.
- [60] 孙振杰. 信息披露与非理性抢购行为: 基于 COVID-19 疫情分析[J]. 科研管理, 2020, 41(6): 149—156.
- [61] 饶婷婷, 朱晓文, 杨沈龙, 等. 突发公共事件中公众的补偿性控制[J]. 心理科学进展, 2022, 30(5): 1119—1130.
- [62] 郭星华. 社会失范与越轨行为[J]. 淮阴师范学院学报(哲学社会科学版), 2002(1): 35—38.
- [63] THORNTON W E, VOIGT L. Disaster phase analysis and crime facilitation patterns [J]. *Crime and Criminal Justice in Disaster*, 2010(1): 27—60.
- [64] EASTIN J. Hell and high water: Precipitation shocks and conflict violence in the Philippines [J]. *Political Geography*, 2018, 63: 116—134.
- [65] GLEICK P H. Water, drought, climate change, and conflict in Syria [J]. *Weather, Climate, and Society*, 2014, 6(3): 331—340.
- [66] TIERNEY K, BEVC C, KULIGOWSKI E. Metaphors matter: Disaster myths, media frames, and their consequences in Hurricane Katrina [J]. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 2006, 604(1): 57—81.
- [67] QUARANTELLI E L. The myth and the realities: Keeping the “looting” myth in perspective [J]. *Natural Hazards Observer*, 2007, 31(4): 2—3.
- [68] BARSKY L, TRAINOR J, TORRES M. Disaster realities in the aftermath of Hurricane Katrina: Revisiting the looting myth [J]. 2006(1): 1—6.
- [69] 区晶莹, 谢海龙, 俞守华. 广东农村村民应急行为结构方程模型构建及其影响因素分析[J]. 广东农业科学, 2014, 41(8): 228—232.
- [70] FUGAS C S, SILVA S A, MELIÁ J L. Profiling safety behaviors: Exploration of the sociocognitive variables that best discriminate between different behavioral patterns [J]. *Risk Analysis*, 2013, 33(5): 838—850.
- [71] TERPSTRA T. Emotions, trust, and perceived risk: Affective and cognitive routes to flood preparedness behavior [J]. *Risk Analysis*, 2011, 31(10): 1658—1675.
- [72] 雷婷, 杨乃定. 突发灾害背景下个人情绪与行为决策的多因素影响研究[J]. 求索, 2016(3): 114—118.
- [73] 吴晓林, 邢羿飞. 循例而鉴: 突发事件危机沟通中的“镜鉴效应”[J]. *社会科学研究*, 2023(1): 104—111.
- [74] SONG X, ZHANG Q, SEKIMOTO Y, et al. Prediction of human emergency behavior and their mobility following large-scale disaster [C]// Proceedings of the 20th ACM SIGKDD International Conference on Knowledge Discovery and Data mining. New York: Association for Computing Machinery, 2014: 5—14.
- [75] 赵军锋. 危机状态下社会秩序的演化机理[J]. 陕西师范大学学报(哲学社会科学版), 2020, 49(5): 38—46.
- [76] 成俊会, 李梅. 突发公共卫生事件不同阶段中公众应对行为生成机制与引导策略研究[J]. 海南大学学报(人文社会科学版), 2023, 41(3): 199—208.
- [77] 陈彪, 贺芒. 突发公共卫生事件中的公众应对行为生成机制研究——以新冠肺炎疫情为例[J]. 重庆社会科学, 2022(3): 27—40.
- [78] 苏斌原, 叶苑秀, 张卫, 等. 新冠肺炎疫情不同时间进程下民众的心理应激反应特征[J]. 华南师范大学学报(社会科学版), 2020(3): 79—94.
- [79] 金太军, 赵军锋. 风险社会的治理之道: 重大突发公共事件的政府协调治理[M]. 北京: 北京大学出版社, 2018: 287.
- [80] CHEN Q, MIN C, ZHANG W, et al. Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis [J]. *Computers in human behavior*, 2020, 110: 106380.
- [81] PFEFFERBAUM B, SCHONFELD D, FLYNN B W, et al. The H1N1 crisis: A case study of the integration of mental and behavioral health in public health crises [J]. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 2012, 6(1): 67—71.

(下转第 120 页)

- [26] 郭蕾, 黄郑恺. 中国数字政府建设影响因素的实证研究[J]. 湖南社会科学, 2021(6): 64—75.
- [27] 周文彰. 数字政府和国家治理现代化[J]. 行政管理改革, 2020(2): 4—10.
- [28] 约翰·阿克顿. 自由与权力——阿克顿勋爵论说文集[M]. 侯健, 范亚峰, 译. 北京: 商务印书馆, 2001: 285.
- [29] 代凯. 城市更新中政府对公民参与的行为选择[J]. 公共行政评论, 2016, 9(5): 199—202.
- [30] 詹姆斯·布坎南. 自由、市场和国家[M]. 吴良健, 桑伍, 曾获, 译. 北京: 北京经济学院出版社, 1988: 56.
- [31] 倪星. 论寻租腐败[J]. 政治学研究, 1997(4): 21—29.
- [32] BHATNAGAR S. E-government and access to information [J]. Global Corruption Report, 2003: 24—32.
- [33] FOY N. Empowering people at work [M]. London: Cower Publishing Limited, 1994: 5.
- [34] 李辉, 呼和那日松, 唐敏. 民主、主观经济评价与腐败感知——基于亚洲、非洲与拉美舆情表合并数据的多层分析[J]. 经济社会体制比较, 2015(3): 162—174.
- [35] RAMASOOTA P. Information technology and bureaucratic surveillance: A case study of the population information network (PIN) in Thailand [J]. *Information Technology for Development*, 1998, 8(1): 51—64.
- [36] SRIVASTAVA S C, TEO S H, DEVARAJ S. You can't bribe a computer: Dealing with the societal challenge of corruption through ICT [J]. *MIS Quarterly*, 2016, 40(2): 511—526.
- [37] BLISS C, DI TELLA R. Does competition kill corruption? [J]. *Journal of Political Economy*, 1997, 105(5): 1001—1023.
- [38] FISMAN R, GATTI R. Decentralization and corruption: Evidence across countries [J]. *Journal of Public Economics*, 2022, 83(3): 325—345.
- [39] PALADAM M. The cross-country pattern of corruption: Economics, culture and the seesaw dynamics [J]. *European Journal of Political Economy*, 2002, 18(2): 215—240.
- [40] QUAH J S. Defying institutional failure: Learning from the experiences of anti-corruption agencies in four Asian countries [J]. *Crime, Law and Social Change*, 2010, 53(1): 23—54.
- [41] 邓雪琳, 孙宗峰. 经济绩效、政府规模与腐败感知差异——基于全国77个地级市的调查[J]. *中国行政管理*, 2018(2): 101—108.

\*\*\*\*\*

### (上接第 91 页)

- [82] ZHONG S, CHENG Q, ZHANG S, et al. An impact assessment of disaster education on children's flood risk perceptions in China: Policy implications for adaptation to climate extremes [J]. *Science of the Total Environment*, 2021, 757: 143761.
- [83] 张世政. 结构困境到要素演进: 应急物资保障体系的路径转向[J]. 西北民族大学学报(哲学社会科学版), 2022(4): 113—122.
- [84] CHON M G, PARK H. Predicting public support for government actions in a public health crisis: Testing fear, organization-public relationship, and behavioral intention in the framework of the situational theory of problem solving [J]. *Health Communication*, 2021, 36(4): 476—486.
- [85] TOMLINSON E C, MRYER R C. The role of causal attribution dimensions in trust repair [J]. *Academy of Management Review*, 2009, 34(1): 85—104.
- [86] 张书维, 宋逸雯, 钟爽. 行为公共管理学视角下政府信任修复的双过程机制[J]. 上海大学学报(社会科学版), 2020, 37(6): 1—15.
- [87] THALER R H, SUNSTEIN C R. *Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness* [M]. New Haven: Yale University Press, 2008: 18.
- [88] TANAKA R, TAKEHASHI H. The psychological impacts of nudge-based evacuation advisories [J]. *The Japanese Journal of Experimental Social Psychology*, 2022, 62(1): 38—43.
- [89] 吕途, 陈昊, 林欢, 等. 突发公共事件下网络谣言治理策略对谣言传播意愿的影响研究[J]. *情报杂志*, 2020, 39(7): 87—93.