

---

# 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

陈彪 贺芒<sup>1</sup>

(重庆大学 公共管理学院, 重庆 400044)

**【摘要】:** 公众应对行为研究对突发公共卫生事件治理及社会稳定具有重要参考价值。文章以新冠肺炎疫情为例, 通过微博内容获取数据, 采用程序化扎根理论对突发公共卫生事件中公众应对行为进行质性研究, 构建出理论模型。发现: 公众应对行为生成经历“事件情境暴露—事件信息感知—风险心理评估—应对行为生成”的过程。其中, 事件情境是公众应对行为发生的应激源; 信息感知是公众应对行为发生的决策依据; 心理评估是公众应对行为生成的决策过程; 应对行为是最终表现。本文揭示了突发公共卫生事件中公众应对行为发生的过程逻辑、内在机制和内涵要素, 并提出引导公众应对突发公共卫生事件的政策建议。

**【关键词】:** 突发公共卫生事件 应对行为 生成机制 扎根理论

**【中图分类号】** D035 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1673-0186 (2022) 003-0027-014

## 一、问题的提出

“治理之道, 莫要于安民”, 民心安定、社会安稳是有效推进突发公共卫生事件治理的前提和重要保障。国务院《突发公共卫生事件应急条例》明确: 突发公共卫生事件是指突然发生, 造成或者可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件<sup>[1]</sup>。

突发公共卫生事件往往具有突发性、公共性和危害性等特点, 并经由网络快速发酵传播形成突发公共卫生事件舆情, 大量信息充斥着公众视野, 作为有限理性人的社会公众因信息不对称、知识受限等因素显然无法完全做到冷静应对、科学处理, 从而影响突发公共卫生事件整体的有效治理。

2003年“非典”期间, 少数务工人员、学生群体因受网络舆情放大疫情危害影响而不听劝阻发生逃离京粤等地的应对行为, 导致疫情防控形势严峻<sup>[2]</sup>, 并给抗击疫情工作带来困扰和影响。科学引导公众正确应对突发公共卫生事件显得尤为重要, 而厘清突发公共卫生事件中公众应对行为的发生机制更是强化沟通、正确引导线上线下民众树立科学应对举措的前提和关键。

2020年初, 新冠肺炎疫情暴发的第一时间, 大量信息骤然聚集于网络, 正面、负面信息交织, 对公众应对行为产生重要影

---

<sup>1</sup>**作者简介:** 陈彪, 重庆大学公共管理学院博士研究生, 研究方向: 政府治理与危机管理; 贺芒, 文学博士, 重庆大学公共管理学院教授、博士生导师, 研究方向: 政府治理与公共危机。

---

响。能否从海量的信息中梳理出公众应对重大突发公共卫生事件行为倾向逻辑，对引导全社会科学应对突发公共卫生事件具有重要价值。

具体而言，突发公共卫生事件中公众应对行为是怎么形成的？经由哪些发生过程逻辑？内含哪些要素？本文尝试以新冠肺炎疫情为例，基于新浪微博数据采集，运用扎根理论研究方法，提炼突发公共卫生事件暴发过程中公众应对行为的发生机制及其内涵要素，以期对提高公众科学理性应对突发公共卫生事件提供借鉴。

## 二、文献回顾

网络时代的到来，让网络成为突发公共卫生事件信息的聚集地，梳理网络语境下公共危机研究，有助于为本研究提供理论支撑和经验借鉴。

### （一）网络语境下公共危机研究

危机管理专家迈克尔·里杰斯特提出“3T”原则：Tell it your own（我为主）；Tell it fast（快速度）；Tell it all（详尽），要求较大限度满足公众的知情权，充分公布社会危机事件全部<sup>[3]</sup>，成为公共危机管理“信息管理”或“舆情管理”的重要遵循。

邢鹏飞等选取人民日报、光明日报、新浪微博等文本内容，研究了重大疫情的网络舆情形成机制，从生成主体、演变策略、引导治理等维度进行了刻画<sup>[4]</sup>。时勘等以 SARS 疫情为例，阐释了疫情信息通过信息传播为社会公众进行风险感知，并对个体的应对行为、心理健康产生影响的过程，初步验证了风险评估、心理紧张度、应对行为和心理健康等指标对于危机事件中民众心理行为的预测作用<sup>[5]</sup>。

张宝生等研究了突发公共卫生事件中网络社群负面情绪传染机制，并提出限流、防疫、隔离等治理措施<sup>[6]</sup>。同时，网络技术让舆情生成与表达更加便捷，舆情快速广泛传播，形成了信息的快速互动与共享、情绪传播与感染<sup>[7]</sup>。在此背景下，解读公众突发公共卫生事件应对行为生成机制，有利于掌握民众行为变化特点和规律，为及时疏导民众恐慌情绪、引导民众科学应对提供经验支撑。

### （二）应对行为研究

20 世纪 60 年代，拉扎勒斯（Lazarus）等在弗洛伊德（Freud）防御机制理论和应激理论的基础上，将个体在外部刺激引起的心理紧张面前为保持心理平衡、适应环境的活动称为“应对（Coping）”，并将其定义为“个体为了处理被自己评价为超出自己能力、资源范围的特定内外环境要求，而做出不断变化的认知和行为努力”<sup>[8,9]</sup>。

按照表现特征，应对行为分为问题聚焦型应对和情绪聚焦型应对，前者旨在通过行为方式改变、影响压力源，包括解决问题，寻求工具性的社会支持；后者通过情绪宣泄、寻求情感支持等方式降低压力消极影响<sup>[10]</sup>。

受弗洛伊德防御机制理论的影响，早期应对行为研究侧重关注人的个体特质，认为个体应对行为的选择主要受其人格特质决定，无论情境如何变化，对个体影响有限，应对行为表现出一贯的稳定性和一致性<sup>[11]</sup>，被称为“特质论”。

持特质论观点的心理学家主要关注控制点、神经质特征等与应对行为之间的关系<sup>[12,13]</sup>。因特质论过于强调个体特质而忽略影响个体的环境要素、行为要素等，应对行为发展出“过程解释模型”（也称为“过程论”），即应对行为是应激源—应激—应对策略—应对行为—后效的认知到行为的动态过程。

---

过程论更加注重应激行为中的内部认知和行为发生过程,并指出个体应对行为的产生需对应激源的要素综合、初级评估、次级评估,通过对可能的应对策略多次评估衡量,才能最终生成应对行为<sup>[14]</sup>。

个体从感知应激源到做出应对行为,要进行多次的认知评估和应对策略的选择,每一次评估及策略选择都要依据情境的变化而进行,而任何情景的改变都会反馈信息作用于个体而产生新的评估,较好解释了个体行为的变化规律。

应用研究方面,李华强等以疫苗事件为例,分析了药品安全事件下公众应对行为形成机制,事件属性、信息源和信息渠道会影响公众的心理感知;公众风险感知、利益相关者感知、心理距离感知和行为感知影响行为决策过程,做出应对行为<sup>[15]</sup>。

李华强等研究网络隐私泄露事件中用户应对行为的形成机制,发现用户对网络隐私泄露事件的认知受风险属性、信息源、信息渠道、社会响应的影响,并受到企业特征和用户特征的调节<sup>[16]</sup>。

综上,网络语境下的突发公共卫生事件研究从网络舆情、网民情绪等出发,研究了突发公共卫生事件的网络治理。应对行为研究逐渐由心理学领域引入社会学、传播学、管理学等领域,对其研究脉络进行梳理发现,应对行为研究涉及药品安全、网络隐私泄露等公共问题,为我们提供可供参考的理论基础。

但既有研究对应对行为如何由事件情境影响个人,以及个体如何进行心理决策的内在机制,并转化具体应对行为的逻辑等尚缺乏探讨。本文尝试研究突发公共卫生事件中的公众应对行为,是对既有研究的有益补充。

### 三、研究方法 with 资料收集

数据研究中发现理论要优于从已有理论出发演绎可验证性的假设<sup>[17]</sup>,突发公共卫生事件中公众的情绪反应和应对行为具有及时性和情景性特点,通过扎根理论严格的程序编码,有利于挖掘构建形成公众应对行为的理论和情境,较适合本问题研究。

新浪微博作为国内最大的新媒体社交平台之一,用户规模庞大,数据海量,已成为重要的社会研究数据来源<sup>[18]</sup>。本研究采用新浪微博中有关新冠肺炎疫情的内容作为数据来源,探究突发公共卫生事件中公众应对行为形成机制及其内涵要素。

一方面新冠肺炎疫情是新中国成立以来爆发规模最大、感染人数最多、影响范围最广的突发公共卫生事件,其事件属性具有突发公共卫生事件典型性特征;另一方面新冠肺炎疫情暴发于互联网络技术高度发达的今天,信息传播媒介更加便捷快速,意见发布渠道更加自由、真实,能够更加全面、深入挖掘突发公共卫生事件影响下的公众应对行为。

具体操作程序上,以“新冠肺炎”为关键词,共计找到超过一千万条微博(截至2020年4月10日)。由于数据量庞大,按照新冠肺炎疫情公布“人传人、大规模感染、感染稳步下降到全国下调响应”为重要节点,参照赵军锋等危机周期前兆阶段、爆发阶段、蔓延阶段、缓解阶段的划分<sup>[19]</sup>。

以2020年1月20日至4月10日为时间段,按疫情前兆期(1月20日—29日)、疫情暴发期(2月10日—2月19日)、疫情蔓延期(3月10—3月19日)、疫情缓解期(4月1日—4月10日)划分阶段,以“新冠肺炎”为关键词,借助“八爪鱼数据爬取工具”获取新冠肺炎疫情信息发布、公众感受、评价以及防护行为、医疗救治等内容共计2.5万余条。剔除无关、无效和重复内容,最终得到8048条,构成本文研究资料基础。

### 四、数据编码及模型构建

数据编码和模型构建是指对获取的文本资料进行加工、编译的过程,通过开放式编码、主轴编码、选择性编码等过程,实现

对文本资料的整理。并在此基础上，以故事线条的方式将编码进行模型归纳。

### （一）开放式编码

开放式编码是对所获取的原始资料进行的字句初级编码，进行初步概念化的过程<sup>[20]</sup>。依据研究资料情况，选取 5000 条作为建模使用，剩下 3048 条为饱和度检验使用。剔除无效编码和交叉编码，最终得到 26 个初始编码范畴化概念，由于篇幅所限，每个范畴仅选取代表性原始语句及其初始概念（表 1）。为提高编码效率、避免遗漏等，本文借助了适用于文本分析的 NVivo11 软件对原始数据进行编码、节点分类等工作。

### （二）主轴编码

主轴编码是对开放式编码中的类属或主题关系，进行进一步聚焦、归类和精炼，并构建副范畴之间的关系，进而通过实际资料来研判是否支持这种关系假设<sup>[21]</sup>。遵循此种思路，从问题类型、危害程度、影响范围、响应级别、响应主体、响应时效……防护行为、情感慰藉等 26 个范畴进行聚焦分析、归类识别，提取出 10 个概括公众应对行为生成逻辑的主范畴，分别是：事件属性、事件响应、信息来源、传播媒介、风险评估、受众评估、距离评估、成本评估、行为应对、情感应对发生要素（表 2）。

### （三）选择性编码与模型构建

选择性编码是构建理论模型，解决研究问题的核心环节。它是在主范畴概念的基础上，进一步提升概念的抽象层次，以构建“故事线”的形式把主范畴内的核心概念囊括其中，形成逻辑清晰、框架简明的理论模型。突发公共卫生事件影响下的公众应对行为逻辑究竟是怎么形成的？

结合前文提取的 10 个主范畴，借鉴应激行为过程论的思想，按照事件情境—信息感知—心理评估—应对行为的逻辑，构建了如下模型（图 1）。其中，由事件属性、事件响应构成的事件情境是公众应对行为发生的基础和前提，称为应激源；由信息来源和信息传播构成的信息感知是应对行为发生的决策依据，称为应激感知；由风险评估、距离评估、成本评估、受众评估构成的心理评估是公众应对行为发生的决策过程，也叫应激评估；由行为应对和情感求援构成的应对行为则是应对行为的具体表现，称为应激行为。

表 1 原始语句及其对应初始化概念、范畴

范畴	概念化	原始语句（举例）
问题类型	症状特征/传染来源	它和普通感冒有很多相仿之处，都有咳嗽、乏力、胸闷、发热等症状，并且和很多普通感冒一样，也具有一定的自限性
危害程度	危害生命/传播途径	我们这昨天晚上有一个新冠肺炎的病人死亡了。危险无处不在啊！新冠肺炎病例已经增加到 309 人，死亡 6 人，唾液可以传染，少去人多的地方
影响范围	传播范围	有 43 名为疑似患新冠肺炎，范围涉及全国 17 个省份，病例分布以武汉市为主
响应级别	一级响应/二级响应	国家启动一级响应，在“封城”、交通管制、工厂停工、商店关门、延期复工等影响下，国内大部分地区按下“暂停键”

		仙桃启动突发公共卫生事件二级响应
响应主体	国家响应/省级响应 /市级响应	4月6日，国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制印发《新冠病毒无症状感染者管理规范》 天津市应急防控指挥部发布通告…… 仙桃启动突发公共卫生事件二级响应
响应时效	响应时间/响应举措	2020年，除夕。新冠肺炎全国爆发，武汉封城 车站、码头停运
新媒体传播 传统媒体传播	互联网传播	关注全国新冠肺炎疫情实时动态—丁香园·丁香医生
	报纸传播	据武汉市卫生健康委员会：2020年4月5日0时至24时，全市新增确诊病例0例，新增出院病例69例，新增死亡病例1例，新增疑似病例0例（城市晚报）
	电视传播	孝感市新冠肺炎疫情防控工作情况怎样？重庆市、黑龙江省对口支援工作进展如何？3月9日，湖北省新型冠状病毒肺炎疫情防控工作指挥部召开第41场新闻发布会，介绍相关情况并回答记者提问（央视财经）
其他媒介传播	告示传播/口头传播	邻居贴了居家隔离告示，4月4日返京的！有点害怕 上个月，在英国留学的一个小姑娘，找到我，说咳嗽了好几天了，很害怕是新冠肺炎，但一时间又不敢去医院
医疗专家	专家发言	钟南山表示武汉还没有停止人传人，区分患者的新技术仍待批准 武汉金银潭医院院长张定宇介绍，新冠肺炎实际是一种自限性疾病。自限性疾病是指靠自己就能好的病
主管部门	政府通报	国家卫健委：323名严重精神障碍患者确诊新冠肺炎 南阳市新冠肺炎疫情防控指挥部办公室3月10日下发通知，从3月11日零时开始，进入小区、车站需扫码
科研机构	研究机构	南方科技大学、上海交大、武汉中南医院、武汉金银潭医院等8家单位的最新研究显示：A、B、O、AB血型与新冠肺炎易感性存在关联
传染风险	感染风险	连防疫检查人员穿了防护服也被感染，说明空气中含冠状病毒的“气溶胶”相当浓了，医务人员被感染也是因为它

治愈风险	医治痊愈	成功呈概率分布，关键是你能不能坚持到成功开始呈现的那一刻
死亡风险	死亡概率	国家卫健委：全国 1716 名医务人员感染新冠肺炎，6 人不幸死亡
时空距离	时间距离/空间距离	我们这昨天晚上有一个新冠肺炎的病人死亡了。危险无处不在啊！ 荒岛余生的阿甘也没能躲过新冠肺炎
心理距离	担心感染	一艘船上就感染了这么多人，这疫情太可怕了，快点研发出来疫苗吧
感染范围	感染人群	北京新冠肺炎确诊病例中出现最新患者！北京确诊患者中首现 9 个月婴儿
易感人群	易感人群	新冠肺炎“追杀”中老年？男性更易感？有科学依据吗？ 吸烟是新冠肺炎易感的独立危险因素。戒烟吧，之前的一个研究不是说，患肺癌的更容易感染新冠肺炎，而吸烟也是肺癌的独立危险因素
防护成本	隔离成本/防护物资成本	近日山西太原进行隔离的留学生发视频表示，自己隔离的酒店收费 580 元一天，饭菜太贵也吃不饱 补仓了一些医用外科口罩，2.5 元的价格还算实在
救治成本	治疗花费	刚知道治疗需要花费这么多，除了惊讶还是惊讶，之后便是庆幸身为中国人，感恩祖国的无私，爱你中国我们的家 老妈第一次住院 17 天垫付 1 万多块钱，已返还，第二次住院 7 天未花钱；老婆住院 17 天未花钱；小孩住院 15 天收押金 2000，后面未收钱，也未结算，会通知新冠患者统一结算，应该会退押金
防护行为	物理防护/药物预防	针对国内情况和新冠肺炎的传播能力，普通人正确地戴好外科口罩就够了 我家平日常备金莲花和贝羚胶囊，管不管用？
医疗救治	手术治疗/药物治疗	新冠肺炎让 ECMO（人工心肺机）进入人们的视野，好像有了它，就有了生的希望 希望中药是有用的，不接受无脑黑
寻求援助	援助渠道/援助资源	新冠肺炎求助通道…… 好友亲戚不幸感染新型冠状病毒肺炎，目前病情危重，正在进行 ECMO 治疗，经主管医师同意，需进行抗体血清治疗，急需“A”型、RH（+）、康复 14 天新冠病人的血清，有合适的好心人请帮帮我姨妈渡过难关
心理支持	心理治疗	躯体治疗与心理治疗并重，中药在疾病早期介入成效明显 充分说明中医治病手段多样，不光是喝汤药，还有情志养生和心理治疗

情感慰藉	情感共鸣/积极预期	这是过年来听到的最好的消息 新冠肺炎患者早日康复
------	-----------	-----------------------------

资料来源：根据微博资料编码整理（限于篇幅，对微博原始语句进行了删减）

#### （四）饱和度检验

饱和度检验是指理论模型不受新的资料而增加新的理论达到的相对稳定状态。实际编码发现，在继续用同样的编码方法对后续用于饱和度检验的 3048 份文本资料编码后，未发现实质性的新概念、范畴，仍然符合事件情境—信息感知—心理评估—应对行为的应对逻辑框架，表明研究模型已经达到了饱和，通过了饱和度检验。

表 2 主轴形成的主范畴、副范畴及其内涵

主范畴	副范畴	对应内涵
事件属性	问题类型	指突发公共卫生事件暴发的类型、感染强度、症状特征、病毒种类
	危害程度	指突发公共卫生事件的感染死亡情况、病毒传播情况
	影响范围	指突发公共卫生事件的主要影响区域，局部还是大规模传播
事件响应	响应主体	指突发公共卫生事件应急响应主体单位
	响应级别	指突发公共卫生事件应急响应等级，分为一级、二级等
	响应时效	指启动突发公共卫生事件的时间、举措等
信息来源	主管部门	指信息来源于应对突发公共卫生事件的政府主管部门，如卫健委等
	医疗专家	指信息来源于领域著名的医疗卫生学者专家
	科研机构	指信息来源于从事公共卫生突发事件研究和医治的科研医疗单位
传播媒介	新媒体传播	指突发公共卫生事件的信息披露通过“两微一端”等互联网新兴媒体
	传统媒体传播	指突发公共卫生事件的信息披露通过电视、报纸等传统媒体
	其他媒介传播	指突发公共卫生事件的信息传播通过邻里间、口头交流等方式

风险评估	感染风险	指被突发公共卫生疫情造成的被感染的可能性
	治愈风险	指突发公共卫生事件中感染治愈的可能性
	死亡风险	指突发公共卫生事件中感染致死的可能性
受众评估	感染范围	指突发公共卫生事件中感染的人群范围
	易感人群	指突发公共卫生事件中哪些群体和人群易于感染
距离评估	时空距离	指突发公共卫生事件对可能造成影响的区域进行的时间、空间评估
	心理距离	指突发公共卫生事件感染的心理感知评估
成本评估	防护成本	指用于防护突发公共卫生事件物资的成本
	救治成本	指用于感染病毒治疗花费的成本
行为应对	防护行为	指通过隔离、佩戴口罩等具体行为防护病毒感染
	医疗救治	指通过具体的医疗手段救治可能感染的病患
	寻求援助	指通过公开医疗渠道、资源求助防护应对突发公共卫生事件
情感应对	心理支持	指通过心理干预、心理安抚等手段降低对突发公共卫生事件的恐惧
	情感慰藉	指通过需求同理心、情感抚慰降低对突发公共卫生事件的担忧

资料来源：作者自制

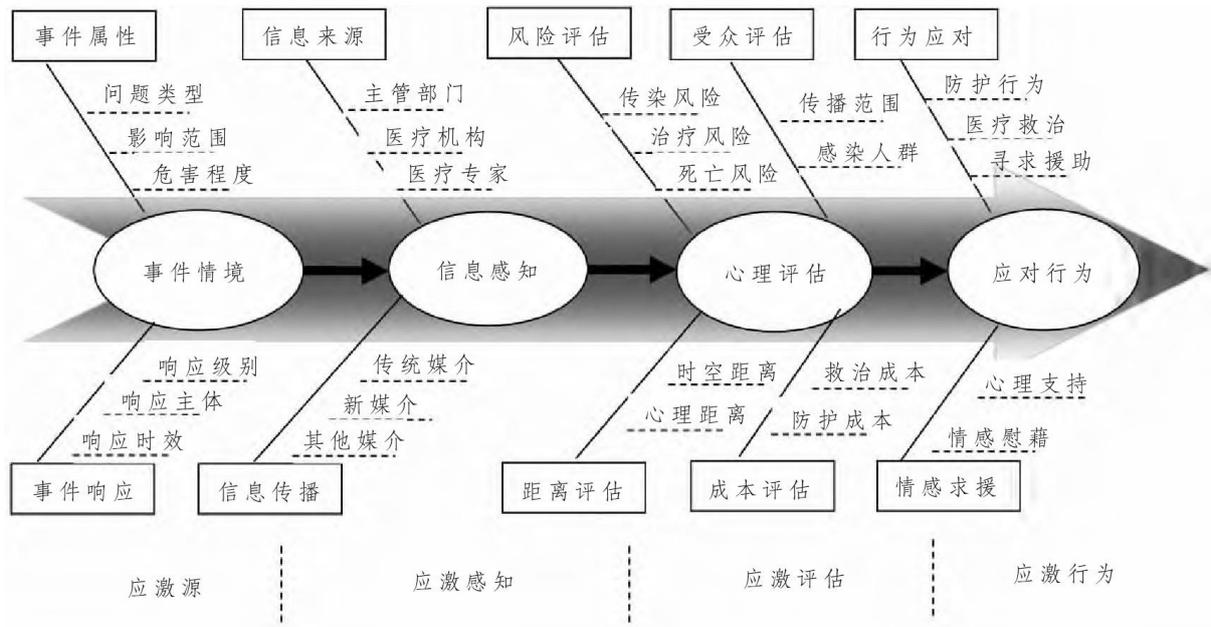


图 1 突发公共卫生事件中的公众应对行为生成逻辑

## 五、模型阐释

本文构建了突发公共卫生事件影响下的公众应对行为发生机制模型，从生成逻辑看，公众从突发公共卫生事件暴发到应对经历了事件情境—信息感知—心理评估—应对行为的过程。但其内在机理尚不清楚，下文将接着讨论：

### （一）公众应对行为生成经历事件情境—信息感知—心理评估—应对行为的过程

从特质论到过程论是应对行为研究逐步深化的过程。“过程论”研究者认为应对行为是从应激源逐渐内化的过程，应激源—应激感知—应对策略—应对行为—后效认知的动态变化，揭示了个体应对行为与情境密切相关，从个体感知应激源到做出应对行为，需经历多次的认知评估和应对策略的选择。但其内在机理以及如何根据情境变化而产生决策变化却尚不清晰。结合突发公共卫生事件，研究发现，公众应对行为发生模型为：事件情境—信息感知—心理评估—应对行为，符合公众突发公共卫生事件的应对行为发生实际。

首先，突发公共卫生事件情境是公众应对行为发生的应激源，影响公众应对行为的应激感知。事件情境包括突发卫生事件的规模、类型、危害等属性，以及这些属性特征经由主管部门的研判提出的事件响应策略。其次，信息感知是公众应对行为的决策依据，影响公众应对行为心理评估。信息爆炸时代，信息传播渠道和信息发布主体对公众感知影响巨大，信息来源和渠道是影响公众感知应激源的两个重要因素。再次，经由事件情境、信息感知，公众开始对获取的信息开始加工，进行心理评估，是公众应对行为决策过程，影响公众行为选择。具体可分为风险评估、距离评估、受众评估和成本评估的心理过程。最后，个体根据自身认知和评估结果，采取相应的应对行为，主要可分为行为应对和情感应对，以不同策略从不同角度缓解个体对突发公共卫生事件的恐惧，以上机理构成了公众应对突发公共卫生事件的行为发生逻辑。结合本次新冠肺炎疫情突发事件，本文将继续论述各路径的具体内涵。

### （二）“事件情境—信息感知”作用路径

---

新冠肺炎作为突发公共卫生事件是如何被公众感知的？在“事件情境—信息感知”路径中，新冠肺炎的情境要素经由信息主体解读和信息渠道传播，形成公众对事件情境的信息感知。

### 1. 新冠肺炎事件情境表现为两个方面，一是新冠肺炎本身的事件属性；二是官方对事件的研判响应信息

事件属性方面，事件属性指的新冠肺炎本身所具有的固有属性、客观存在的特征。新冠肺炎作为典型的突发公共卫生事件，其固有特征表现为问题类型、危害程度、影响范围，均是影响公众产生较高的风险感知的因素。其一，问题类型包括新冠肺炎属何种等级的传染疾病，具有哪些症状特征，从属何种病毒种类等等。如新冠肺炎病毒和普通感冒有很多相仿之处，都有咳嗽、胸闷、发热等症状，揭示了感染新冠肺炎病毒特征的外在表现，以引起对新冠肺炎早期相应症状的重视。其二，危害程度则包括了新冠肺炎的致人死亡情况、传播途径等。2020年1月20日以来，新冠肺炎疫情感染病例、疑似病例以及病亡人数都呈不断上升之势，2020年2月12日，单日最高新增确诊病例15152人（数据来源：国家卫健委官方网站），说明新冠肺炎感染范围大、传播风险高，致人死亡情况确实存在，危险程度较高，需引起公众的高度重视。在传播途径方面，主要靠飞沫传播、接触传播，减少人员密集聚会，可有效降低新冠肺炎的传播风险。其三，影响范围是指新冠肺炎是局部疫情还是较大范围疫情，影响范围不同，不同区域公众重视程度存在差异。新冠肺炎疫情发生以来，范围涉及全国31个省份，病例分布以武汉市为主，说明新冠肺炎不是局部疫情，而是大规模暴发的遍及全国各省市的疫情，武汉是疫情较为集中的地区，需提升到更高的关注程度。

事件响应方面，事件响应作为主管部门对新冠肺炎研判做出的响应策略，表明了新冠肺炎疫情的风险等级，包括响应级别、响应主体、响应时效三个维度，也会对公众的风险认知产生影响。其一，响应级别体现了政府处置突发公共卫生事件的适用等级、管控举措等。新冠肺炎疫情突发，国家及时启动了一级响应，按照我国突发公共卫生事件应对最高等级的要求，实施包括“封城”、交通管制、工厂停工、商店关门、延期复工等举措，以空前的力度应对新冠肺炎疫情的风险。其二，响应主体是指响应单位的层级高低，也反映新冠肺炎事件的严重程度。我国实施分级响应制度，新冠肺炎疫情发生后，国务院实行联防联控机制，统筹指挥交通、医疗资源分配、财政资金支持等；省市实行一级响应等，由各省（自治区、直辖市）一把手担任疫情防控总指挥，高规格应对新冠肺炎疫情的防治工作。其三，响应时效是指新冠肺炎疫情发生后的响应时间快慢。新冠肺炎疫情全国暴发后，习近平总书记连夜召开中央政治局会议，专题研究新冠肺炎疫情防控工作，制定了“坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策”的总体原则。疫情重点地区快速采取果断措施，武汉“封城”时间距离新冠肺炎疫情确认仅3天，千万人口城市武汉“封城”，可见新冠肺炎疫情风险紧急程度。

新冠肺炎事件属性和事件响应共同构成公众感知新冠肺炎疫情的总体情景，涵盖了新冠肺炎的问题类型、危害程度、影响范围，并由此启动的国家响应层级、响应主体和响应时效，形成公众感知新冠肺炎的全景图。

### 2. 事件属性往往无法直接被多数人知晓，信息源需通过信息发布主体解读和信息渠道传播，被公众所感知

信息主体指信息源头产生于何主体，具体到新冠肺炎疫情而言，信息来源主要有政府主管部门、科研医疗机构、专家学者。政府主管部门作为疫情应急管理部门，信息往往具有权威性、可信用度高；国家卫健委每天公布新冠肺炎确诊人数、疑似病例、密切接触者、医学观察者等数据，及时公开疫情情况，做到信息及时公开，降低民众对疫情未知的恐慌。科研医疗机构往往能及时公开发布疫情最新的研究成果和进展，具有及时性、可信用度高特点；南方科技大学、上海交大、武汉中南医院、武汉金银潭医院、华大基因等科研医疗机构及时将新冠肺炎疫情防治的最新研究成果公开，以增强公众对科学防治新冠肺炎疫情的信心。专家学者基于专业知识和判断给予疫情防控可行的意见建议，提升防控科学性。钟南山院士、李兰娟院士、张文宏等专家针对新冠肺炎疫情的防控建议和治理方案，提升了公众对新冠肺炎的科学认知。

信息传播渠道指信息通过何种媒介流向公众，主要有新媒体、传统媒体、其他媒介传播渠道。新媒体指利用数字技术、网络媒介向用户提供信息和服务的传播形态，具有及时性、丰富性、复杂性等特点。新冠肺炎疫情发生以来，以“两微一端”为代表的新媒体对疫情发布、防控宣传做了大量的信息披露，“丁香园·丁香医生”等新媒体关注全国新冠肺炎疫情实时动态等。传统

---

媒体与新媒体相对，指通过固定、机械装置等向社会公众发布信息，这类媒体往往具有官办属性，通过信息甄别和筛选，可信度高，如央视、主流报刊等不仅对新冠肺炎疫情进行发布，还承担信息核实、辟谣等功能，降低公众获取信息的风险，“央视新闻”及时纠正新冠肺炎疫情治理和防控过程中的虚假信息，营造健康舆论氛围，显示了传统媒体对新冠肺炎疫情的信息发布扩散功能。其他媒介包括口头传播、告示等，也对信息传播起重要作用，邻里间信息互通有无、家庭内部口头交流提升信息的通畅度均影响公众的信息感知。

事件情境产生后，经由主管部门、专家学者和医疗科研院所等机构和个人从不同方面、不同维度的解读，形成公众通俗易懂、易于接受的新冠肺炎疫情信息，借由新媒体渠道、传统媒体渠道和其他渠道，覆盖到公众群体，为公众所感知。

### （三）“信息感知—心理评估”作用路径

“信息感知—心理评估”作用路径中，主要阐释公众基于对突发公共卫生事件的信息感知，做出行为决策评估的过程。前文详述了新冠肺炎疫情如何由新冠肺炎事件情境到被公众所感知的过程，公众一旦获取、加工新冠肺炎疫情信息后，会内化为心理应激评估过程，包括风险评估、受众评估、距离评估和成本评估。

风险评估即新冠肺炎疫情可能对自己产生的风险，包括感染风险、治愈风险、死亡风险等。第一，感染风险即可能被感染的概率。新冠肺炎疫情发生后，全国累计报告确诊病例 90062 例（截至 2021 年 3 月 16 日，国家卫健委公布），是新中国成立以来感染人数最多的突发公共卫生事件，说明新冠病毒的感染风险较高，公众在采取防护措施时就会愈加重视。第二，治愈风险即感染新冠肺炎治愈率。治愈率反映新冠肺炎的实际危害程度，2003 年“非典疫情”对国人造成的巨大伤害还历历在目，新冠肺炎疫情发生以来，我国高度重视新冠肺炎患者的救治工作，累计治愈出院病例 85244 例（截至 2021 年 3 月 16 日，国家卫健委公布），整体治愈率较高。表明公众感染新冠肺炎后，通过治疗方案能够实现治愈成功的可能，这也会影响其应对行为的选择。第三，死亡风险即感染新冠肺炎出现死亡的概率。新冠肺炎患者累计死亡病例 4636 例（截至 2021 年 3 月 16 日，国家卫健委公布），说明了新冠肺炎感染患者死亡的概率，要求我们更加重视新冠肺炎疫情的危害程度，作为公众个人要采取科学合理的防疫应对措施，降低感染风险。

受众评估即新冠疫情感染的主要受众范围、易感人群等。受众范围是指新冠肺炎可感染的人群属性、范围，如年龄结构、血型特征等。新冠肺炎疫情期间，报道新型冠状病毒肺炎确诊病例中出现婴儿的病例，表明新冠肺炎对婴儿也存在感染的可能，排除婴儿不感染的可能性，提示我们任何人群都不能放松对疫情的防控。易感人群指相对更容易感染新冠肺炎个体，研究表明：具有基础疾病、患有呼吸疾病的群体往往体质较弱，也相对容易感染新冠肺炎。公众个体要根据自身情况更加重视新冠肺炎疫情的应对行为选择，易感人群要减少人际接触，降低风险。

距离评估即新冠肺炎能否对自己造成感染风险的时空距离和心理距离评估。因新冠肺炎具有潜伏期、人群流动性大等因素，公众所处的时空区域是否存在感染风险，对公众采取应对行为存在影响，如附近出现感染病例，则自我评估感染的时空距离较近，应该提高应对意识；心理距离则是主观评估可能被感染的风险，公众基于新冠肺炎疫情的传播情况，会产生记忆联想，往往心理评估会形成自我感染新冠肺炎的担忧，表明了公众心理距离评估对行为的作用机理。

成本评估即对新冠肺炎采取防护、救治等行为可能花费的成本，包括防护成本、治疗成本。防护成本指购买新冠疫情防控物资等承担的成本。新冠肺炎疫情的公众日常防控成本包括“口罩、消毒品、隔离居住”等，体现了公众对于防护新冠疫情进行的成本评估，相比而言，防护成本低于隔离成本，公众易于采取更加节约的方式进行疫情防控。治疗成本指感染新冠肺炎治疗的成本。作为普通公众而言，感染救治成本也是必须衡量的一个重要方面，成本衡量也成为影响公众应对行为选择的重要因素。

风险评估、受众评估、距离评估与成本评估是公众围绕新冠肺炎疫情从事件情境到信息感知，并经信息感知情况做出的四个维度评估，个体依据四个维度评估结果轻重程度的不同组合，进而形成相应的应对行为决策依据。

#### （四）“心理评估—应对行为”作用路径

“心理评估—应对行为”作用路径中，阐释公众基于对突发公共卫生事件的心理评估过程，做出应对行为选择。基于风险评估、距离评估、受众评估、成本评估，公众会依据自身评估结果来选择相应应对行为，可以分为行为应对和情感应对。

行为应对指采取具体的行动策略预防或治疗新冠肺炎，包括采取防护行为预防、救治行为治疗、求助行为寻求资源帮助。其一，防护行为指能够实现新冠肺炎预防和保护的措施。在新冠肺炎疫情的防控建议和指导下，佩戴口罩、勤洗手、勤消毒等措施是专家认为最基本的防疫措施。公众通过购买基本防护物资，采取必要的防控行为，显示了公众基于新冠肺炎疫情的研判，采取积极的防护行为对抗新冠肺炎疫情。其二，救治行为指通过医疗手段实现新冠肺炎的治疗、舒缓。此次新冠肺炎让 ECMO（人工心肺机）进入人们的视野，采取中西医结合治疗方式，提高新冠肺炎患者的救治率，反映了积极的医疗手段对提高新冠肺炎治愈率具有积极作用。其三，求助行为指通过寻求医疗或资源帮助对抗新冠肺炎疫情。疫情发生以来，通过微博求助、公益机构求助解决部分困难群体的防控应对燃眉之急，反映了公众积极通过求助通道寻求医疗物资解决新冠肺炎的防护和治疗所需资源。

情感应对指通过心理疏导、情感安抚等措施降低个体对新冠肺炎疫情的恐惧和风险感知，包括心理支持手段、情感慰藉等。一方面，公众要树立良好的心态，科学防疫，不信谣、不传谣，用健康的心态面对新冠肺炎疫情带来的精神压力。另一方面，情感慰藉指通过同理心、情感抚慰、乐观预期降低对新冠肺炎疫情的恐惧。新冠肺炎疫情防控工作在我国高效开展，以举国之力应对新冠疫情，公众要树立疫情向好转变的积极预期，主动配合国家和社会统一开展的疫情防控工作，通过彼此情感抚慰或积极的心理预期，实现对新冠肺炎的情感应对。

## 六、研究结论与政策启示

本文以新冠肺炎疫情为例，通过微博提取数据研究了突发公共卫生事件影响下公众应对行为的发生逻辑，提炼出“事件情境—信息感知—心理评估—应对行为”的过程。其中，事件情境是公众应对行为发生的逻辑起点，事件属性特征、事件响应情况构成了影响公众应对行为的情境要素；信息感知是公众应对行为生成的媒介支撑，通过信息主体分解情境要素，经由信息传播为公众所感知；心理评估是公众应对行为生成的决策过程，包括风险评估、受众评估、距离评估、成本评估维度，不同影响程度下的评估结果，影响公众不同应对行为选择；应对行为是公众应对的最终表现，可为行为应对和情感应对。进一步，本文分析了事件属性—信息感知、信息感知—心理评估、心理评估—应对行为三条作用路径，阐释了其具体发生的过程机理，揭示了突发公共卫生事件影响下的公众应对行为发生逻辑和内涵要素，具有较强的理论意义和现实指导意义。

#### （一）重视突发公共卫生事件属性管理，加强对突发公共卫生事件研判，及时响应突发公共卫生事件

突发公共卫生事件属性管理是科学应对突发公共卫生事件的前提，是影响公众应对行为最直接、最关键的要素。一方面，突发公共卫生事件的问题类型、危害程度和影响范围，直接影响公众的风险感知，对问题类型复杂、危害程度严重、影响范围广泛的突发公共卫生事件，要及时研判，积极主动回应公众关切，真实、准确、高效公开突发公共事件基本情况；另一方面，要科学研判突发公共卫生事件属性，及时、高效启动应急响应机制，做好充分必要的突发公共卫生事件应对措施。通过正确认识和科学响应突发公共卫生事件，降低公众不必要的突发公共卫生事件恐惧。

#### （二）重视突发公共卫生事件信息发布和信息管理，提升主流媒体、主管单位对突发公共卫生事件的舆论引领能力

信息传播是公众认识突发公共卫生事件的重要来源。现代社会处于信息大爆炸的时代，微博、微信公众号、朋友圈等自媒体平台高度发达，海量信息高速传播，真伪难辨，冲击着公众的风险认知。在应对突发公共卫生事件方面，主流媒体、行政主管部门要肩负起信息发布和传播的重任，正确传播突发公共卫生事件相关信息、及时清理非法信息和纠正错误信息，增强对突发公共卫生事件的舆论引导能力。

### （三）重视公众应对行为管理，引导公众理性应对、科学应对，提高

突发公共卫生事件治理能力突发公共卫生事件影响下的公众应对行为经历事件属性—信息传播—心理评估—应对行为的过程，事件属性是影响公众应激行为的来源，信息传播渠道影响公众应对行为感知，心理评估则是公众依据获取的信息评价突发公共卫生事件风险的要素，并最终表现为应对行为。要从公众应对行为生成逻辑出发，注重它们之间的作用路径，从事件属性管理、信息传播、作用路径、风险传播等多方面注重公众应对行为管理，引导公众理性应对、科学应对，避免出现恐慌性、非理性应对行为。

### （四）重视突发公共卫生事件防控精准性，提高应对突发公共卫生事件的综合治理能力，从本源上缓解公众应对行为恐慌

强化科学防控和医疗救治是应对突发公共卫生事件的治本之策，是从根本上缓解公众应激行为、稳定社会人心的强心剂。突发公共卫生事件具有突发性、公共性、危害性等特征，要坚持早发现、早报告、早治疗的通识原则，以强有力的举措尽可能快和尽可能早地阻断疫情传播渠道，避免造成社会大规模的恐慌。要集中医疗救治力量，加强病患救治和疫情应对，努力提高病患人员的治愈率，降低病亡率，以对人民生命安全和身体健康高度负责的态度，缓解公众对突发公共卫生事件不确定性和未知风险的担忧。

#### 参考文献:

- [1]中国政府网. 突发公共卫生事件应急条例[EB/OL]. [2005-08-02]. [http://www.gov.cn/banshi/2005-08/02/content\\_19152.htm](http://www.gov.cn/banshi/2005-08/02/content_19152.htm).
- [2]搜狐新闻网. 非典来袭不听劝阻匆忙逃离：他们为何离开校园[EB/OL]. [2003-05-20]. <http://news.sohu.com/49/60/news209376049.shtml>.
- [3]迈克尔·里杰斯特. 危机公关[M]. 陈向阳, 陈宁, 译. 上海：复旦大学出版社, 1995.
- [4]邢鹏飞, 李鑫鑫. 重大疫情防控中网络舆情形成机制及引导策略研究——基于新冠肺炎疫情期间网络舆情文本的质性分析[J]. 情报杂志, 2020(7):67-74+158.
- [5]时勘, 范红霞, 贾建民, 等. 我国民众对 SARS 信息的风险认知及心理行为[J]. 心理学报, 2003(4):546-554.
- [6]张宝生, 张庆普. 重大突发公共事件中网络虚拟社群负面情绪传染规律及治理研究——来自新冠病毒疫情防控措施的启示[J]. 情报杂志, 2020(9):121-128.
- [7]王仕勇. 大数据时代的社会舆情治理：何以可能与何以可为[J]. 重庆社会科学, 2021(12):84-95.
- [8]王云霞, 万明钢. 应对理论的回顾与展望[J]. 河西学院学报(哲学社会科学版), 2002(3):46-49.
- [9]俞磊. 应付的理论、研究思路和应用[J]. 心理科学, 1994(3):169-174.
- [10]FOLKMAN S, LAZARUS R S. An Analysis of Coping in a Middle-aged Community Sample[J]. Journal of Health and Social Behavior, 1980, 21(3):219-239.

- 
- [11]BOLGER N.Coping as a Personality Process:A Prospective Study[J].Journal of Personality and Social Psychology, 1990, 59(3):525-537.
- [12]PARKES K R.Locus of Control,Cognitive Appraisal,and Coping in Stressful Episodes[J].Journal of Personality and Social Psychology. 1984, 46(3):655-668.
- [13]MCCRAE R R,COSTA P T.Personality,coping,and coping effectiveness in an adult sample[J].Journal of Personality, 1986, 54(2):385-404.
- [14]LAZARUS R S,FOLKMAN S.Stress,Appraisal, and Coping[M].New York:Springer Pub Co, 1984.
- [15]李华强, 龚乐, 范春梅. 药品安全事件中公众应对行为的形成机制[J]. 公共管理学报, 2019 (3):97-107+172-173.
- [16]李华强, 周雪, 万青, 等. 网络隐私泄露事件中用户应对行为的形成机制研究——基于 PADM 理论模型的扎根分析[J]. 情报杂志, 2018(7):113-120.
- [17]Glaser,B.G. and A.L. Strauss,The Discovery of Grounded Theory:Strategies for Qualitative Research[M]. Chicago:Aldine de Gruyter, 1967.
- [18]戴建华, 高星, 廖瑞丹. 基于郎之万方程的网络舆情共振研究[J]. 情报科学, 2018 (6):68-72.
- [19]赵军锋, 金太军. 公共危机中政府协调的情景分析[J]. 晋阳学刊, 2011 (5):35-39.
- [20]CHARMAZ K. “Grounded Theory:Methodology and Theory Construction”,International Encyclopedia of The Social and Behavioral Sciences(Second Edition), 2015, 4:402-407.
- [21]王英伟, 医闹行为的归因模型构建及干预路径选择——基于扎根理论的多案例研究[J]. 公共行政评论, 2018 (6):68-86+211.