

文章编号:1000-5404(2014)12-1307-05

论著

## MH370 航班失联事件不同阶段信息传播对大众认知及心理期待的影响

王皖曦<sup>1</sup>, 杨国愉<sup>1</sup>, 贺英<sup>1,2</sup>, 王立菲<sup>1</sup>, 赵梦雪<sup>1</sup>, 李秋怡<sup>1</sup>, 徐超<sup>1</sup> (400038 重庆, 第三军医大学心理学院军人发展与教育心理学教研室<sup>1</sup>; 400042 重庆, 解放军第324医院精神卫生中心<sup>2</sup>)

**[摘要]** **目的** 探讨马来西亚航空公司MH370航班失联事件(以下简称“马航事件”)中,事件进程的不同阶段信息传播对大众认知和心理期待的影响。**方法** 采用自编《马航MH370航班失联事件大众调查问卷》,通过微博、微信、百度贴吧等网络社交平台发布并传播,利用网络在线数据收集平台共收到有效问卷810份,使用SPSS 18.0对数据结果进行单因素分析和 $t$ 检验。**结果** ①基本事实的认知:不同阶段民众对基本事实的认可程度差异不显著( $P > 0.05$ )。②事件线索的认知:不同阶段民众对大众传媒线索和谣言的认可度差异显著( $P < 0.01$ ),对大众传媒线索在事件中期认可度显著低于早期和后期( $P < 0.01$ ),对谣言中期显著高于早期( $P < 0.05$ )。③事件性质的认知:民众在不同阶段对非人为因素的事件性质类型认可度差异显著( $P < 0.01$ ),对人为因素的性质判断在不同阶段差异不显著( $P > 0.05$ )。④心理期待的认知:正性心理期待在不同阶段差异显著( $P < 0.01$ ),在事件中期达到最高。**结论** 民众在事件进展的不同阶段对事件线索和事件性质的认知存在不同程度的差异。大量不确定线索构成的信息环境会使民众认知判断趋向于保守、谨慎和更多的期待空间。

**[关键词]** MH370 航班;失联事件;信息传播;大众认知;心理期待

**[中图分类号]** B845.66;RG206.3

**[文献标志码]** A

## Dissemination of information influences population cognition and psychological expectations about the event of the missing Malaysia Airlines MH370 at different stages

Wang Wanxi<sup>1</sup>, Yang Guoyu<sup>1</sup>, He Ying<sup>1,2</sup>, Wang Lifei<sup>1</sup>, Zhao Mengxue<sup>1</sup>, Li Qiuyi<sup>1</sup>, Xu Chao<sup>1</sup> (<sup>1</sup>Department of Developmental and Educational Psychology of Armyman, College of Psychology, Third Military Medical University, Chongqing, 400038; <sup>2</sup>Mental Health Center, No. 324 Hospital of PLA, Chongqing, 400042, China)

**[Abstract]** **Objective** To investigate the influences of information dissemination on the population cognition and psychological expectations at the different stages in the event of the missing Malaysia Airlines MH370. **Methods** Self-developed Missing Malaysia Airlines MH370 Mass Survey (MAMS) was used to collect the public attitudes about the event of the missing Malaysia Airlines MH370 on the Internet platforms such as Microblog, Wechat, Baidu Post Bar and so on. The results collected from 810 questionnaires from 3 stages in the event were analyzed with the software SPSS18.0. **Results** There was no significant difference in the cognition of objective facts among the different stages of the event ( $P > 0.05$ ). There were significant differences in the cognition of media information (lowest the middle stage,  $P < 0.01$ ) and rumors (higher in the middle stage than the early stage,  $P < 0.05$ ) in the different stages ( $P < 0.01$ ). There were significant differences in the cognition of cause in the different stages of the event ( $P < 0.05$ ). There were significant differences in the cognition of positive expectation in the different stages of the event ( $P < 0.05$ ), the highest in the middle stage. **Conclusion** Significant differences are found in the cognition of clues and causes in the different stages of the event. The mass attitudes tend to be cautious and conservative when the information environment is filled with a large number of uncertain information.

**[基金项目]** 全军医药卫生“十二五”重大项目(AWS13J003);国家社会科学基金(11XSH016);军队心理卫生科研基金(12XLZ219);中国学位与研究生教育学会研究课题(2013Y13);重庆市研究生教育教学改革研究项目(yjg133087)

**[通信作者]** 杨国愉, E-mail: yanggy918@gmail.com

**[优先出版]** <http://www.cnki.net/kcms/detail/51.1095.R.20140516.0959.016.html>(2014-05-16)

[ **Key words** ] MH370; loss of communication; dissemination of information; mass cognition; psychological expectation

Supported by the Major Project of the "Twelfth Five-year Plan" of Medical and Health Research of PLA (AWS13J003), the National Social Science Foundation of China (11XSH016), the Project of Chinese Institute of Academic Degree and Postgraduate Education (20BX13) and the Project of Teaching Reform for Post-graduate Education of Chongqing (yjg133087). Corresponding author: Yang Guoyu, E-mail: yanggy918@gmail.com

2014年3月8日凌晨2:40分,马来西亚航空公司1架载有239人的波音777-200飞机与管制中心失去联系。该飞机航班号为MH370,原定由吉隆坡飞往北京,计划到达北京机场时间为3月8日6:30。飞机失联后,马航启动了相关救援和联络机制开始寻找该飞机。马来西亚总理纳吉布于当日召开新闻发布会称,目前暂无“失联”飞机的下落,将扩大搜寻范围,但没有证据表明飞机已经坠毁。这一消息立刻引起全世界的关注,“失联”一词顿时登上各大媒体头条并成为大众热议的话题。在国际社会对相关海域进行了为期1周的搜救之后,仍然未发现有关失联飞机的任何直接线索。3月15日,马来西亚总理纳吉布出席记者会称,失联飞机呼叫系统被人为关闭,并发生人为改变的航向折返,并确定最后联络时间为3月8日8时11分。这一消息立刻把整个航班失联事件推向了高潮。3月24日,马来西亚总理纳吉布在吉隆坡宣布,马航失联航班MH370在南印度洋坠毁,机上无人生还,但仍然没有找到与之相关的直接证据。截止到本研究调查结束,已有超过15个国家和地区近30艘舰船在相关海域进行搜救。

在马航事件中,从政府到媒体,从专家到网友,各个渠道都发出了大量信息,有声明、有线索、有猜测、有质疑等。但随着事件的持续发酵,短时间内充斥的大量信息,使民众心态失衡,对事件的认知判断变得困难<sup>[1-3]</sup>。伴随着事件进展,一个个新闻话题随之爆出,引发了大众或是认可,或是质疑,甚至是愤慨和谴责。家属和群众上街抗议游行、包围马来西亚驻华使领馆、政府雇佣巫师做法定位飞机等事件频出。整个社会舆论陷入了一种焦虑、质疑和不安的氛围。一方面是大众力求得到真相和结果的强烈期待,一方面是不断涌现的大量不确定信息的冲击,在此背景下,大众情绪和认知判断是否受到影响?以往研究发现,在恐怖袭击等重大公共安全事件中,会导致大众出现心理问题<sup>[4]</sup>。同时,民众的认知和行为模式发生显著变化,而且不同受教育程度民众的心态变化趋势不同<sup>[5]</sup>。也有研究发现,民众的认知、行为对事件的关注程度会随重大公共安全事件的进程发生改变<sup>[6]</sup>。本研究采用自编《马航MH370航班失联事件大众调查问卷》对

大众在马航事件背景下的情绪、认知和期待进行了调查,并探讨了事件不同阶段的大众情绪、事件认知和心理期待变化的特点规律。以期了解类似重大公共事件对大众认知和心理期待的影响,并为有效开展舆论引导和社会心理调控提供参考。

## 1 资料与方法

### 1.1 调查问卷

采用自编《马航MH370航班失联事件大众调查问卷》。通过微博、微信、百度贴吧等网络社交平台发布并传播,被试借助手机、电脑等互联网终端进行在线不记名调查。利用调查派在线数据收集系统进行数据实时在线收集。问卷共分为2个部分,共28道题。第一部分8道题,包括被试基本信息及信息获取有关问题。第二部分20道题,为自行编制马航事件相关问题,所有问题采用李克特5级评分标准<sup>[7]</sup>,由1~5代表对相应问题观点的认可程度,1代表强烈反对,5代表非常认可。该部分调查被试在马航事件背景下认知特点,主要包括4个方面:①对客观事实的认知,包括2个题目;②对事件线索的认知,包括9个题目;③对事件性质的认知,包括5个题目;④对事件的心理期待,包括4个题目。

问卷编制程序:①由4名心理学专业教师(1名教授、1名副教授、1名讲师和1名助教)和4名硕士研究生共8人组成问卷编制小组,按照对客观事实认知、对事件线索认知、对事件性质认知和对事件的心理期待4个方面进行编制。②在对《马航MH370航班失联事件大众调查问卷》初稿进行确定后,对在校医学心理学专业46名本科生进行试测,并随机抽取其中20人进行访谈。根据试测结果和访谈结果进行分析,并根据被试意见和对比结果,进行题目修改和剔除。最终确定28道题的《马航MH370航班失联事件大众调查问卷》。

### 1.2 调查方法

通过“调查派在线调查系统”生成电子问卷及二维码,在微信、新浪微博、QQ软件、百度贴吧、天涯论坛、猫扑论坛等国内主流社交平台进行发布和传播,被调查者自愿通过以上平台采取不记名方式进行在线电子问卷填写,调查时间从3月13日10:00时至4月9日10:00时,共持续27d。根据社会事件网络传播先后经历潜伏期、膨胀期、高峰期和消退期的一般规律<sup>[8]</sup>,结合本次航班失联事件特点,按照马来西亚政府官方声明的转折点将整个事件过程划分为早期、中期和后期3个阶段。事件早期从3月8日-3月15日,该阶段以官方宣布马航客机失联、原因未明为特征;事件中期从3月16日-3月24日,该阶段以官方重新确认失联海域和时间、不排除人为因素为特

征;事件后期为3月24日以后,该阶段以政府官方确认客机坠毁、未发现直接证据为特征。

### 1.3 调查对象

本研究共收到互联网不记名有效问卷810份。调查被试基本情况见表1。

表1 被试基本情况

项目		被试所占比例(%)
性别	男	47.3(383/810)
	女	52.7(427/810)
年龄	<24岁	60.7(492/810)
	24~30岁	21.5(174/810)
	>30岁	17.8(144/810)
受教育程度	中学及以下	4.1(33/810)
	大专	17.2(140/810)
	本科	61.4(497/810)
	研究生及以上	17.2(140/810)
事件关注度	比较关注	79.6(645/810)
	知道但不关注	19.3(156/810)
	不知道	1.1(9/810)

### 1.4 统计学处理

数据处理利用“调查派在线调查系统”将数据进行编码导出,通过SPSS 18.0对所得数据进行 $\chi^2$ 检验、 $t$ 检验和单因素方差分析,LSD/T2法进行两两比较。

## 2 结果

### 2.1 基本情况

从不同阶段调查对象特点来看,在年龄分布上,<24岁被试在各阶段所占比例最多,均超过50%(早期128/211,中期213/369,后期151/229),其余年龄段在不同阶段分布见图1。在受教育程度分布上,本科学历被试在各阶段所占比例最多,均超过60%(早期206/333,中期75/118,后期217/359),其余受教育程度在不同阶段分布见图2。对被试年龄和受教育程度在不同阶段上所占比例分布情况进行同质性检验,结果表明被试年龄和受教育程度在3个不同阶段分布上差异均不显著( $\chi^2_{年龄}=7.054, P_{年龄}=0.133; \chi^2_{受教育程度}=5.792, P_{受教育程度}=0.447$ )。从对马航事件关注度来看,知道并关注该事件的被调查者占98.9%(801/810),其中表示非常关注的占28.4%(230/810),仅有1.1%(9/810)的被试不知晓该事件。同时,大部分被试针对该事件均表现出不同程度的担忧、紧张和焦虑情绪占总数的74.3%(602/810),有25.7%(208/810)被试表示无所谓。从信息接收渠道来看,有78.4%(635/810)的被试表示更乐于从网络社交媒体获取信息,表示愿意从平面媒体和电视媒体获取信息的被试分别占12.2%(99/810)和9.4%(76/810),在对不同信息渠道的信任程度,选择官方发布的占61.1%(495/810),选择新兴媒体的占21.1%(171/810),传统媒体的仅占17.8%(144/810)。

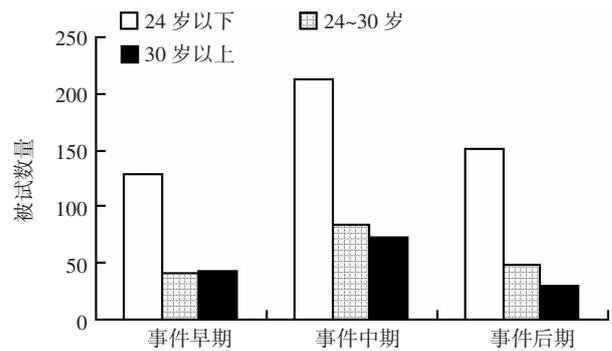


图1 不同阶段被试年龄分布特征

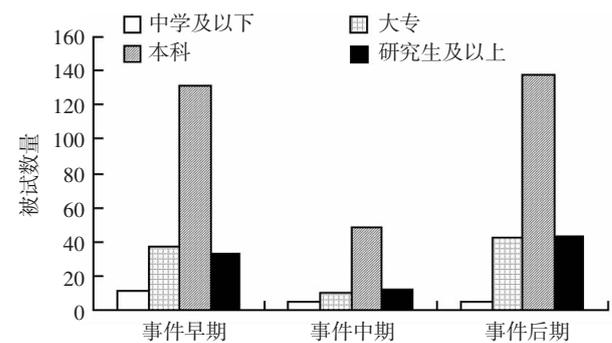


图2 不同阶段被试受教育程度分布特征

### 2.2 对客观事实的认知特点

从不同阶段对客观事实的认可程度来看,差异不显著( $F=0.717, P>0.05$ )。从受教育程度差异来看,被试对客观事实认可程度有随受教育程度提高而增加的趋势,但差异不显著( $F=2.390, P>0.05$ ,图3)。

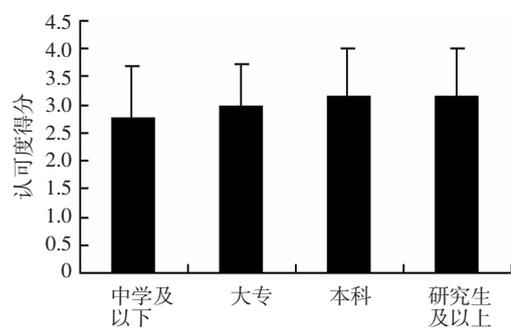


图3 不同受教育程度被试对客观事实的认可度

从性别差异来看,不同性别被试对客观事实的认可程度差异显著,男性对客观事实的认可程度( $3.236 \pm 0.832$ )显著高于女性( $2.978 \pm 0.767$ )( $F=4.582, P<0.01$ )。

### 2.3 对事件线索的认知特点

根据信息来源不同,将反映事件有关的事件线索分为官方发布线索、大众传媒线索和谣言3类。从事件发展的不同阶段来看,民众对3类事件线索的认可程度是不同的。对官方发布线索的认可程度在事件的早期、中期和后期差异不显著( $P>$

0.05),对大众传媒线索和谣言的认可程度在不同阶段差异显著( $P < 0.01$ ),对大众传媒线索的认可度在事件早期和后期均显著高于中期( $P < 0.05$ ),对谣言的认可度在事件中后期显著高于早期( $P < 0.05$ ,表2)。

表2 不同阶段民众对事件线索认可程度的差异

阶段	n	官方发布	大众传媒	谣言
事件早期	212	3.169 ± 0.656	3.187 ± 0.410 <sup>a</sup>	2.563 ± 0.559 <sup>a</sup>
事件中期	369	3.288 ± 0.654	3.086 ± 0.398	2.711 ± 0.548
事件后期	229	3.196 ± 0.695	3.248 ± 0.456 <sup>a</sup>	2.615 ± 0.609
F		2.578	11.379	4.983
P		0.077	<0.01	0.007

从性别差异来看,对官方发布线索的认可程度未发现显著的性别差异( $P > 0.05$ );对大众传媒和谣言的认可程度均差异显著( $P < 0.05$ , $P < 0.01$ )。对大众传媒信息的认可程度,男性显著高于女性( $P < 0.05$ );对谣言的认可程度,女性显著高于男性( $P < 0.01$ ,表3)。

表3 不同性别民众对事件线索认可程度的差异

性别	n	官方发布	大众传媒	谣言
男性	383	3.197 ± 0.716	3.192 ± 0.446	2.524 ± 0.601
女性	427	3.262 ± 0.620	3.128 ± 0.400	2.754 ± 0.521 <sup>t</sup>
t		-1.377	2.163	-5.770
P		0.169	0.031	<0.01

a: $P < 0.05$ ,与事件中后期比较

#### 2.4 对事件性质的认知特点

根据事件性质特点,“可能与飞机存在某种技术缺陷有关”“可能与突发的恶劣天气有关”“可能与某种未知神秘空间或物质有关”等属于非人为因素的事件性质判断在不同阶段差异显著( $P < 0.01$ )。“可能与恐怖袭击有关”“可能与越南政府的军事行动有关”等属于人为因素的事件性质判断在不同阶段差异不显著( $P > 0.05$ ,表4)。

#### 2.5 不同阶段心理期待的特点

从不同阶段社会民众的心理期待来看,正性期待差异显著( $P < 0.01$ );在事件后期,正性期待显著低于事件中后期( $P < 0.01$ )。负性期待不同阶段差异不显著( $P > 0.05$ ,表5)。

表4 不同阶段民众对事件性质认知的差异

阶段	n	马航 MH370 失联可能与飞机存在某种技术缺陷有关	马航 MH370 失联可能与恐怖袭击有关	马航 MH370 失联可能与突发的恶劣天气有关	马航 MH370 失联可能与某种未知神秘空间或物质有关	马航 MH370 失联可能与越南政府的军事行动有关
事件早期	212	3.030 ± 0.831	3.274 ± 0.790	2.726 ± 0.910	2.840 ± 0.965	3.025 ± 0.763
事件中期	369	3.067 ± 0.804	3.213 ± 0.784	2.984 ± 0.840	2.991 ± 0.895	3.022 ± 0.742
事件后期	229	2.694 ± 0.887	3.304 ± 0.760	2.703 ± 0.893	2.557 ± 0.952	2.886 ± 0.774
F		15.411	0.868	9.354	15.895	2.931
P		<0.01	0.420	<0.01	<0.01	0.054

表5 不同阶段民众心理期待特点的差异

阶段	n	正性心理期待	负性心理期待
事件早期	212	2.943 ± 0.695	3.040 ± 0.690
事件中期	369	3.016 ± 0.651	3.097 ± 0.658
事件后期	229	2.825 ± 0.772 <sup>a</sup>	3.087 ± 0.678
F		5.279	0.513
P		0.005	0.599

a: $P < 0.05$ ,与事件中后期比较

### 3 讨论

本研究目的是考查大众对马航事件的关注程度,以及由此带来的认知判断和心理期待的变化。从而找到大众群体受信息传播影响的特点规律。

#### 3.1 认知判断

从整体上看,被调查民众在事件进展的不同阶段对事件线索和事件性质的认知存在不同程度的差异。在事件线索认知上,事件早期和后期对大众传媒线索的认可程度均显著高于中期,事件中后期对谣言的认可程度显著高于早期。这可能是由于事件中后期发生了较大的出乎意料的转变,导致民众对事件的认知判断发生障碍,对大量的线索信息特别是大众传媒的信息在认知上防备心理增强,同时,在不确定性增加的情况下,对早期不可能相信的谣言,也相应减少了排斥。由此可以看出,在事件经过重大转变之后,民众对非官方渠道发出的不确定信息,会更多的保持谨慎和观望,既不盲目跟风,也不断然否定。对官方发布线索在不同阶段差异不显著,始终保持相对稳定的态度,并且在认可程度上均高于非官方发布线索。另一方面,不同性别被试对事件线索的认知差异显著,对于大众传媒线索的认可度男性显著高于女性。这与社会学领域男女在信息关注偏向上存在差异的发现相一致<sup>[9]</sup>。对于谣言的认可度女性显著高于男性。这可能与男性和女性认知加工、情绪加工方式有关,男性更多的依据周围信息理性分析判断,女性具有更多的情绪识别优势,情绪易感性更强,认知加工更容易受主观情绪影响,采取感性认知<sup>[10-11]</sup>。

在事件性质的认知上,随着调查的深入事件性质会逐步得到确认,从民众对不同阶段的事件性质的态度也会发现如“马航 MH370 失联可能与飞机存在某种技术缺陷有关”、“马航 MH370 失联可能与突发的恶劣天气有关”、“马航 MH370 失联可能与某种未知神秘空间或物质有关”等非人为因素的性质认定发生了显著性改变,逐渐被人们抛弃。从民众的认可程度上看,更多的将事件性质认定指向如“马航 MH370 失联可能与恐怖袭击有关”、“马航 MH370 失联可能与越南政府的军事行动有关”等人为因素造成,并且对该类事件性质的认可度,在不同阶段保持了高度的一致性和连贯性。这也从民众心态变化的角度说明了民众的主流态度倾向会更随事件的进展而进展,并且朝着揭示事件原貌的方向发展。

在对基本事实的认知上,不同阶段民众认知差异不大,说明对基本的客观事实的认知,并没有受到事件的影响,民众保持了稳定的客观事实的认知态度。同时,对于客观事实的认可度有随着受教育程度提高而增加的趋势,说明受教育程度对客观事实的认知具有一定的指导意义。但在调查中,这种差异并没有体现出显著的统计学意义,这可能与调查对象不同受教育程度比例差异较大有关系,同时也考虑客观事实在公理性和广泛性上也存在差异,因此对受教育程度与客观事实认知能力的关系有待更细致、深入的研究。

### 3.2 心理期待

从不同阶段民众的心理期待来看,负性心理期待差异不显著,说明民众对事件整体态度悲观。但正性期待差异显著,在事件中后期最高,后期最低并且显著低于中期。这一方面反映民众在大量不确定信息的干扰影响下,对事件发展的期待充满了矛盾。在整体悲观的态度下,也有过心理期待上的波动,有朝着积极方面发展的阶段。另一方面,也反映在事件发展的中期,民众对事件的展望最积极乐观,达到了一个高点。这可能是因为,事件重大转变,改变了民众对该事件看作普通空难事故的认知,同时大量不确定信息的影响,使民众看到了正面的、积极的方向的可能性。但是随着事件进入到后期,一方面马来西亚官方宣布客机失事,另一方面,事件历时过长始终无法发现有利线索,导致民众仅有的正性期待急剧下降。

总的来看,民众在整个事件中不同阶段的认知是发生改变的,但是这种改变是围绕着不同阶段的大量不确定信息产生的,这种不确定的信息环境,使民众对未知事件的认知判断趋向于保守和谨慎,但同时也为

民众心理期待增加了更大的空间。但对于官方线索的发布民众的认知是稳定一致的,这种稳定一致与民众对客观事实的认知存在一定的相似性,并且与基本情况中收集到的超过 60% 民众信任官方发布的结果比较一致。民众在纷繁复杂的大量不确定信息中,始终对官方的信息更加信任,并且这种信任是持久、长期的,不会因为事件发展改变而改变,但是会因为信息发布的渠道而受到影响,例如对传统媒体的信任程度就在下降,而对新兴媒体的信任程度就在上升。这提示我们,在类似的重大公共安全事件中,官方应该通过民众更容易接受的传播渠道及时发布权威信息,以稳定民众心态。同时,也要尽可能对社会传播的大量不确定信息进行肃清、整理和有效管控,以保持民众稳定健康的心态和情绪,从而对事件进行客观理性的认知和评判。

志谢 感谢生物医学工程系数学与生物数学教研室王开发教授在数据统计与分析上给予的指导与帮助

### 参考文献:

- [1] 苗丹民, 辛伟, 朱霞, 等. 军事信息支援战与信息损伤[J]. 第三军医大学学报, 2013, 35(20): 2123-2128.
- [2] Budescu D V, Au W T, Chen X P. Effects of protocol of play and social orientation on behavior in sequential resource dilemmas[J]. *Organ Behav Hum Decis Process*, 1997, 69(3): 179-193.
- [3] Lavine H, Huff J W, Wagner S H, et al. The moderating influence of attitude strength on the susceptibility to context effects in attitude surveys[J]. *J Pers Soc Psychol*, 1998, 75(2): 359-373.
- [4] 孙建英, 冯冰. 大规模杀伤性武器恐怖袭击导致的心理问题及心理卫生服务措施[J]. 武警医学, 2013, 24(3): 266-267.
- [5] 朱霞, 苗丹民, 罗正学, 等. 西安地区民众 SARS 流行期心态的调查与分析[J]. 第四军医大学学报, 2004, 25(5): 459-461.
- [6] 钱铭怡, 叶冬梅, 董葳, 等. 不同时期北京人对 SARS 的应对行为、认知评价和情绪状态的变化[J]. 中国心理卫生杂志, 2003, 17(8): 515-520.
- [7] Likert R. A Technique for the Measurement of Attitudes[J]. *Archives of Psychology*, 1932, ? 22(140): 1-55.
- [8] 马捷, 韩朝, 魏傲希, 等. 信息生态视角下社会事件网络传播驱动机制研究[J]. 图书情报工作, 2013, 57(15): 56-61.
- [9] 蒋美华, 李翌莹. 网络信息关注行为的性别差异分析[J]. 山西师范大学报: 社会科学版, 2013, 40(5): 141-144, 149.
- [10] 张厚粲, 孟庆茂, 郑日昌. 关于认知方式的实验研究——场依存性特征对学习和图形后效的影响[J]. 心理学报, 1981, 13(3): 299-304.
- [11] 袁加锦, 汪宇, 鞠恩霞, 等. 情绪加工的性别差异及神经机制[J]. 心理科学进展, 2010, 18(12): 1899-1908.

(收稿:2014-04-28;修回:2014-05-11)

(编辑 王小寒)