

# 当前中国民众政府信任发展 特征与成因分析

## ——基于社会心理学视角

曹柠梦,孙炳海,乐国安,李伟健

(浙江师范大学 教师教育学院,浙江金华,321004)

**摘要:**民众对政府信任在政府维系社会稳定、开展高效社会治理等方面具有重要意义。结合项目组2021年3月的民调数据和网络大数据资源分析发现,疫情期间我国民众政府信任总体处于较高水平,且呈现出“信任缺失—恐慌蔓延—信任修复—信任扩大”的动态变化以及中央和地方“政府信任差序化”格局。分析成因发现,社会主义制度优势、集体主义文化基础、群体社会比较心态和现代化技术助力是疫情危机下我国民众政府信任总体提升的主要因素。鉴于此,未来政府工作需重视民众政府信任动态变化,规避政府信任差序化的潜在风险,灵活应用群体社会比较心态,以进一步深化危机情境下的政府信息沟通机制,完善政府信任治理体系。同时,还需警惕疫情危机带来的“信息疫情”和“心理疫情”对民众政府信任造成的冲击。

**关键词:**政府信任;疫情危机;态势与特征;形成机制;对策与建议

**中图分类号:**B849 **文献标识码:**A **文章编号:**1673-9841(2022)02-0184-08

政府作为重大疫情防控责任的承担者和核心治理主体,其积极、有效应对重大疫情,勇担防控责任是获得公众信任的关键<sup>[1]</sup>。其中,民众对政府信任不仅可以促进经济发展、民主进步和社会稳定,且在疫情背景下,增进了公众对疫情防控信息和措施的理解、认可和信任,为减轻疫情风险、战胜疫情等提供了强有力的支持<sup>[2-3]</sup>。研究发现,在新冠肺炎疫情背景下,政府信任的“合作效应”突显,表现在具有较高政府信任水平的公众积极主动遵守政府抗疫防疫相关要求,配合、协助政府抗疫防疫相关行动<sup>[4]</sup>。由此,在全国疫情有效控制,局部疫情时有发生的社会背景下,对疫情期间我国民众政府信任的总体发展态势、特征规律及其形成的原因机制进行分析,形成维持和提升政府信任的启示与建议,对于进一步深化、完善危机情境下的政府信任治理具有重要参考价值。

### 一、当前中国民众政府信任的总体发展态势

中国政府在疫情防控治理中的优秀表现,获得了全国人民的认同和信任。然而,防控治理过

---

**作者简介:**曹柠梦,浙江师范大学教师教育学院,博士研究生。

**通讯作者:**李伟健,浙江师范大学教师教育学院,教授,博士生导师。

**基金项目:**国家社会科学基金重大项目“社会心理视角下新时代社会信任体系建设研究”(18ZDA165),首席专家:乐国安。

程中存在部分民众不理解甚至抵制政府防疫措施、抹黑防疫成效、恶意传播疫情谣言等现象。另外,疫情初期,因疫情信息不畅、对疫情的判断失误以及物资分配问题,民众对政府产生了信任危机<sup>[2]</sup>。为更好地了解我国民众在疫情期间的政府信任发展趋势,项目组于2021年3月1日至3月25日,通过网络平台在全国范围内招募民众进行问卷调查。

### (一)中国民众政府信任总体处于较高水平,且表现出人群特点

项目组共计发放2312份问卷,其中有效问卷2072份。调查数据显示,民众对各个政府机构持有较高信任水平,在政府信任的五个程度等级上集中在“比较信任”和“非常信任”两个选项上,占总人数的83.2%~96.4%。其中,对中央政府(96.4%)、全国人民代表大会(94.4%)、检察院(92.3%)、法院部门(91.2%)“比较信任”和“非常信任”的选项上高达90%以上。该结果与其他民调结果相似。《2020年信任度调查报告春季更新报告:信任度与新冠肺炎疫情》显示,中国民众对本国政府信任度高达95%,在受访国家中排名第一<sup>[5]</sup>。2020年的中国社会心态研究报告指出<sup>[6]</sup>,民众的社会信任指标总体良好,且对政府在疫情期间的工作表现出较高的满意度。

除民众政府信任的等级分布特征,研究同样考察了民众政府信任得分以及不同人群的政府信任差异。其中,2072位民众政府信任的总体得分为4.38(总分为5分)。经单样本 $t$ 检验发现,民众政府信任得分显著高于3( $p < 0.05$ ),这表明我国民众的政府信任总体处于较高水平。另外,调查具体分析了不同人群信任得分差异,包括性别差异、世代差异和城乡差异。民众政府信任的性别差异显著,男性( $4.41 \pm 0.52$ )的政府信任水平高于女性( $4.33 \pm 0.51$ )的政府信任水平( $t = 3.43, p < 0.01$ )。世代差异也显著,主要表现在80后( $4.39 \pm 0.51$ )、90后( $4.38 \pm 0.51$ )与00后( $4.41 \pm 0.51$ )的政府信任显著高于60和70后( $4.20 \pm 0.56$ )的政府信任( $F = 4.28, p < 0.01$ )。民众的政府信任也表现出城乡差异,城市民众的政府信任( $4.39 \pm 0.51$ )显著高于农村民众的政府信任( $4.27 \pm 0.56$ )( $t = 3.39, p < 0.01$ )。

### (二)中国民众政府信任处于较高水平的主要表现

我国民众政府信任处于较高水平的主要表现可概括为以下三个方面。第一,民众对政府抗疫实际成效的满意度。一项关于各个国家和地区的民众对政府抗疫满意度的调查报告显示,在全球23个经济体中,中国大陆民众对政府抗疫的满意度最高<sup>[7]</sup>。另外,网络作为不受时空条件限制的民意表达场域<sup>[8]</sup>,整体呈现出较为积极、正面的态度。微博、微信等社交媒体舆论场不断涌现出大量正性事件、人物及其故事。其中,“制度自信”一度成为热词,从侧面体现了中国特色社会主义四个自信中的“制度自信”。

第二,民众对基层政府抗疫举措的配合度。医疗、公安等领域基层党员冲锋在前,公职人员恪尽职守,群众服从规定、自觉配合居家隔离,从而形成了中国全社会群防群治的良好抗疫格局。疫情发生之际,正值中国的春节,全国绝大多数民众配合国家防疫措施,居家隔离,避免不必要外出,衍生出网上“赶集”、在线“约饭”、云上“拜年”等无接触方式,助力国家抗疫工作<sup>[9]</sup>。调查指出,中国民众对国家防疫抗疫措施表现出了高度的配合,如严格遵守隔离规定、授予国家公共部门访问个人数据的权限等<sup>[10]</sup>。

第三,民众对一线医务人员、警察等公职人员不顾个人安危捍卫民众健康予以高度评价。自疫情发生以来,国家从各地抽调医务人员组建援鄂医疗队,至2020年2月12日,累计190支医疗队,共计2万多名医务人员赴湖北支援防疫抗疫工作<sup>[11]</sup>。其间涌现了大批抗疫一线医务人员、警察等公职人员的感人事迹,如钟南山院士、武汉市金银潭医院院长张定宇、河南民警樊树峰等。中国社会心态研究报告指出<sup>[6]</sup>,高达90%以上的民众对于防疫一线的医务人员、志愿者组

织等给予了高度赞赏,对其工作表现出较高的满意度。

## 二、当前中国民众政府信任的特征与规律

当前中国民众政府信任总体处于较高水平,同时也呈现出其独特的特征和发展规律。一方面,当前我国民众政府信任的发展变化并非线性的,而是呈现出“信任缺失—恐慌蔓延—信任修复—信任扩大”的动态变化过程。另一方面,我国民众政府信任存在着中央和地方的差序化格局。另外,现代技术,尤其是社交媒体,对于当前民众政府信任而言,是一把双刃剑。把握当前我国民众政府信任的发展特征和规律,对于维系社会稳定、进一步提升民众政府信任等具有重要价值。

### (一)民众政府信任呈现出“信任缺失—恐慌蔓延—信任修复—信任扩大”的动态变化过程

信任缺失期。疫情暴发初期,民众的政府信任处于较低水平,主要体现在对部分地方政府的质疑上,如隐瞒疫情、防控不力等。在武汉疫情防控初期,频频曝出的“疫情监察不足”“疫情信息公布不及时”“疫情物资分配不到位”等负面消息<sup>[12-13]</sup>,在一定程度上削弱了民众对政府的信任<sup>[14]</sup>。

恐慌蔓延期。一方面,随着疫情在全国范围内扩散,各地确诊人数不断攀升,极大加剧了民众的恐慌和焦虑。针对社会心态的调查发现,民众的安全感下降至59.1%,社会情绪出现较大波动<sup>[15]</sup>。在疫情背景下的情绪中,民众的担忧情绪最为普遍(达79.3%),其次为恐惧(40.1%)、愤怒(39.6%)等<sup>[6]</sup>。另一方面,在抗疫的关键时期,红十字会物资分配、云南大理征用抗疫物资等负面新闻突发,将民众的愤怒情绪、不信任感推至高峰<sup>[16]</sup>。

信任修复期。随着各项抗疫举措的稳步推行和国内疫情得以有效遏制,民众对政府的信任也不断修复。该阶段,“全国医护人员驰援武汉”“方舱医院”等正面新闻报道增加。更多民众积极参与到抗疫防疫工作中,与政府部门等共同应对疫情挑战<sup>[1]</sup>。此前民众的愤怒、焦虑等消极情绪逐渐被积极、有力的抗疫举措缓解,被全国上下同心协力的精神缓和。另外,民众在微博等评论区的态度也转向理性、积极,纷纷为各地采取的“硬核”防疫举措和全国同心抗疫的行动点赞。

信任扩大期。在境内疫情防控取得成效、境外疫情快速扩散蔓延时期,我国民众的政府信任水平和国家认同感大大提升。不同国家在疫情防治措施和成效等方面体现出的差异,增强了我国民众对我国政府采取措施的更深层次的认同,进而增强了对我国政府的信任<sup>[17]</sup>。再则,我国政府在确保国内疫情有效控制的基础上,向外积极协助其他国家开展抗疫工作,如派驻援外医疗队、捐赠抗疫物资等,以实际行动展现大国担当<sup>[18-19]</sup>。在这种比较心态下,民众对制度优越性、政府治理水平等方面的信心也得到释放、扩大,“中西抗疫,高下立判”等说法开始出现。

### (二)民众政府信任呈现“中央高一地方低”的差序化格局

项目组调查发现,96.4%的民众对于中央政府的信任选择集中在“比较信任”和“非常信任”两个选项上,对于地方政府,上述两个选项的选择人数达83.2%。调查还具体分析了民众对不同政府机构的信任得分差异。经方差分析发现,民众对不同政府机构信任得分从高到低为:中央政府(4.65±0.6)、全国人民代表大会(4.59±0.64)、检察院(4.34±0.67)、公安部门(4.28±0.77)、法院(4.27±0.7)和本地政府(4.11±0.79)。民众对政府的信任呈现出了“对中央政府信任度高、对地方政府信任度低”的差序化特征。

这种政府信任的差序化特征同样表现在民众对湖北省政府的信任水平上。疫情期间,多位学者联合澎湃新闻新闻进行了面向全国的“公众对新型冠状病毒的认知和个体防疫行为”问卷调查。

调查结果显示<sup>[20]</sup>,民众对中央政府呈现出高度信任,在10分的信任评级中评分为8.63,而对湖北省政府和武汉市政府的评分仅5.92和5.61。对比湖北省政府和武汉市政府,中央政府在此次重大突发性公共卫生事件中的举措积极、全面、彻底,对民众的关切问题也及时进行了回应,如“对防疫不力的政府人员撤职”<sup>[21]</sup>、“派中央调查组调查李文亮医生问题”<sup>[22]</sup>等。

### **(三)民众政府信任的新挑战:疫情危机下,网络舆论场中的“信息疫情”和“心理疫情”**

在互联网时代下,网络大数据突破了时空及地域的局限,使得社会各群体能够通过互联网对政府工作表达建议、个人情绪等,且可在短时间内大量聚集、迅速传播<sup>[23-24]</sup>。美国等一些西方国家将公共卫生事件政治化,大肆炮制“中国病毒论”“中国赔偿论”等阴谋论调<sup>[25]</sup>,对中国及武汉等进行污名化,张贴污蔑性的标签等,降低了民众对中国政府的信任和支持。与此同时,网络上对于湖北省和武汉市的两级政府的言语攻击、网络段子等层出不穷,相关政府官员更是受到强烈的抨击<sup>[26]</sup>。

另外,危机情境极易滋生网络谣言,加之疫情暴发初期,人们对新冠病毒尚未形成客观、正确和全面的认识,失实信息的发布削弱了民众对政府的信任。加之,人们本能地对负面消息更加敏感,以致出现过度关注、以偏概全等认知错误<sup>[27]</sup>,负面信息的传播容易加剧民众的担忧、恐惧等消极心理。如多家媒体未经核实发布“双黄连能抵御新冠病毒”的新闻,导致大量民众抢购双黄连。这不仅破坏了市场秩序和防疫秩序,还严重损害了民众对官方组织的信任。网络上一时间充斥着“《人民日报》二流报纸”等对官方媒体的批评,形成了民众的“心理疫情”。

## **三、当前中国民众政府信任提升的原因分析**

基于社会心理学视角,本文从我国的制度、集体主义文化、群体社会比较以及现代化科技四个方面分析疫情期间我国民众政府信任提升的原因。

### **(一)制度优势:社会主义制度是中国抗疫成功的根本,是民众政府信任恢复的决定性因素**

习近平总书记在中央全面深化改革委员会第十三次会议中指出,“我国疫情防控和复工复产之所以能够有力推进,根本原因是党的领导和我国社会主义制度的优势发挥了无可比拟的重要作用”<sup>[28]</sup>。自疫情发生之日起,党中央成立疫情工作领导小组,统一领导统一指挥,各级党委和政府及有关部门积极响应、联防联控。广大人民群众响应党中央号召,构筑起群防群治的严密防线。现阶段,全国疫情防控进入常态化,政府加大力度推进复工复产复学。我国在疫情防控阻击战中取得的一系列重大战略成果,彰显了中国特色社会主义制度优势<sup>[29-30]</sup>。“第一时间应急动员”“充分调动各方面积极性”“集中力量办大事”等制度优势也使政府取得了我国民众的高度信任<sup>[17]</sup>。世界卫生组织(WHO)总干事谭德塞更是称赞了中国应对疫情的行动速度之快、规模之大,体现了中国制度的优势<sup>[31]</sup>。党的领导和我国社会主义制度在疫情防控、治理过程中发挥的优势,体现了“中国之治”,赢得了全国人民的信任。

### **(二)文化基础:集体主义价值观构成了民众对政府信任的良好基础**

集体主义作为融入中华民族血脉的价值观念、社会主义道德的基本原则,在疫情这一危机情境中被不断强化放大。家国观念和集体意识自古以来便倍受推崇,进入现代社会,以传统优秀价值观为基础,培育和宣传教育社会主义核心价值观。全社会在共同理想、共同目标、共同价值观方面达成共识<sup>[29]</sup>,如“舍小家为大家”的价值观念。面对疫情,“一方有难,八方支援”的中国大家庭理念凸显,全国上下同心协力,积极参与疫情防控等,诠释了我国集体主义价值观<sup>[32]</sup>。在抗击新冠肺炎疫情的过程中,解放军、医护人员纷纷奔赴抗疫一线,不惜牺牲生命保护民众生命健

康,民众的集体主义价值观念得到了空前体现。中国人民迸发出“人心齐,泰山移”的集体力量,众志成城的集体主义观念构筑起民众与政府信任之间重要的精神力量,也为民众对政府的信任奠定了重要基础,也增加了坚定中国特色社会主义文化自信的底气<sup>[33]</sup>。

### (三)社会心态:群体社会比较增强民众的国家认同和民族自信心

疫情背景下,增强疫情防控,提高公共卫生突发事件应对能力,已成为各个国家和地区治理能力的一次重大考验<sup>[23]</sup>。面对严峻的疫情,部分西方国家人民对其政府的抗疫举措不满,而亚洲大部分经济体的综合得分则相对较高,其中中国大陆民众的满意度最高<sup>[7]</sup>。对比中国与美国等其他国家在抗疫成绩、抗疫理念、抗疫组织动员能力、国际合作等方面<sup>[34]</sup>,国家间不同的疫情防控选择已为民众和政府之间的信任变化奠定了基础<sup>[17]</sup>。《羊城晚报》发表的《论中美两国抗疫的五大差别》一文,其中指出对比美国等西方国家,中国疫情防控阻击战取得重大战略成果<sup>[35]</sup>。这种社会比较进一步增强了民族自豪感和自信心。

### (四)技术助力:大数据、人工智能等现代技术助力,成为提升民众政府信任的技术亮点

政府迅速、高效地运用大数据、人工智能等现代新技术助力抗疫,是中国政府抗疫管理的一大特色,也成为民众政府信任进一步提升的技术源泉。大数据等新技术助力抗疫,在实现疫情精准防控的同时,大大提升了社会运行效率,进而提高了民众对政府抗疫工作的评价以及对政府的信任感<sup>[36]</sup>。2020年3月25日召开的国务院联防联控机制新闻发布会中提及,大数据、人工智能、云计算等数字技术,在疫情监测分析、病毒溯源、防控救治、资源调配等方面发挥了良好的支撑作用<sup>[37]</sup>。国家工信部门及相关科技人员利用大数据等现代技术,以疫情地图、疫情趋势、国内国外疫情等形式,快速查找密切接触者,及时、实时播报疫情数据等<sup>[38]</sup>,不仅为疫情防控阻击战提供了数据支撑,也为疏导民众的恐慌心态、提高科学防控意识方面起到了积极作用。如,红黄绿三色的健康码作为个人健康的数字化证明,在返程高峰期间发挥了重要作用。王虹指出,健康码已基本覆盖全国,且在日常工作、出行、就医等方面得到广泛应用<sup>[39]</sup>。

## 四、当前中国民众政府信任提升过程中的启示和建议

在本次全球蔓延的新冠肺炎疫情考验中,我国取得了令人满意的抗疫成果,民众对政府高度信任,向世界证明了中国特色社会主义制度的优越性和中国特色社会主义文化的先进性。本文结合近期调研数据和相关网络大数据资料,通过分析新冠肺炎疫情背景下民众政府信任的态势特征和原因机制,形成以下四点启示与建议。

### (一)科学理性看待政府信任动态变化,制定阶段性、针对性沟通引导策略

民众的政府信任水平并不是一成不变的,而是会受到不同阶段的社会心态、政府绩效等多方面的影响。分析发现,民众的政府信任水平经历了“信任缺失—恐慌蔓延—信任修复—信任扩大”四个阶段。相关决策部门应客观地看待民众政府信任的变化过程,针对疫情等危机情境制定阶段性、针对性的应对策略。如疫情初期,疫情信息真假难辨、确诊人数等日渐上升、缺少有效药物等消极刺激<sup>[8,16]</sup>,使民众处于应激状态,其对政府信任水平较低。这一阶段,政府立足于民众恐慌心理、谣言泛滥等问题,提升政府的危机管理水平和信息沟通水平<sup>[40-41]</sup>;及时发布真实权威的信息,精准打击谣言,引导民众心态<sup>[42-43]</sup>。在疫情后期,政府应根据民众政府信任的恢复状况,适度增加正面宣传的比重,把握时机趁热打铁,维护和增强政府信任的社会氛围。

### (二)提防民众政府信任差序化的潜在风险,注意提升关键地区的地方政府信任度

在抗疫关键时期,民众对中央政府呈现出较高的信任水平,有助于提升中央相关决策的施行

效率。在党中央的领导下,从中央到地方、从全局到局部、从集体到个人进行上下一致的团结行动。仍需注意的是,民众对地方政府的信任也是攻克时艰的重要保障,如社区检测等都要靠地方政府或基层政府落实。民众在对地方政府保持较高信任的基础上,才能积极、主动地配合地方政府的防疫工作,从而保证中央决策的施行。尤其在疫情较为严重的地区,更应该注重提升民众对地方政府的信任水平,避免因不信任地方政府而产生的秩序混乱,确保关键地区在中央的统一领导下度过疫情风险。

### (三)灵活应用民众的群体社会比较心态,做好政府信任治理工作

中西方疫情防控方面的对比,尤其是抗疫效果、抗疫理念等方面的对比<sup>[34]</sup>,增强了民众对中国政府的认同感和信任,提升了民众的民族自豪感。在国内抗疫取得关键性成果后,充分利用国内传媒和国际传媒传播对我国有利的舆论进行正面宣传<sup>[44-45]</sup>,讲好中国抗疫故事<sup>[46]</sup>,以增强民众对中国政府工作的认可和信任,提升民众的国家认同感。比如,在此次疫情下,中国积极向国际公开新冠肺炎确诊病例数据、向各个疫情较为严重的国家派遣援外医疗队等。但需注意的是,同时要警惕社会比较心态在不同地区蔓延可能造成的风险。若在疫区民众对地方政府信任较低的情况下,一味地强调地区之间的比较,可能会进一步削弱疫区民众对政府的信任。

### (四)警惕疫情危机下的“信息疫情”和“心理疫情”,提升政府信息沟通能力

此次疫情下,网络成为疫情信息传播的主要载体和阵地。然而,疫情信息中混杂着部分网络谣言,给疫情防控工作和政府信任带来了挑战<sup>[47]</sup>,如“饮高度酒对抗冠状病毒”“武汉卫健委领导感染后逃往上海”“吸烟能预防病毒感染”等网络谣言泛滥。在突发的重大公共卫生事件下,网络谣言的大量传播,或加重民众的担忧、恐慌情绪,扰乱社会生活的正常秩序<sup>[40]</sup>。与此同时,民众的焦虑情绪和恐慌心理会促成谣言扩散,进而形成恶性循环。如果此时权威信息发布缺位,不仅会增强危机情境下的舆论风险和群体性事件风险,还会严重损耗民众与政府间的信任资本。因此,政府部门应提升信息沟通在政府信任建设中的战略地位,建立和完善信息沟通机制,把提升政府的信息沟通能力作为政府信任建设的重点工作。

## 五、结 语

本文结合民调数据和社交网络数据资料,分析了疫情期间我国民众政府信任的总体发展态势、特征规律及其形成的原因机制。在疫情期间,我国民众的政府信任整体提升,呈现出“信任缺失—恐慌蔓延—信任修复—信任扩大”的动态变化,且民众对中央政府和地方政府信任分化成“差序格局”。对民众政府信任的提升原因进行分析发现,我国的社会主义制度优势、集体主义的文化根基、民众的群体社会比较心态以及现代科学技术促进了疫情背景下我国民众政府信任水平的提升。另外,疫情危机所引发的“信息疫情”和“心理疫情”或阻碍我国民众政府信任的进一步提升。总结与分析民众在疫情期间对我国政府信任的变化和成因可知,未来需科学理性看待民众政府信任的动态变化,警惕民众政府信任差序化的潜在风险,灵活应用、快速响应民众的群体社会比较心态,以进一步深化、完善危机情境下政府信任治理和政府信息沟通机制构建。

#### 参考文献:

- [1] 何得桂,吴春来. 公共卫生应急治理中地方政府信任的演化逻辑与叠加优势[J]. 河南师范大学学报(哲学社会科学版),2021(2):27-33.
- [2] 刘腾,胡象明. 公共卫生风险中的政府信任:挑战与建构[J]. 西北民族大学学报(哲学社会科学版),2021(4):149-156.
- [3] 黄懿慧,王啸,方慧妍,等. 政府信任对公共健康风险管理的影响——基于长生生物疫苗事件的创设情境研究[J]. 公共管理学

报,2019(4):83-95.

- [4] 周云,苗英华,朱海,等. 新冠疫情背景下民众政府信任对其合作行为的影响机制研究[J]. 南昌工程学院学报,2021(2):1-6.
- [5] 新华社. 爱德曼最新调查显示:中国政府信任度升至95%[EB/OL]. (2020-07-27)[2021-09-03]. <http://xhpfmapi.zhongguowangshi.com/vh512/share/9279491>.
- [6] 王俊秀,陈满琪. 社会心态蓝皮书:中国社会心态研究报告(2020)[M]. 北京:社会科学文献出版社,2021.
- [7] 央视新闻. 独立机构民意调查:23个经济体中中国大陆民众对政府抗疫满意度最高[EB/OL]. (2020-05-08)[2021-09-03]. <http://m.news.cctv.com/2020/05/08/ARTIGcMhShG4JrgUo2QxNuDY200508.shtml>.
- [8] 蒋艳艳. 重大疫情中网络舆论公信力及其伦理构建——基于江苏省调查数据的研究[J]. 道德与文明,2021(1):127-136.
- [9] 王雨萧. 网上“赶集”、在线“约”饭、“云拜年”电商大数据告诉你这届年轻人咋过春节[J]. 现代青年,2021(2):47-48.
- [10] 环球网. 德专家:中国抗疫成果离不开严格防控措施和人民理解配合[EB/OL]. (2020-02-23)[2021-09-03]. <https://world.huanqiu.com/article/423LNHze7gj>.
- [11] 环球网. 累计援鄂医疗队总人数达23103人[EB/OL]. (2020-2-13)[2021-09-03]. <https://china.huanqiu.com/article/9CaKrnKplER>.
- [12] 张双鹏,刘凤委. 公共危机中的政府协作治理能力——中国省级新冠肺炎疫情防控的文本分析[J]. 经济理论与经济管理,2021(5):17-31.
- [13] 汪文焯,李勃昕,王颖. 新冠疫情给城市公共卫生体系带来的挑战与应对[J]. 天津科技,2020(6):81-84.
- [14] 王兆鑫,毛万熙. 新冠肺炎疫情下的基层镜像:一个中国乡村舆论场的田野研究[J]. 华东理工大学学报(社会科学版),2021(3):78-91.
- [15] 王俊秀,陈满琪,应小萍,等. 疫情期间社会心态变化调查[N]. 北京日报,2020-02-10(1)[2021-09-03].
- [16] 向利君,杨秋玲,甘俊伟. “陌生人社会”背景下重大疫情中负性情绪应对:基于公众心态的角度[J]. 西华大学学报(哲学社会科学版),2021(2):78-86.
- [17] 周定财,王带宁. 危机政策阙如视域下政府信任修复策略研究——基于中美疫情防控的阶段性比照[J]. 辽宁大学学报(哲学社会科学版),2020(4):9-16.
- [18] 石玉昌,杨玉凤. 习近平总书记关于新冠肺炎疫情防控工作重要论述中的“显政”思维[J]. 太原理工大学学报(社会科学版),2021(3):1-7.
- [19] 中华人民共和国国务院办公厅. 抗击新冠肺炎疫情的中国行动[N/OL]. 人民日报,2020-06-08(1)[2021-09-03]. [http://paper.people.com.cn/rmrb/html/2020-06/08/nw.D110000renmrb\\_20200608\\_1-01.htm](http://paper.people.com.cn/rmrb/html/2020-06/08/nw.D110000renmrb_20200608_1-01.htm).
- [20] 澎湃新闻. 肺炎认知调查·报告|超七成受访者给一线医务人员打满分[EB/OL]. (2020-01-29)[2021-11-28]. [https://www.thepaper.cn/newsDetail\\_forward\\_5671866](https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_5671866).
- [21] 人民网. 湖北通报9起违反疫情防控工作纪律规定、履职履责不力典型问题[EB/OL]. (2020-02-25)[2021-09-03]. <http://fanfu.people.com.cn/n1/2020/0224/c64371-31602065.html>.
- [22] 人民网. 国家监委决定派调查组就涉及李文亮医生有关问题作全面调查[EB/OL]. (2020-02-07)[2021-09-03]. <http://fanfu.people.com.cn/n1/2020/0207/c64371-31576267.html>.
- [23] 张玉磊. 重大疫情防控中的际合作——兼论新冠肺炎疫情防控[J]. 上海大学学报(社会科学版),2020(6):16-33.
- [24] 乐国安,赖凯声. 基于网络大数据的社会心理学研究进展[J]. 苏州大学学报(教育科学版),2016(1):1-11.
- [25] 北京日报. “中国赔偿论”:一场“恶人先告状”的闹剧[EB/OL]. (2020-4-25)[2021-09-03]. <http://ie.bjd.com.cn/5b165687a010550e5ddc0e6a/contentApp/5e9f9490e4b0b1fafa138e3d/AP5ea3eee7e4b0b1fafa17a4bb.html>.
- [26] 胡可杨. 大数据环境下新疆突发事件网络舆情治理研究——以新型冠状病毒肺炎疫情为例[J]. 内蒙古科技与经济,2021(10):3-9.
- [27] 王阳,王伟军,刘智宇. 在线负面评论信息对潜在消费者购买意愿影响研究[J]. 情报科学,2018(10):156-163.
- [28] 新华网. 习近平主持召开中央全面深化改革委员会第十三次会议强调:深化改革健全制度完善治理体系善于运用制度优势应对风险挑战冲击[EB/OL]. (2020-4-27)[2021-09-03]. [http://www.xinhuanet.com/politics/leaders/2020-04/27/c\\_1125914459\\_4.htm](http://www.xinhuanet.com/politics/leaders/2020-04/27/c_1125914459_4.htm).
- [29] 徐大慰. “全社会路径”:中国防疫的制度优势与实践经验[J]. 理论建设,2021(3):23-30.
- [30] 李西泽,王大千. 疫情防控彰显中国特色社会主义制度优势[J]. 黄河科技学院学报,2021(7):32-35.
- [31] 陶文昭. “疫情大考”淬炼“中国之制”[N/OL]. 北京日报,2020-02-10(9)[2021-09-03]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1658113282186784070&wfr=spider&for=pc>.

- [32] 高国希. 抗疫精神的集体主义内涵[J]. 道德与文明, 2020(6):16-18.
- [33] 王易, 单文鹏. 疫情防控彰显中国文化优势[N/OL]. 人民日报, 2021-07-14(12)[2021-09-03]. [http://paper.people.com.cn/rmrb/html/2021-07/14/nw.D110000renmrb\\_20210714\\_2-12.htm](http://paper.people.com.cn/rmrb/html/2021-07/14/nw.D110000renmrb_20210714_2-12.htm).
- [34] 张建仁, 任新丽, 王宁宁. 中美两国在疫情防控中的表现及反思[J]. 昌吉学院学报, 2021(1):12-19.
- [35] 翁礼成. 论中美两国抗疫的五大差别[N/OL]. 羊城晚报, 2020-06-01(A4)[2021-09-03]. [http://ep.ycwb.com/epaper/ycwb/html/2020-06/01/content\\_4\\_272536.htm](http://ep.ycwb.com/epaper/ycwb/html/2020-06/01/content_4_272536.htm).
- [36] 赵金旭, 傅承哲, 孟天广. 突发公共危机治理中的数字政府应用、信息获取与政府信任[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2020(4):12-22.
- [37] 经济日报. 国务院联防联控机制召开新闻发布会介绍新一代信息技术助力疫情防控等情况——工业互联网撬动庞大消费市场[EB/OL]. (2020-3-26)[2021-09-03]. [http://www.gov.cn/xinwen/2020-03/26/content\\_5495578.htm](http://www.gov.cn/xinwen/2020-03/26/content_5495578.htm).
- [38] 刘颖. 大数据时代公共危机治理的变革与优化路径——以中国抗击新冠肺炎疫情为例[J]. 临沂大学学报, 2021(2):109-115.
- [39] 王虹. 调查报告:疫情后的“健康码”,可能变得更有用[J]. 国家治理, 2020(27):2-7.
- [40] 凌娟. 重大疫情下网络谣言生成的心理机制与治理对策[J]. 南通航运职业技术学院学报, 2021(1):21-27.
- [41] 张晓飞, 任畅畅, 刘一璇. 新冠疫情背景下谣言信任与后果产生机制研究[J]. 图书情报知识, 2021(3):99-110.
- [42] 徐学媛. 重大公共卫生事件中社会心态变化与引导——以新冠肺炎疫情为例[J]. 泰山学院学报, 2020(6):120-123.
- [43] 李磊, 肖新月, 王润琪. 短视频时代政府网络舆情引导研究[J]. 湘潭大学学报(哲学社会科学版), 2021(4):80-84.
- [44] 匡文波, 马茜茜. 后疫情时代改善与重塑国家形象的新媒体传播策略[J]. 新闻与写作, 2021(5):77-81.
- [45] 段鹏, 张倩. 后疫情时代我国国际传播话语体系建设的价值维度与路径重构[J]. 新闻界, 2021(3):28-36.
- [46] 姜飞, 彭锦. 文化物理学视域下的中国抗疫故事国际视觉传播[J]. 福建师范大学学报(哲学社会科学版), 2021(2):109-117.
- [47] 赵姗姗. 规避“塔西佗陷阱”:新冠肺炎疫情下地方政府公信力的构建[J]. 行政科学论坛, 2021(5):27-30.

### **Development Characteristics and Cause Analysed of People's Trust in Current Chinese Government from the Perspective of Social Psychology**

CAO Ningmeng, SUN Binghai, YUE Guo'an, LI Weijian

(1. College of Teacher Education, Zhejiang Normal University, Jinhua 321004, China)

**Abstract:** People's trust is of great significance to the government in maintaining social stability and carrying out efficient social governance. Combined with the project team's polling data and network big data resource analysis in March 2021, it is found that the level of people's trust in the Chinese government is generally high during the epidemic. And it presents a dynamic change from "loss of trust, to spread of panic, to trust repairmen and to trust expansion" and a pattern of "differentiated government trust" between the central and local governments. The main factors for the overall improvement of people's Trust in government under the epidemic crisis lie in the advantages of the socialist system, the cultural foundation of collectivism, the comparative mentality of group society, and the assistance of modern technology. Given this, in the future governments' work needs to pay attention to the dynamic changes of people's trust in them to avoid potential risks of government trust differentiation. Governments also need to flexibly utilize the group social comparison mentality to further deepen the mechanism of government information communication in crisis and improve the governance system of government trust. At the same time, we should also be alert to the impact of the "information epidemic" and "psychological epidemic" brought by the epidemic crisis on the government trust.

**Key words:** government trust; epidemic crisis; situation and characteristics; formation mechanism; suggestions

责任编辑 曹莉

网 址: <http://xbbjb.swu.edu.cn>