



应急管理丛书



Psychological Crisis Intervention in Emergency Management

应急管理中的 心理危机干预



曹 蓉 张小宁 ◎编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

013028454

B845.67
03



Psychological Crisis Intervention in Emergency Management

应急管理中的 心理危机干预



曹 蓉 张小宁 ©编著



北航 C1634949



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

应急管理中的心理危机干预/曹蓉,张小宁编著. —北京:北京大学出版社,
2013.3

(应急管理丛书)

ISBN 978 - 7 - 301 - 21942 - 3

I. ①应… II. ①曹… ②张… III. ①突发事件 - 心理干预 - 研究
IV. ①B845.67

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 007438 号

书 名: 应急管理中的心理危机干预

著作责任者: 曹 蓉 张小宁 编著

策 划 编 辑: 高桂芳

责 任 编 辑: 高桂芳(pkuggf@126.com)

标 准 书 号: ISBN 978 - 7 - 301 - 21942 - 3/C · 0864

出 版 发 行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

新 浪 微 博: @北京大学出版社

电 子 信 箱: ss@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62753121

出版部 62754962

印 刷 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销 者: 新华书店

965 毫米 × 1300 毫米 16 开本 21 印张 312 千字

2013 年 3 月第 1 版 2013 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 45.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱:fd@pup.pku.edu.cn

总 序

2003年抗击“非典”以来,党中央、国务院在深刻总结历史经验,科学分析公共安全形势的基础上,审时度势,做出了全面加强应急管理工作的重大决策,以“一案三制”为核心内容的应急体系建设取得重大成效,我国的应急管理工作开创了全新局面。应急管理的预案体系、预警体系、应急平台体系、物资储备体系、科普宣教体系和法规体系等,在各类突发事件的预防与准备、监测与预警、处置与救援、恢复与重建过程中都发挥了极其重要的作用,保障了人民的生命财产安全,为提高党和政府的执政能力和公信力、构建社会主义和谐社会做出了宝贵贡献。党的十六大以来的十年,是我国在建设中国特色应急管理道路上经受各种考验并取得重大成就的十年。

在全国应急管理工作不断深化的大背景下,陕西省的应急管理工作有声有色,他们坚持“科学发展、依法推进、求真务实、开拓创新”的指导思想,按照“规划引领、项目带动、以点带面、整体推进”的工作思路和“领导重视、需求引导、以我为主、多方合作”的工作方法,立足省情、加大投入、真抓实干,在《突发事件应对法》贯彻实施、应急体系建设规划编制、应急平台体系建设、基层应急管理科普宣教等方面开展了卓有成效、富有特色的工作,全省应急管理水平明显提升。

这套丛书的编写和出版,就是陕西应急管理科普宣教工作的

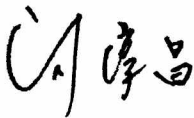
又一具体体现。这套丛书有几个特点：一是立足学习与实践。恩格斯说：“一个聪明的民族，她会从灾难中学到比平时多得多的东西。”本套丛书编撰的过程就是一个向灾难、向实践学习的过程。丛书的编写团队中，不仅有高校的老师，而且有一线的应急管理工作，在编写过程中大家不断交流、交锋、交融，力求丛书知识体系具有较强的实践性。二是立足国情和省情。这套丛书立足于我国的经济、政治、文化、自然、社会及应急管理的实际，既注意汲取世界各国和地区的经验教训，更注意总结和尊重各地、各部门的实践创新；既强调中国特色，又关注地方特点，其中多部著作及有关案例还具有三秦大地的自然社会环境特点。三是立足专业性和科学性。应急管理是针对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等各类突发事件，包括了从预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援到事后恢复与重建等的全方位、全过程的管理。应急管理是个复杂的、开放的系统工程，同时又是一门新兴的学科。这套丛书在编撰的过程中，尊重专家、尊重科学，坚持“求同存异”，以期通过实践不断求真。四是立足综合性和系统性。这套丛书分为教材、专著、科普等三个系列，内容涵盖应急管理原理、应急质量管理、应急管理中的心理危机干预、应急管理方法与技术、不同类别突发事件的处置对策、典型案例分析、日常灾害预防与应对技巧、自救互助常识等，实际上是文、理、工、管、法等各类学科的融合。丛书注重应急管理的实务研究，力求提高适用性，有利于加强公共安全与应急管理的学科建设及复合型、交叉型的专门人才培养。

习近平总书记在党的十八届一中全会上强调指出，“面对复杂多变的国际形势和艰巨繁重的国内改革发展稳定任务，我们一定要居安思危，增强忧患意识、风险意识”。目前，我国的公共安全和应急管理工作还存在一些问题和薄弱环节，特别是各级领导干部的忧患意识、风险理念和危机处置水平急待提高；广大群众的个人生活、行为习惯和自救互救能力与防灾减灾的要求相距甚远，与其自身不断增长的安全期待极不适应。我们必须把公共安全状况的根本好转和应急管理能力的全面提升，建立在依靠科技进步、加强科学管理、提高各级干部和广大人民群众的综合素质的基础上。这是减少突发事件的发生概率及其造成损失的最有效、最经济、最安全的

办法。

针对公共安全所面临的新的风险挑战和国内外应急管理的发展态势,加强公共安全和应急管理工作,越来越成为全面履行政府职责的重要体现,创新社会管理的重要内容,人民群众的重要期盼,经济社会持续健康发展的重要支撑,全面建成小康社会的重要保障。党的十八大号召“社会和谐人人有责、和谐社会人人共享”。这套丛书的编写和出版,为构建和谐社会提供了一份宝贵的学习资料。愿丛书编写团队的辛勤劳动能够为我国应急管理的人才培养、应急管理知识的普及和应急管理水平的提高作出应有的贡献,也希望更多的专家学者关注和支持公共安全和应急管理工作。

国务院参事、国务院应急管理专家组组长



2013年2月17日于北京

应急管理丛书

(已出书目)

《应急管理中的心理危机干预》

曹 蓉 张小宁 编著

《应急管理质量》

雷晓康 陶绍卿 编著

《应急预案管理》

李尧远 主编 马胜利 郑胜利 副主编

《应急管理案例分析》

周文光 李尧远 主编 吴 晨 李芳泓 副主编

《黄土地质灾害的成因与防治》

雷祥义 著

《突发毒性灾害处置》

史志诚 著

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 研究背景和意义	(1)
第二节 学科基础	(11)
第三节 我国心理危机干预的发展历程	(15)
第四节 我国心理危机干预的现状与未来	(18)
本章小结	(24)
第二章 基本概念	(25)
第一节 突发事件	(26)
第二节 应急管理	(34)
第三节 心理危机干预	(45)
本章小结	(51)
第三章 基础理论	(52)
第一节 应急管理理论	(53)
第二节 危机干预理论	(59)
第三节 社会心理理论	(69)
本章小结	(74)
第四章 应急管理中心理危机干预技术	
——个体篇	(75)
第一节 危机心理干预的六步骤模型	(76)

第二节 精神分析治疗	(79)
第三节 行为主义治疗	(83)
第四节 人本主义—存在主义心理治疗	(87)
第五节 认知心理治疗	(96)
第六节 其他心理干预技术	(101)
本章小结	(106)
第五章 应急管理心理危机干预技术	
——团体篇	(107)
第一节 心理危机干预中的团体类型	(108)
第二节 团体心理危机干预的方法与技术	(117)
本章小结	(125)
第六章 心理危机干预中的政府行为	(126)
第一节 国外政府和非政府组织在心理危机干预中的作用	(127)
第二节 预防心理危机发生前的政府行为	(136)
第三节 应对心理危机发生时的政府行为	(143)
第四节 推动心理重建中的政府行为	(148)
本章小结	(152)
第七章 心理危机干预中的干预者	(153)
第一节 心理危机干预机构的形成与发展	(154)
第二节 心理危机干预者的素质及识别	(156)
第三节 心理危机干预者的工作内容	(162)
第四节 心理危机干预者的分享和回馈技术	(168)
第五节 未来的心理危机干预者	(172)
本章小结	(174)
第八章 国外应急管理中的心理危机干预	(176)
第一节 国外应急管理中的心理危机干预概述	(176)
第二节 美国应急管理中的心理危机干预	(183)
第三节 日本应急管理中的心理危机干预	(191)
第四节 其他国家应急管理中的心理危机干预	(199)
第五节 国外经验对我国应急管理心理危机干预工作的启示	(201)

本章小结	(205)
第九章 自然灾害中的心理危机干预	(206)
第一节 自然灾害概述	(206)
第二节 自然灾害中人们的心理和行为表现	(210)
第三节 自然灾害中的心理危机干预	(223)
第四节 案例	(228)
本章小结	(234)
第十章 事故灾难中的心理危机干预	(235)
第一节 事故灾难概述	(236)
第二节 事故灾难中人们的心理和行为表现	(240)
第三节 事故灾难中的心理危机干预	(245)
第四节 案例	(251)
本章小结	(255)
第十一章 公共卫生事件中的心理危机干预	(256)
第一节 公共卫生事件概述	(257)
第二节 公共卫生事件中人们的心理和行为表现	(265)
第三节 公共卫生事件中的心理危机干预	(269)
第四节 案例	(273)
本章小结	(281)
第十二章 社会安全事件中的心理危机干预	(282)
第一节 社会安全事件概述	(283)
第二节 社会安全事件中人们的心理和行为表现	(289)
第三节 社会安全事件中的心理危机干预	(295)
第四节 案例	(299)
本章小结	(305)
附录 联合国机构间常设委员会紧急情况下精神卫生和 社会心理支持指南(节选)	(306)
参考文献	(319)
后记	(325)

第一章

绪论

阅读本章内容后,你将找到以下问题的答案:

1. 在新世纪,为什么应急管理心理危机干预研究有其必然性和必要性?
2. 应急管理心理危机干预是一门多学科融合的交叉学科,有哪些学科基础?
3. 我国应急管理心理危机干预的研究起步较晚,它经历了哪些发展阶段?
4. 我国应急管理心理危机干预工作的现状如何?
5. 应急管理心理危机干预在未来有哪些发展趋势?

萧伯纳有句名言说,让你疲惫的不是连绵不断的群山,而是你鞋子里的一粒沙子。这粒沙子就像是我們经历突发事件后的心理危机,心理危机干预工作就是要帮助我们找到这粒沙子,并清除它。

第一节 研究背景和意义

“天有不测风云,人有旦夕祸福。”当今世界正进入一个高风

险、多危机的时代。近年来,重大自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全等突发事件层出不穷,给国家和社会造成了多方面的伤害与损失。突发事件在对人们身体造成极大伤害的同时,也给其心理带来显著的不良影响,特别是身临其境的受灾者,如果没有得到及时有效的治疗,很容易产生严重的心理危机,对其今后的工作和生活都将造成长期影响。因此,有必要进行应急管理中的心理危机干预研究,关注心理健康不仅是人们生活水平提高的表现,也体现着一个国家的文明程度和人文关怀。

一、研究背景

1. 全球范围内突发事件频繁发生

当我们怀着喜悦的心情享受现代社会带来的快乐时,是否意识到自己面对的是一个看似平静实则充满风险的社会?各种各样的意外事故和突发灾难在人类社会演进的过程中并非罕见。尤其是近些年,世界范围内重大危机事件时有发生。从某种意义上讲,人类整个文明史就是一部灾难史或灾难应对发展史。

回顾进入 21 世纪以来的十多年,人类面临的灾难不断加剧:2001 年,“9·11”事件造成 3 000 多人丧生。2002 年,印尼巴厘岛爆炸事件造成 200 多人死亡。2003 年,美国和加拿大大面积停电致使每天的经济损失达上百亿美元;“非典”病毒弥散了大半个地球,给人类生存带来巨大的威胁。2004 年,印度洋海啸遇难总人数超过 25 万人。2005 年,巴基斯坦等南亚国家大地震造成巴基斯坦 8.6 万多人死亡;伦敦地铁连环爆炸致 56 人死亡;日本历史上最严重的列车出轨事故致 107 人死亡;我国南方六省洪涝灾害死亡 124 人,直接经济损失 133 亿元。2006 年,日本雪灾导致上百万家庭电力中断;强台风“榴莲”使菲律宾政府宣布进入“国家灾难状态”;印度洋海域强震引发海啸并造成 660 多人死亡,7 万多人无家可归。2007 年,济南、重庆等市遭遇百年来最强暴雨袭击,经济损失严重。2008 年,我国南方多数地区遭受 50 年来最大的冰冻灾害,经济损失巨大;“藏独”分子煽动西藏“3·14”打砸烧抢严重暴力事件;四川汶川大地震造成数百万人失去家园。2009 年,希腊雅典森林大火吞噬数千公顷树木、良田,数千居民被疏散;法国航空公司一架

客机在大西洋海域上空失事,机上 228 人全部遇难;甲型 H1N1 流感在世界范围内蔓延,造成数以万计的人员死亡。2010 年,青海玉树大地震;云南、贵州等西南省份遭遇罕见的旱灾;甘肃舟曲特大山洪泥石流灾害,上海居民楼严重火灾,造成重大人员伤亡和巨大经济损失。2011 年,日本大地震导致 13 219 人死亡并引发核泄漏;巴西洪水泥石流卷走 250 个生命;菲律宾暴雨天气造成 53 人死亡;我国贵州 69 万人口遭受冰灾,直接经济损失达 2.48 亿元。

一系列危机事件表明,世界范围内的国家和地区正面临着众多潜在危机的挑战,各国应对危机的能力也将受到空前严峻的考验。正如许多学者预测的那样,在 21 世纪初期的 20 年中,我国正处于社会风险的高发期,发生不稳定状态的可能性要比过去 20 年大得多。就我国来说,进入 21 世纪,自然灾害频繁发生,社会不稳定事件也时有发生,无疑都预示着我国已经进入灾难和突发事件的频发期。

当今世界是一个风险的世界,我国也毫不例外,甚至面临更为严重的风险和危机。贫富差距不断拉大,安全事故频发,群体性事件逐步扩大,就业压力增大,民族分裂主义、恐怖主义、邪教等邪恶势力骚扰,自然灾害多发,这些问题都由来已久,并呈上升趋势。除此之外,社会转型期的劳资冲突、官员腐败导致的社会不正之风、人口老龄化等问题相互交织、盘根错节,使得现阶段的我国社会不再是常态社会,而处于一种高风险状态。

当然,世界在发展中确实比以前安全了许多,特别是医学的发展,使有些许多年前看上去致命的疾病变成可以治愈的一般疾病。当面对一些天灾人祸的时候,我们也可以采取更多的技术手段和方法尽量避免或减少损失。尽管如此,我们依然不能对突发事件掉以轻心,因为今天的危机与以前相比已有本质的区别。危机事件呈现出“大型”、“综合”的特点,一次事件往往涉及多个领域。这种跨界的危机非常难以应对,引起骚乱的原因日益模糊,解决的办法依然虚幻^①。现代应急管理包括多个不同学科和领域,是一个多学科、多领域交叉融合后的新学科方向,兼融文、理、工、管、农、医等传统学科

^① [荷兰]阿金·伯恩、保罗·特哈特等:《危机管理政治学》(赵风萍等译),郑州:河南人民出版社 2010 年版,第 5 页。

的基本原理。这就要求应急管理必须由传统的观念升级为现代的应急管理模式,组织架构、技术手段及管理方式等都要作出相应的改变。面对近年来危机事件频发和体现出的新特点,对心理危机的干预和管理显得尤为重要。

2. 突发事件引发严重的心理危机

灾难不仅给人类社会造成重大的经济损失,而且给人们精神上带来巨大冲击,这种伤害绝不亚于经济损失。灾难发生时,人的身心迅速进入应激状态,很容易形成恐惧、无助、绝望、抑郁、狂躁等不良情绪,如果得不到及时有效的疏导,这些问题很可能导致创伤后应激障碍的发生,甚至产生终身的心理创伤。印尼经过地震和海啸的双重打击后,医疗机构大部分倒塌、毁坏,医务人员大量伤亡,当地难民得不到有效及时的治疗。灾后农民的稻田被淹没,工人的厂矿被冲毁,难民住在集中营,吃喝完全靠政府救济,睁开眼睛是满目疮痍的街道,闭上眼睛是死去的亲人。他们中的多数人整夜失眠、做噩梦,看不到未来和希望,整日沉浸在痛苦之中。1976年唐山大地震至今还使一些人存在心理阴影。国内研究者张本及其同事对亲历唐山大地震时的1813人进行了调查,结果发现这些人中患有延迟性应激障碍的17例,患病率为0.94%。此外,通过对地震幸存者的研究还发现,被调查的1807人中诊断出神经症114例^①。“5·12”汶川大地震后,零点公司联合清华大学应急管理基地针对灾区居民进行的调查结果显示:有高达66.7%的成年人具有强烈的压力感,33.1%的人具有较高的忧郁哀伤情绪;尤其在自己和亲人都受伤以及失去亲人的成年居民群中,情况更为严重^②。

危机事件的伤害具有极大的震撼性、广泛性和多样性,由此导致的心理问题还会产生“多米诺骨牌”效应,加重原有的危机或引发一系列新的危机^③。心理学研究表明,当人们由于自身或外界的变化而使心灵失去平衡,又无力依靠自己的调节在短期内恢复常态时,便会出现心理危机。心理疾

① 张佩、张建新:《灾后心理援助名家谈》,北京:科学出版社2009年版,第45页。

② 《零点5·12监测项目结果发布》,零点指标数据网,http://www.horizonkey.com/showart.asp?art_id=773&cat_id=6,2008-06-20。

③ 于森:《灾后危机心理干预的问题研究》,载《中共郑州市委党校学报》2008年第3期。

病一旦得不到及时的疏导和干预,轻者将产生神经衰弱,重者可能导致抑郁症或神经分裂症等精神疾病。全球著名灾难评估机构 AIR 环球公司在汶川大地震后第三天就估计,强烈的地震造成的损失将超过 200 亿美元。然而,更大的损失是弥漫在当事人心中的恐惧、悲伤、痛苦和绝望,这种伤害引发了一系列应激反应,产生心理失衡和危机。应急管理中的心理危机干预是针对危机事件中处在心理危机状态下的个人,及时给予有效的心理援助,使之尽快摆脱困境、战胜危机,重新适应生活。

无论是突发事件的应急体系建设还是善后恢复,都不能忽视心灵家园的恢复和重建。也正因为如此,突发事件的心理危机干预被看作是一个国家和社会文明与进步的重要标志。心灵救灾也成为灾难事件应对的重要组成部分,成为应急管理研究者的重要课题。

3. 国外心理危机干预的实践与发展

国外大量的研究已经表明,重大的灾害性事件由于其突发性和紧急性,不仅会影响人的应激水平(一般台风为 7%,工业事故为 6%,大规模的枪击事件为 33%,暴力事件为 19%),而且还可能导致长期的心理损害,即创伤后应激障碍。自然灾害导致的创伤后应激障碍发生率是 5%,爆炸事件是 34%,飞机失事是 29%,交通事故是 26%^①。

在发达国家,每当灾难事件发生后,政府和有关机构会立即组织心理治疗与咨询人员前往出事地点进行心理救援,例如美国的“9·11”事件、德国中学多名教师遭枪杀事件、西班牙“3·11”火车站爆炸事件等发生后,专业的心理危机干预人员在对受害者及其亲属的帮助中发挥了很大作用。纵观国外,发达国家大都有较为系统的心理干预理论,并建立起成熟的心理援助机制,政府、非政府组织等体系内的组织和个人各司其职,政策全面、资金充足,专家乃至普通公民都有较为一致的理念、参与积极、标准统一。在欧洲已有研究表明,遭受灾难后得到心理帮助的比没有得到帮助的人们更少出现心理障碍。^②

① 赵国秋:《加强心理危机干预工作,提升平安杭州内涵的若干建议》,载《中国人民政治协商会议第八届杭州市委员会第四次会议提案》。

② 钱铭怡:《国内外重大灾难心理干预之比较》,载《心理与健康》2005 年第 4 期。

半个世纪以来,国外对灾后心理危机干预的研究和实践均有很大的发展。心理危机干预逐渐成为治愈严重心理创伤者的一种有效方法。从20世纪70年代起,许多发达国家开始将心理危机干预纳入到灾后救援工作之中。目前,已经形成了比较完善的心理救援体制与机制,无论是群体性突发公共事件,还是个别人遭受到的危机,都有心理干预人员的及时帮助。一些危机高发国家,如美国、以色列、日本等在该领域都有比较丰富的经验。从1979年具有综合应急管理功能的联邦应急管理局成立,到2003年新的国土安全部接管国家综合应急管理职能的24年时间里,美国的各级应急管理体系已日趋完善,心理危机干预作为应急管理体系的重要内容,得到了全面发展与进步。例如,“9·11”事件后,有1000多个专家团队实施心理干预,同时启动了全国性的心理干预机制,取得了良好的效果。20世纪80年代以来,随着全球危机事件的增多,世界性的救援合作也在加强,而心理干预也成为国际灾难救援的重要组成部分,实现了在政府主导的应急管理之外,与非政府组织有效结合、相互补充。联合国世界卫生组织精神卫生与物质依赖署和紧急事件与人道主义行动署,开始联合提供灾难后所需要的心理和社会支援。在日本阪神大地震、美国“9·11”恐怖事件等重大灾难后,都派出了心理危机干预专家,与当地危机干预组织携手为灾民提供心理救助。

应急管理中的心理危机干预在美国等发达国家经过几十年的发展,无论从理论研究还是实践操作上都已经形成了较为成熟的体系。我国在突发事件后心理危机干预方面的研究才刚刚起步,有必要学习国外先进经验,完善灾后心理危机干预工作。这既是社会稳定和发展进步的需要,又是现代文明不可或缺的一部分,具有重要的现实意义。

二、研究意义

近年来国内外突发事件接连发生,其频率之高已远远超出大众的预期,社会各界对应急管理工作不断提出新的要求。从20世纪80年代起,政府开始将心理危机干预纳入应急管理工作中,在之后发生的各类自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件的应急救援中都加入了心理援助服务。应急管理中的心理危机干预,可以降低因恐慌而引发社会危机的风险,避免

造成灾后社会矛盾激化的局面;可以在社会危机状态下树立政府权威,化解公众对政府控制灾难能力的怀疑;可以帮助民众保持身心健康,协同政府进行灾难救助的后期工作。因此,重视灾后心理危机干预工作,不仅为公众消除各种不安因素提供了一种有效方式,而且能加快应急管理进程,尽快化解公共危机,这对于履行政府责任、赢得公众信任具有重要的意义。

1. 应对风险社会的迫切需要

现代化在给人类带来美好生活的同时,也创造了一个除了冒险别无选择的社会。“风险”成为社会生活的组成部分,无处不在,无时不在。改革开放以来,由于结构调整和社会转型,我国在迈向现代化的进程中不可避免地产生和累积了许多问题。当代中国社会转型涉及诸多领域的社会变革,是由传统农业社会向现代工业社会、由传统计划经济体制向社会主义市场经济体制、由封闭型社会向开放型社会的转变。实现有中国特色的社会主义现代化、进行社会转型是一项浩大而复杂的工程,这中间存在着种种改革阵痛和潜在的社会矛盾。

作为风险社会的实践性后果,危机事件也必将更加频繁地发生。危机事件的突发性和破坏性,打乱了人们正常而平静的生活。心理学界对灾后心理创伤有个共识:灾难的幸存者及死难者家属中有40%—50%的人会出现比较强烈的应激反应,且伤者的心理创伤大于肢体伤害。灾后心理危机不仅危害程度大,而且波及范围广,持续时间长。可以这样认为,每一个见证到灾难的人都会受到或多或少的影响,其中以灾难幸存者和目击者等直接面对和接近灾难的人受影响最大,而那些间接接触灾难的普通民众虽然与灾难没有直接联系,但在某种程度上他们也都是受害者。转型之中的灾难频发,心理受到创伤的群体也十分庞大,而且灾难对人们的心理有着十分明显且长久的影响。灾难相关人员不仅会改变对社会中的他人、自我、人际关系及其他事件的认识,而且往往会呈现出非理性的思维方式,产生一些灾难过后特有的心理活动及相应的反常行为倾向,在受灾难影响的区域也会出现一些非常态的舆论、流言、恐慌等反应。在社会转型时期潜在矛盾众多的历史背景下,矛盾处理不好,往往会导致民众对政府处理灾难事故能力的怀疑,造成政府权威的流失,严重时甚至会成为重大不确定事故的导火索。