

恐慌的迷思与应急管理

Myth of panic and emergency response management

四川大学 — 香港理工大学 灾后重建与管理学院 韩自强
清华大学公共管理学院 吕孝礼

近来国内发生的拥挤踩踏事件，引起了不少人士甚至一些专业人士对公众素质的讨论。一种普遍论调是，中国人的整体素质仍然有待提高，简单归结造成这种事故的原因为，一些人不遵守公共秩序或者在危急情况下不能理性应对、过于恐慌造成的。本文从专业的视角探究分析，对大众认识误区进行一些介绍。

首先要说明的是，踩踏事故并非发展中国家独有，更不是中国的专利。近年来全球多地在不同的场所都发生过由于过度拥挤而造成的踩踏事故。如2010年夏天德国杜伊斯堡举行的“爱的大游行”电子音乐节，由于到场人数（140万）大大超过了预先设计规模（25万），导致场地异常拥挤。由于进出音乐场地的通道过于狭窄，不能满足大量人流的通过，而且没有对通行进行有效管理，双向通道被混用，人群堵在一起，最终造成了21人死亡，逾300人受伤的悲剧。



踩踏事故后，狂欢者跑上附近的山坡

另外，一些大型宗教活动、促销活动等由于人群过度拥挤也发生过伤亡事故。如，麦加朝觐，印度、柬埔寨宗教活动发生踩踏事故较多，据统计印度约有79%的踩踏事故发生在宗教活动场所。还有，2008年纽约长岛沃尔玛超市踩踏，2007年重庆家乐福促销踩踏亦成为商场踩踏的典型案列。此外，在一些娱乐、教学场所也都出现过踩踏事故。如，2011年南非西北省酒吧踩踏事故，2014年昆明市北京路明通小学踩踏事故。

“恐慌”的迷思

我们多用“踩踏”这个词来描述这种由于人群过度拥挤而造成的伤亡事故可能并不是十分合适。因为“踩踏”给人们的感觉是：当一群人聚集在一起的时候，由于突然受到外在或者内

(C)1994-2021 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. <http://www.cnki.net>

部的威胁，人们因恐慌等原因而做出的非理性盲动的集体行为。虽然有关灾难中人们行为的实证研究在我国开展很少，但是西方灾害社会学家已经基于西方文化背景开展了大量的实证研究，这些研究结论应该能给我们提供一点启示。

想象一下典型的电影场景：灾难突然发生，人们尖叫着，踏过或越过挡在他们面前的一切人和物，惊慌失措地乱跑！受影视作品和大众传媒的影响，人们普遍认为，在灾难或紧急情况下，人群很难认真思考，从而表现出惊慌失措，犹如无头苍蝇般的非理性，甚至出现绝望和极度利己的行为。这种认识误区，早就引起了灾害社会学研究者的注意，研究者把人们面对灾难时的行为认识误区，称之为灾害迷思（Disaster Myths），其中又以对恐慌（Panic）的认识误区为代表。

到底哪些行为是恐慌行为，人们虽然对此并没有达成一致，但大部分学者认为，恐慌行为至少具有非理性和传染性两个特点。总体上来说，西方灾害社会学家基于他们近 50 年的各种实证研究经验证明，恐慌行为极少发生，就算发生，持续的时间也非常短（Perry & Lindell, 2003; Quarantelli, 2008）。比如说，在 1980 年美国拉斯维加斯的 MGM Grand 酒店发生了一起惨烈的火灾，造成近百人死亡，约 700 人受伤。根据幸存者描述，被困的人并未表现出恐慌行为，甚至那些在大火中失去生命的人们，也留下了有关理性应对的行为证据。被大火困在房间里，因吸入过多燃烧产生的毒气而死的 26 个人，大部分都在门缝里塞了湿毛巾——这应是为了阻止外面有毒的烟雾进入房间。另外有 58 人在楼梯上、电梯里、走廊里和赌场那一层失去生命。虽然有个别惊慌失措“跳楼”的，但后来的分析表明，他们实际上是在火焰蔓延到房间后，没有办法自救，试图从窗户向外呼救，或靠近救援人员才“跳楼”的。

另一个类似的研究同样反驳了“人们面对灾难完全不知所措”的认知误区。在 1977 年美军烈士纪念日（Memorial Day）假期的周末，辛辛那提市郊的 Beverly Hills 超级俱乐部发生了一场火灾，该火灾造成 165 人死亡。后来，辛辛那提大学的 Norris Johnson 认真分析了当地警察及俱乐部保安的详细访谈记录。通过确定每个人在火灾发生前的位置，以及死者遗体的发现地点，结合后来的访谈，他重建了每个人的逃生路径。研究结果显示，人们最初的反应都是有序和互助的。在 2001 年的“911”恐怖袭击中，纽约世贸大楼中确实有个

别人跳楼，但不要忘记，有成千的人撤离了出来。

西方学者们通过大量的实证研究总结了恐慌行为发生的条件（Perry & Lindell, 2003）。

- （1）人们感受到了切身的危险；
- （2）被困住或者逃生路径很有限；
- （3）人们认为逃生路径马上就要关闭，必须尽快逃离；
- （4）无法与他人就周围情况进行信息沟通；

基本上当这些条件完全满足的时候，才可能发生恐慌行为。

合理的预警与规划

澄清灾难“迷思”的目的除了学术研究的贡献外，更是为了让应急管理领域内的专业人士认识到一个事实——不要因担心人们的恐慌行为而制定不恰当的应急预案，不恰当的分配资源，不发布预警或者不恰当的发布预警信息。以预警信息发布为例，由于有些专业人士认为，普通大众如果知道灾难要发生了，就会产生恐慌行为。故此常常不向公众及时发布有关危险的预警信息，或者有关信息不对公众完全披露。这种认知误区是非常错误和致命的。无数事实表明，如果人们仅仅收到模糊或者不完全的信息时，不容易做出相应的准备和保护措施（Perry & Lindell, 2003）。在 2005 年美国的卡特琳娜飓风中，很多人在飓风登录之前都收到撤离通知，但都不撤离。这种类似情况在我国也不乏案例。比如说在 2013 年都江堰地区发生了一次非常严重的泥石流，掩埋了不少农家乐，造成重大伤亡。其实，在泥石流发生前，当地干部已经去通知了这些农家乐，可是很少有人愿意撤离，甚至一些游客表示，没见过泥石流，要留下来看一看！另外，在 2014 年威马逊台风来临之前，气象部门和当地干部也做了很多预警与撤退的努力，但是效果也都不是十分理想。因此，灾害预警适用于那些目前技术可以预测的类似于气象灾害的事件，而且灾害预警的内容、风险沟通方式要合适，要能真正影响人们的决策，让人们做出避险行为。针对这类情况，最近几年美国海洋和大气管理局（NOAA）和科学基金委支持的重大气象灾害科研项目，都要求加入社会科学家团队，便于研究如何做风险沟通，以及研究风险沟通对公众决策行为的影响机制。

合理的危险预警与规划，同样适用于人员密集场所的公共安全管理。仔细分析近年来世界各地比较严重的踩踏事件，主要原因几乎都是人群过度密集，场地人群

密度远远超过了预期规划。以最近在上海发生的跨年拥挤悲剧为例。外滩地区是上海的著名旅游景点,也是近年来上海主要的跨年活动场地之一,该活动连续几年在外滩举办已在公众心中形成了共识。然而2014跨年活动因故突然取消,而取消之后所作的公告,无论从方式还是内容来说都十分有限,未能有效地传递到目标人群之中。况且活动的地点改到离外滩不远处的“外滩源”——信息模糊很难让除了当地人之外的公众知道二者的区别。而政府有关部门或许认为公众已经知道活动取消,因此并没有像往年举办大型活动一样采取必要的应急措施,比如说人流控制、设置单行道等,最终由于人员聚集过多,发生了如此悲剧。

笔者在悲剧发生之后,对新闻里亲历者的访谈和微博、微信里亲历者的自诉进行了简单分析,认为在灾难发生的时候,人们并没有恐慌行为与举措。相反,人们都是根据自己所获得的信息和周围环境作出了理性的判断,并作出相应的决策。比如说,事故发生前,有一些在现场或附近的人感受到了潜在的危险——人员过度拥挤,而做出离开的决定。事故发生的时候,站在楼梯旁边高台上的人们及时一起高喊“后退”,避免了形势的进一步恶化。一些挤在事故中心位置的人们,努力让自己和身边的人保持站立,尽最大努力避免跌倒,当空间腾挪出来之后,现场人们能够互相帮助。至少从这次事件来看,西方灾害社会学关于“恐慌”的研究在我们国家同样适用,人们并没有像一些人想象的那样,在灾难中丧失理性,产生恐慌行为,更无关乎所谓的素质假设。



上海外滩踩踏事故

那么,到底人们更愿意相信什么样的危险预警,怎样才能更好地沟通危险信息呢?在灾害行为研究领域,虽然社会科学家针对公众面对自然灾害的情境已做了大量的实证研究,但是研究发现仍然相对零散。总体上来说,下面的结论已基本达成共识。

(1) 危险预警信息内容最好既包括威胁信息又包含对个人或公众如何应对的指导。

(2) 发出的危险预警信息越详细,人们越倾向于相信这些信息。

(3) 公众更容易相信有正式渠道和权威来源的信息。

(4) 预警信息发布的方式应该尽量多样化,如用电视、广播、网络、手机短信等手段传播信息,从而覆盖更多人群。

(5) 应急管理是一个多部门合作的问题,详细的信息要在相关部门中共享。