



作为 SARS 危机的亲历者，谢晓非教授曾对当时民众的心理恐慌现象进行过深入研究，汶川地震发生之后，她又从专业的视角对震后民众心理进行了细致观察，并围绕灾后民众心理家园的重建提供了很多有价值的观点。

重创中的心灵家园

## 废墟上心灵重建

谢晓非

**突**发的公共危机事件往往涉及大量的生命物质财产损失，并由此带来民众心理的巨大伤痛。基于这样的特征，民众理性毫无疑问会在一次次的危机中经受考验。突发性的危机让我们失去家园、失去亲友、失去肢体，给我们留下了无法言尽的伤痛。但是在地震的救援现场，我们看到的决不仅仅是眼泪，更有千万民众令人震撼的坚强。这种民众理性的光辉，是点亮未来家园重建的灯塔。

观点一：高度强化社会系统的作用，可以部分替代亲情系统的功能，这是我们重建心理家园的核心部分。

对 SARS 危机的研究，我们发现民众在危机中表现出的社会心理支持体系有

三个层次：最核心是家庭成员关系，其次是周边的亲友关系，最外围是单位和社会等机构所提供的公共关系。绝大多数个体在危机中是按照这个结构寻求帮助和获得支持的。这一社会心理体系越完整，个体在危机中越有可能获得支持而从从容地应对危机。然而，在地震中失去亲人的个体，他们缺失了应对危机最核心的部分，我们必须通过可能的途径，为他们提供任何可以替代的心理支持。

民众获取信息来源的两个主要渠道是相互独立的，亲友信息渠道中表现出明显的层次关系：首先，父母和配偶/恋人是个体风险情景中的第一层社会支持关系，其次是亲属和朋友；再其次才是同事/同学。这表明面临巨大威胁时，民众的心理支持层次基本上是以情感的亲疏来

划分的。另外，民众对各种官方媒体表现出了极高的信任度，尤其以电视、报纸和电台为代表，这一点是个体亲情支持的有力补充。民众应对危机的社会心理支持系统应该有两个基本的部分，即亲情与社会系统。这两个部分各自扮演不同的角色，但各自起着不可替代的作用。地震之后，很多同胞缺失了亲情的支持系统，这是在心理重建的过程中决不可以忽视的。从现有的条件来看，提供群体性的心理抚慰方式，比如，集体的心理辅导，集体性的学习和活动等，对于大多数成人，尤其是对儿童，能够更快地让他们从有同样经历同样需求的人那里获得同伴的支持，建立起一个他们更熟悉、更亲切、更平等的心理参照体系，从而有可能较快地起到替代亲情系统的作用。我个人认为，要特别谨慎地

对待儿童的领养问题。地震中的孤儿,在一个有同样经历的儿童群体中成长,对于今后几十年的心理修复是非常重要的。当然,高度强化社会系统的作用,也可以部分替代亲情系统的功能,这是我们重建心理家园的核心部分。

当个体面临危机时,如果有适当的社会心理支持,个体应该能够更好地应对危机。但同时,个体在危机中寻求社会心理支持需要的强度本身能够折射出个体自身应对危机能力的强弱。实际上,越是需要社会心理支持的个体,更多表现出了从众行为和家庭依赖,而相应的心理焦虑程度也越高。对于那些需要社会心理支持的个体,能够在危机中获得支持是非常重要的。因此,我们也应该特别注意不同个体的状况而区别对待。研究发现,如果个体的社会心理支持的需要非常强烈,它表明个体更有可能在危机中表现出高的心理焦虑。但是,如果个体同时也更积极地寻求亲情和官方多种渠道的支持,对正面信息的关注程度更高,更多地去参与自愿性的活动,从整体上讲,他们的应对策略也是正面和积极的。因此,对社会心理支持的需要本身并不等于心理恐慌。在危机中只要能够满足个体的社会心理支持的需要,就可能提供应对危机的保障。

观点二:在危机中适度关注事件信息但不应过度,这对于维护自己心理健康有积极意义。

民众应对危机的一个非常重要的方面是尽可能快地建立其有效的行为,我们发现,那些更多地与他人保持适度交流的个体有更好的心理状态。

在危机中搜索自己关心的信息,这是个体最自然的一种应对风险事件的反应。个体对所关心事件的无知状态,比如,对风险事件相关知识或对事件状况的无知,往往是导致个体焦虑最重要的原因之一。因此,对信息的搜索可以帮助个体克服因为对事件的无知状态而带来的心理焦虑感。绝大多数民众在危机期间,对相关信息都非常关心,每天都会通过一定的渠道

进行信息的收集和交换。最直观的表现就是每日数次地对信息进行搜索,直观上说,个体搜索信息的次数代表了个体对信息需要的急切程度。因此,从个体对信息的搜索次数也可以了解某些个体心理状态的相关信息。这个数字表明当面临重大的风险事件时,个体每日搜索信息的次数是一个有价值的行为指标,每日搜索信息的多寡可以反应出个体在其它指标上的差异。在面对 SARS 时,虽然民众大都可以保持正常的关注水平,然而也有 6.2% 的民众每天关注的次数要超过 20 次,这种过度频繁地搜索可能因为个体时时刻刻处于风险事件的氛围中,因而成为个体心理焦虑的一大来源。与此相对的是,每日搜索信息在 2 次以下的个体所关注的焦点以及心理状态都更具建设性。因此,我们建议在地震发生后适度关注事件信息但不应过度,这对于维护自己心理健康有积极的意义。

另外,除了搜索信息,应对任何一种危机,建立一些恰当的行为是非常必要的,对于地震灾区的民众更是如此。如果我们可以通过渐进的方式做一些力所能及的事情,比如,承担一些公共性的事务,组织集体的学习或其它活动,帮助他人,参加信息传递与外围救援等。从中我们可以体会群体的温暖和力量,也能够重新找回自我价值。

观点三:没有任何单位和个人能够替代政府的角色,其功能主要体现在两个方面的有效操作:传媒和专家。

危机中的沟通必须将公众视为“中心”,我们将其称为“以受众为中心的风险沟通”。危机中的沟通应该始终围绕这个中心形成有效的沟通方式,从而满足民众在危机中的特定需求。

“以受众为中心的风险沟通”核心在于帮助民众建立理性的风险认知模式,其中主要涉及信息性质、渠道选择以及民众行为特点等要素;同时,风险沟通必然包含沟通双方互动、信任以及社会心理支持等多项机制的调节和制约。政府在危机期

间起了非常重要的作用。首先,政府所公布的官方信息是民众获取信息的重要途径,也是民众最信任的信息获取途径之一;其次,政府的举措也是所有信息中民众最为关注的一类。在应对一个大规模的社会风险事件的时候,没有任何单位和个人能够替代政府的角色,其功能主要体现在两个方面的有效操作:传媒和专家。

在危机过程中,各种媒体渠道,比如电视、报纸、网络等,以及沟通方式,比如故事性的新闻或概念性的新闻,都参与了对民众的认知干预,因此信息渠道对民众心理状态的影响是明显存在的。另外,专家的意见在风险沟通中比起非专业的信息更会得到信任和重视,尤其是在危机情景还模糊不清,个体应对心理反应模式结构还未形成的时候尤其如此。民众的心理恐慌常常源于对相关专业知识的缺乏,因此,基于专家的信息沟通是风险沟通中最重要的策略之一。

民众建立的社会心理支持体系可以区分为情感型和权威型。情感型是社会心理支持体系的基本内核,主要是由个体的家庭成员、亲属朋友等关系构成;而权威型对象能否起到干预个体心理状态的作用,很大程度上依赖于权威型对象做出的努力以及民众的认知、态度与行为特征。

研究发现“以受众为中心的风险沟通”方式涉及渠道问题、信息性质、知觉方式以及民众行为特点等多种要素;同时,风险沟通必然包含沟通双方互动、信任以及社会心理支持等多项机制的调节和制约。在渠道保证的前提下,民众知觉到的信息越充分、越关注周围其他个体的行为、具有越强的自愿者意向,就会表现出对专家学者的评论、建议及预测等方面的信息更加信任,同时对政府在危机过程中所扮演角色的评价也越高。

此次地震灾难中,从中央到地方,各级政府都发挥了典范的作用,因此我们看到地震救援的工作,虽然艰苦但正在朝着既定方向前行。但是,我们应该特别意识到,大灾之后的民众心理建设是一个长期的过程,而且会是一个痛苦但也充满希望的过程。