

突发公共事件中公众的共情心理发展过程、影响因素及干预治理研究

刘相宇

南京邮电大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2023年3月7日; 录用日期: 2023年4月17日; 发布日期: 2023年4月26日

摘 要

随着互联网技术的升级与革新, 公众越来越容易获取信息, 其言论意识也不断增强。然而, 突发公共事件在网络空间中往往不能即时呈现完整的事实过程, 导致社会矛盾的关注度极度升高, 公众的心理情绪多极分化。因此, 在信息时代的突发公共事件传播过程中, 基于事件本身的公布过程、曝光程度及信息的真实性, 公众的共情心理也在不断地发展变化。信息传递的便捷性使得突发公共事件信息受众范围扩大, 公众的自我认知、他人的行为引导及神经生理因素的刺激都会对其共情心理产生影响。因此, 要建设个体、组织和政府三级联动干预引导机制, 及时引导公众共情心理的良性发展, 以快速、有效地解决突发公共事件, 使公众的共情心理为促进社会和谐稳定发挥积极作用。

关键词

突发公共事件, 共情心理, 心理疏导, 行为引导

Research on the Development Process, Influencing Factors and Intervention Management of Public Empathic Psychology in Public Emergencies

Xiangyu Liu

School of Marxism, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: Mar. 7th, 2023; accepted: Apr. 17th, 2023; published: Apr. 26th, 2023

Abstract

With the upgrading and innovation of Internet technology, it is easier and easier for the public to

obtain information, and their awareness of speech is constantly enhanced. However, public emergencies often cannot present a complete factual process in real time in cyberspace, which leads to an extremely high level of attention to social conflicts and multi-polar polarization of public psychology and emotions. Therefore, in the communication process of public emergencies in the information age, the public's empathic psychology is also constantly developing and changing based on the publication process of the events themselves, the degree of exposure and the authenticity of information. The convenience of information transmission expands the scope of the audience for information of public emergencies. The self-cognition of the public, the behavior guidance of others and the stimulation of neurophysiological factors all have an impact on their empathy psychology. Therefore, it is necessary to build a three-level interactive intervention and guidance mechanism for individuals, organizations and governments to timely guide the healthy development of public empathy, so as to quickly and effectively solve public emergencies and make public empathy play a positive role in promoting social harmony and stability.

Keywords

Public Emergency, Empathic Psychology, Psychological Counseling, Behavior Guidance

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

共情一词英文释义为 Empathy, 最初应用于人相对于艺术作品的切身感受而引发的精神共鸣, 之后由 Lipps 引入心理学领域。直到 1909 年, 英国心理学家 Edward Titchener 将其译为 Empathy (共情), 此后, 共情一词在心理学领域逐渐受到关注并展开研究。在汉语词语的释义中, 共情一词被理解为同理心、神入、设情等概念, 在广义上不仅包含“同情”意义上的“恻隐之心”, 也包含“神入”意义上的“设身处地”, 又包括“同理”意义上的“认知同步和感知模仿”。即共情“是理解和分享他人感受并对他人的处境做出适当反应的能力”(Moriguchi et al., 2007), 它是基于个体的认知理解和他人的感受共享而之于他人立场的情绪体验, 无论是自我的情绪表达或是行为展现, 都是心理共情体验的本体表达。也就是说, 个体对于他人情绪的感知程度, 取决于个体的共情水平(黄璐青, 苏彦捷, 2012)。

近年来, 以自然灾害、事故灾难、公共卫生安全事件和公共社会安全事件为主的突发公共事件当中, 在信息技术的加持下, 使得舆论的发酵程度、信息传播的范围愈发的不可控。由此对公众的共情心理造成了不同程度的影响, 公众的外在应对反应表现为理性客观与狂热偏激两种状态。面对突发公共事件, 公众的心理心态和共情能力可表现为三种类型: 积极卷入型、无关无谓型和消极创伤型(仇瑞等, 2022)。以三年疫情为代表的突发公共卫生安全事件和以 3.21 东航空难事故为代表的突发公共社会安全事件中, 随着时间的流转以及舆情的形成和波动, 公众的共情心理也在不停地发生变化。在整个公共事件的发展过程中, 公众的共情心理发展过程表现为情绪感染 - 情绪共情心理 - 认知转化 - 认知共情心理 - 回归理性(袁晓劲等, 2019), 从以图片、视频、语言等为主的直观感受而形成的外界刺激, 经过同理意义上的“感同身受”, 逐步发展为内在的情绪共情心理, 经由主体的自我认知调节转化为认知共情心理。最终基于主体的认知, 其共情心理外化为情绪表达或行为外显。行为外显是从感知模仿转变为行为模仿, 即由心理共情外化为行为共情。不同的群体认知体验的不同, 也会产生不同的社会行为。共情心理的产生首先是由外界信息通过人体感官进入脑区, 通过脑区相关部位进行认知区分后, 产生不同的情绪, 并最终外化表征出来。

2. 突发公共事件中公众共情心理的发展过程

以 3.21 东航空难事故为例分析突发公共事件公众共情心理的发展过程, 整个空难事故事件发展过程可分为事件初始期、事件爆发期和事件后续期。从生理因素的角度来讲, 公众的共情心理发展过程呈现出在整个事件的发展过程中, 公众的共情心理可分为情绪酝酿期、情绪爆发期以及情绪衰退期, 不同人群的不同情绪心态最终回归理性。

2.1. 情绪感染引发共情心理

2022 年 3 月 21 日, 东航空难事故刚刚发生, 危机处于刚刚发生的阶段, 坠机事故原因、造成的人员伤亡以及财产损失并未披露, 公众对于灾难的基本信息并未完全了解。在这样一种状态下, 公众普遍处于一个观望的态度, 事件并未涉及自身或相关亲属, 仅仅对于事故的发生表示遗憾。此时公众的情绪处于盲目乐观, 不确定性强的状态。大部分人的心态是以积极的情绪和心理为主导, 在网络空间中虽然存在着消极悲观的情绪评论, 但并未弥散开来。但由于事件刚刚发生, 互联网平台当中多是零零散散的相关信息, 事件本身还处于不断发展的过程当中, 危机事件的诸多相关信息并未被挖掘, 公众对于事件的了解仅停留在表面。人们通过互联网获取信息存在一定的滞后性, 仅通过零散信息和官方通报了解事件。此时公众对于事件仅形成一个初步的认识, 少量的外界信息使公众的整体共情心理以及情绪状态处于平稳的阶段, 基本呈现出乐观和不确定性强的特点。

2.2. 逐步转化情绪共情心理

随着事件的调查进行以及相关通报和自媒体的解读, 相关事态不断发展, 事件进入了爆发期。这一阶段, 多方媒体竞相报道, 图片、视频等相关信息虚虚实实在互联网中传播开来。信息量的不断扩大, 造成共情的主体及数量都在增长。由于空难事故造成的人员伤亡和财产损失巨大, 网络中的悲观情绪通过发酵蔓延开来, 此时公众的共情心理处于极不稳定的状态。加之事故现场的图片、救援人员以及现场媒体的渲染, 网络中公众整体的情绪呈现出悲观的状态。在这一阶段, 积极救援的情绪和巨大伤亡造成的悲观情绪交错, 使得公众的情绪共情心理逐渐上升。同样, 理性的情绪虽然存在, 但是整体的程度偏低。信息量的急剧扩大, 导致不同的利益相关者对于相同的信息持不同的观点, 不同认知水平的人群也会持有不同的相关立场。在这样一种氛围下, 公众的情绪共情心理呈现出螺旋上升的态势, 无论是积极乐观情绪或是消极悲观情绪, 都是以情绪共情心理占据主导地位, 而理性则被压制。

2.3. 最终回归理性共情心理

随着事件的发展, 公众对于事件本身有了更多的了解, 多元主体的解读使得公众有了更加理性地认识, 此时公众心理由情绪表达走向了认知转化, 逐渐回归理性。同时, 在突发公共事件的发展过程中, 随着政府、组织以及个人物力和财力的大量投入, 危机处理逐渐程序化、正规化和系统化。事件的调查结果趋于完整, 事故原因和结果的公布也向社会公开, 公众慢慢的从消极悲伤的情绪中走了出来, 危机事件进入了尾声。网络多方主体的消息发布量减少, 公众对于事件的关注度下降。此时, 伴随着公众的共情主体的范围和数量减少, 公众情绪也相应的由波动期步入平缓阶段, 整体的情绪心理共情趋于稳定。在突发公共事件的后续发展阶段, 公众的情绪心理共情由多类态情绪走向理性情绪回归, 人们慢慢的对于此次事件进行反思, 整体的情绪化趋于理性、稳定的状态。理性是发展的最终状态, 也是共情的最终结果。公众在经历了复杂情绪的爆发之后, 在各种因素的影响下, 心理共情和行为共情均回归理性, 保持平稳的情绪、平和的心态和理性的社会行为。

3. 突发公共事件中公众共情心理的影响因素

主体的共情心理是发生在主体间以及特定的情境或事件中。突发公共事件中公众的共情心理主要受制于三个基本因素：主体的社会化过程、社会化的情境导向以及主体自身神经生理因素的刺激。在这样的多重刺激之下，决定主体是否产生共情心理以及后续引发的社会行为。

3.1. 主体的社会化过程是影响共情心理的基本因素

心理学家发现共情能力的水平存在性别差异(苏彦捷, 黄翯青, 2014), 而主体的社会化过程则是导致共情能力性别差异的直接原因。在主体社会化的过程中, 主体的生长环境、生存环境、文化背景, 以及所形成的价值观和人格特质是影响其共情心理程度基本因素。有学者指出, 在生命早期的交往行为中, 其与同伴的交往质量对青少年的共情水平有着巨大的影响, 同伴关系及交往环境与共情能力呈正相关关系(范明惠, 胡瑜, 2017)。而父母的教养方式, 积极宽容或是悲愤严格的情绪都将对主体后期的共情水平有着强烈的陶染。在其生长过程中, 文化背景决定了人格特质, 研究表明积极的人格特质与共情呈现出正相关关系, “良性共情则会促进亲社会行为”(苏珊珊等, 2018)。敏感型、依赖型人格特质往往更容易站在他人的立场上进行情绪体验, 或进而产生行为反应。主体的人格特质主要是在其成长过程中通过观察、学习和模仿获得, 进而对自身的性格进行刻画, 最终提升自身的共情水平。

3.2. 社会化的情境导向是影响共情心理的外界因素

主体对事件当事人所处情境的认知和理解, 对于当事人情绪表现、语言表达的觉知, 以及其对自身产生的情绪体验是共情心理的外部条件(刘俊升, 周颖, 2008)。就此而言, 当主体对他人所表达的情绪以及当时所处的社会情境产生情绪体验时, 就会对主体的怜悯、悲愤、同情等共情心理进行激发或唤醒, 从而激发个体做出进一步的行为反应, 如语言符号表达、非语言符号的其他社会行为等(杨业等, 2017)。在突发公共事件公众共情心理的产生过程中, 情境导向是引导公众产生共情心理的外界因素, 也是主要因素。当事故现场惨烈的视频、照片等影像资料和相关信息进入公众视线, 公众会第一时间产生悲痛的情绪, 加之群体氛围的烘托, 此种情绪迅速蔓延并呈现出螺旋上升的态势。甚至是事件本身特殊的点与主体自身某一经历相符合或重叠, 则对于主体共情心理的产生起到了更为强烈的刺激。

3.3. 神经生理因素的刺激的影响共情心理的内部因素

相比较于心理学领域, 共情一词更多的还是用于医疗卫生领域当中对于医患关系的研究。在医疗卫生领域, 研究者们也对于刺激共情心理产生的神经生理因素开展了一系列研究, 从医学视角为心理学专业共情心理的深入探索开拓了新的视野。研究发现, 大脑腹内侧前额叶、脑岛、前扣带回、杏仁核和额下回等脑区主要参与了主体共情心理的产生(De Dreu & Kret, 2016)。共情时负责情绪信息处理的脑区联结增强或减弱, 导致了共情情绪心理的产生。此外, 共情时催产素、抗利尿激素、五羟色胺、皮质醇、睾丸素和多巴胺等人体自分泌物质增多, 是主体共情心理产生的重要神经生化因素。例如, 在催产素对团体关系的研究中发现, 催产素可以增强团体成员之间的共情反应, 从而促进个体亲社会行为的产生(朱龙凤, 张献英, 2017)。目前, 对于人体本身促进共情心理产生的内部因素涉及神经、内分泌等多系统、多器官, 医学界并未形成系统、统一的研究结果, 但不可否认的是, 神经生理因素的刺激是主体共情心理的产生的必要条件。

4. 突发公共事件中公众理性共情的引导策略

面对突发公共事件, 要正确地、积极地引导公众的共情心理, 建设个体、组织和政府三级联动干预

引导机制，使其形成强大的情感资源，促成个体到群体产生利他行为和亲社会行为，以快速、有效地解决突发公共事件，避免情绪异化引发不可控事件。

4.1. 强化公众主体认知，避免盲目共情

共情心理的产生主体是人，从东航坠机事件公众的共情心理发展过来看，当突发事件来临时，公众第一心理反应是震惊，其后便是恐惧、质疑、戏谑、漠然等多种情绪心理交织。学者田进曾经用“棱镜折射”模型展示了突发公共事件信息传递所引起群体的多种情绪心理和行为倾向，并将这些“折射”构成“光谱”。从这一角度来讲，公众基于自身的基本认知、思维方式以及情感阅历等，对同一事件产生不同的情绪心理，相似的认知则会导致群体划分，进行产生不同群体的共情心理。每一个群体都会形成一套自我的价值体系和评判标准，正确认知群体的共情心理往往会激发亲社会行为和利他导向，促进事件的有效解决和社会秩序的稳定。而偏激认知群体则会肆意传播负面情绪，认知共情和情绪共情失调，形成偏激共情心理。还有一部分认知模糊的群体，观念立场的不坚定使得他们的共情心理左右摇摆、飘忽不定，更容易被蒙蔽。因此，在突发公共事件中，公众首先要做到坚定的立场，强化自我认知，避免“腐蚀性情绪”引发的“共情回路”故障，要坚持理性共情。

4.2. 落实媒体属性责任，坚持事实导向

在突发公共事件信息的传播过程中，媒体的信息发布和传播在很大程度上对公众第一心理的产生造成刻板影响。因此媒体的正确导向在公众共情心理引导方面极为重要。首先，主流媒体要充分发挥自身资源优势，落实属性责任，及时、正确、真实地对事实进行披露。建立媒体公信力，将话语权牢牢抓住并正确引导，主流媒体绝不可“失语”。其次，媒体在信息发布过程中，要减少刺激性图片的公布，避免引发公众极端情绪的产生。坚持做正向宣传，以全面、客观、公正的言论阐述真相，重建权威媒体形象。最后，做到精准、实时发布信息，抢占舆论“高地”，引领公众建立正确的、积极的共情心理和认知导向，避免公众的共情心理被非理性情绪侵蚀。

4.3. 健全政府引领机制，强调人文关怀

从历次突发公共事件的发展过程来看，公众在事件发展初期极容易形成盲目乐观或是消极悲观的极端情绪化心理，而这种心理的形成多是由于信息接受的不对称导致的。因此，具有权威性的政府信息发布在公众共情心理的引导方面尤为重要。当事件发生后，政府应第一时间发言，以稳定公众情绪，同时，以积极的态度和行动告知大众，以避免公众极端情绪心理的形成而引发不可控的后果。此外，政府宣传部门要充分发挥领导作用，落实各级媒体的属性责任，避免公众对事件的偏颇认知。最后，在进行共情引导的过程中，要强调人文关怀，注重不同阶层、不同群体之间共情心理的差异性，不同的经历、不同的价值观念以及不同的公共事件都会产生不同的共情心理。共情可以形成强大的情感力量，正向的共情心理需要各方加以引导，我们应倡导理性共情心理，建构理性的、客观的共情心理，以促进自身健康心理的形成和美好社会风气的建设。

5. 总结

突发公共事件中往往会形成强大的情感力量，而这种情感力量的走向则需要多方引导。我们需要的是推动事件正向发展的客观公正的理性共情，摒弃被群体极化情绪所引导的排外共情、偏颇共情等。然而，基于人的社会性发展特征，突发公共事件中公众共情心理的发展往往是情绪带入，情感先行，人的交往性特征也使得情绪蔓延变得不可控。因此，建设突发公共事件情绪引导治理机制有助于事件的有效纾解。通过对突发公共事件中公众的情绪心理的干预引导，为有效应对突发公共事件创造良好的社会环

境,最大程度消除社会恐慌,增强公众信心,从而引导良性共情的传播,以形成强大的社会凝聚力,并在共同认知的指引下形成合力,更好地发挥共情心理的温情作用,最终快速、有效地化解社会风险。

参考文献

- 仇瑞,徐进伟,张洋铭,李湘,郭志华,吴迪,王文挺,朱霞(2022). 突发事件中公众心态类别特征与共情能力的关系. *心理学进展*, 12(11), 3767-3776.
- 范明惠,胡瑜(2017). 青少年共情能力现状及相关因素. *中国心理卫生杂志*, (11), 879-884.
- 黄嵩青,苏彦捷(2012). 共情的毕生发展: 一个双过程的视角. *心理发展与教育*, 28(4), 434-441.
- 刘俊升,周颖(2008). 移情的心理机制及其影响因素. *心理科学*, 31(4), 917-921.
- 苏珊珊,张锋,刘雷(2018). 共情与亲社会行为的关系: 影响因素及神经基础. *宁波大学学报(教育科学版)*, (2), 6-11.
- 苏彦捷,黄嵩青(2014). 共情的性别差异及其可能的影响因素. *西南大学学报(社会科学版)*, (4), 77-83.
- 杨业,汤艺,彭微微,吕雪靖,胡理,陈军(2017). 共情: 遗传环境-内分泌-大脑机制. *科学通报*, 62(32), 3729-3742.
- 袁晓劲,刘昌,柳林(2019). 共情的心理加工过程机制. *心理技术与应用*, 7(11), 683-692.
- 朱龙凤,张献英(2017). 共情及其影响因素探析. *淮北职业技术学院学报*, (1), 49-51.
- De Dreu, C. K., & Kret, M. E. (2016). Oxytocin Conditions Intergroup Relations through Upregulated In-Group Empathy, Cooperation, Conformity, and Defense. *Biological Psychiatry*, 79, 165-173. <https://doi.org/10.1016/j.biopsych.2015.03.020>
- Moriguchi, Y., Decety, J., Ohnishi, T., Maeda, M., Mori, T., Nemoto, K., & Matsuda, G. (2007). Empathy and Judging Other's Pain: An fMRI Study of Alexithymia. *Cerebral Cortex*, 17, 2223-2234. <https://doi.org/10.1093/cercor/bhl130>