

论疫情防控中的非理性社会心态及其消弭

龚志宏

(商丘师范学院 马克思主义学院, 河南 商丘 476000)

摘要:面对汹涌而来的新冠肺炎疫情,公众既表现出理性、平和、积极、向上、自尊、自信等正面的社会心态,也表现出诸如焦虑、恐惧、抑郁、挑刺、宣泄、从众、信谣、传谣、造谣等非理性的社会心态。疫情防控不只是隔离治疗、科研攻关问题,而是涉及社会治理、心理服务等全方位的工作。开展心理疏导工作的关键,是及时化解、消弭各种非理性社会心态,妥善引导社会心态朝着有利于疫情防控、有利于经济社会稳定的方向发展。

关键词:疫情防控;非理性社会心态;消弭

中图分类号: C912.6

文献标志码: A

文章编号: 1672-3600(2020)10-0027-08

庚子鼠年来临之际,一场突如其来的由新型冠状病毒感染的肺炎(以下简称“新冠肺炎”)疫情席卷全国。面对汹涌而来的迅猛疫情,公众既表现出理性、平和、积极、向上、自尊、自信等正面的社会心态,也表现出诸如焦虑、恐惧、抑郁、挑刺、宣泄、从众、信谣、传谣、造谣等非理性的社会心态。疫情防控不只是隔离治疗、科研攻关问题,而是涉及社会治理、心理服务等全方位的工作。2020年2月23日,习近平总书记在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的讲话中明确指出:“要主动做好心理疏导,引导全社会关心关爱确诊人员、隔离人员和病人家属。”“要发挥社会工作的专业优势,支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务。”^[1]而开展心理疏导工作的关键,是及时化解、消弭各种非理性社会心态,妥善引导社会心态朝着有利于疫情防控、有利于经济社会稳定的方向发展。

一、回望疫情防控背景下社会心态的变化趋势

“社会心态是一段时期内弥散在整个社会或社会群体类别中的宏观社会心境状态,是整个社会的

情绪基调、社会共识和社会价值观的总和。”^[2]与历史悠久、高端大气的社会心理相比,社会心态是一个相对年轻却更接地气的概念,它就像一个无形的能量场,潜移默化地影响着民众的心理和行为,折射出民众的喜怒哀乐,反映着一定时期内人们对某种社会问题所持有的积极或消极的态度。

武汉发现首例新冠肺炎病例是在2019年12月8日,首次公开通报新冠肺炎病例是在2019年12月31日,中国工程院院士、呼吸病学专家钟南山明确表示新冠病毒“人传人”是在2020年1月20日,但绝大多数民众真正关注新冠肺炎疫情还是在2020年1月23日武汉“封城”之后。2020年2月1日至2日,在全国各地迅速启动重大突发公共事件一级响应、疫情防控措施日益趋紧的情况下,本课题组通过“问卷星”在课题组主要成员居住地社区,委托不再本地居住的两名课题组成员在各自居住地社区,进行了第一次问卷调查,收回有效问卷3210份。2020年3月1日至2日,在全国疫情防控形势积极向上的态势正在拓展,经济社会发展加快恢复,同时湖北省和武汉市疫情形势依然复杂严峻,其他有关

收稿日期: 2020-06-20

基金项目: 国家社会科学基金项目“‘无直接利益冲突’不同阶段的群体心理及其疏导策略研究”(18BSH116)。

作者简介: 龚志宏(1967—),男,河南夏邑人,教授,硕士生导师。

地区疫情反弹风险不可忽视的情况下,课题组通过同样方式进行了第二次问卷调查,收回有效问卷 3340 份。2020 年 4 月 1 日至 2 日,在我国疫情防控取得阶段性重要成效,经济社会秩序加快恢复,境外疫情呈加速扩散蔓延态势,外防输入、内防反弹成为我国疫情防控重点的情况下,课题组通过同样方式进行了第三次问卷调查,收回有效问卷 3189 份。通过对三轮调查数据的分析比较,可以发现经过近三个月的疫情防控实践与反思,社会心态持续向积极、乐观、向上的趋势变化。

第一,对疫情防控由略有抵触到高度重视再到适应新常态。各地开始普遍加大疫情防控力度,进行严格的社区排查,采取坚决措施防止疫情蔓延的时候,正值春节期间走亲串友、说媒相亲、结婚嫁娶的“黄金时间”。刚开始,不少人对禁止拜年、禁止走村串友、禁止聚众聊天、丧事简办、红事延办、其余宴席一律不办、居家隔离、设置卡点、严防死守等做法并不接受,或多或少地存在抵触情绪,阳奉阴违的现象时有发生。随着疫情形势的加重和疫情防控的升级,民众的自我防护意识不断提高,人们逐渐认识到不搞聚会、不走亲串友,既是责任,又是义务,更是对国家作贡献。“少吃一顿饭,亲情不会淡;聚在一起吃饭,给社会添乱。”民众对疫情防控的重视程度大幅提高,高度重视的比例从 45.8% 上升到 87.9%;对各种疫情防控措施的接受度迅速飙升,从 39.2% 提升到 93.1%。随着国内疫情防控取得阶段性重要成效,疫情防控的主战场转向国外,民众在由衷地感叹中国疫情防控取得好成绩的同时,也逐渐接受了疫情防控常态化、不获全胜绝不放松的理念。第三次调查数据显示,87.6% 的受访者表示,能够接受各种常态化的疫情防控措施,认识到马上就摘下口罩、马上就完全恢复到以前的生活状态是不可能的。“2020 年,口罩不仅是最好的年货,还是我们最亲密的脸部伙伴”。

第二,对新冠肺炎由高度恐惧到渐趋乐观再到国际视野。课题组进行第一次问卷调查的时候,全国每天新增确诊病例 2500 人以上,每天新增死亡病例 50 人左右,全国累计治愈病例才 300 多人。疫情的持续发展和向全国各地蔓延,武汉等地在疫情防控初期的混乱窘迫与物资短缺,确诊病例、死亡病例

的频繁刷新,不断冲击着人们的心理承受能力。人们或者因为担心自己或家人被感染而产生强烈的恐惧感、焦虑感,或者因为自己或家人已经被感染而产生极大的恐慌感、无助感,整天考虑会不会被传染上、传染上能不能治好、治好会不会有后遗症等问题。而到课题组进行第二次问卷调查的时候,全国每天新增确诊病例已经降到一二百人,虽然每天新增死亡病例仍有 40 人左右,但绝大部分属于前期收治、积累下来的重症患者。特别令人振奋的是,3 月初每天的治愈病例均在 2800 人左右,全国累计治愈病例已经达到 44462 人。在全国疫情防控形势积极向上的态势持续拓展的情况下,民众对新冠肺炎由高度恐惧到渐趋乐观,不仅不再担心自己及所在社区被传染,而且认为即使自己被传染了,治愈的可能性也有 86.5% 以上,较之上次调查时的 65.8% 有了大幅度提高,民众的安全感也达到 85.0% 以上。到课题组进行第三次问卷调查的时候,新冠肺炎已经基本上没有本土病例了,疫情带来的“潮水般”的心理应激反应逐渐衰退,公众的心态已经趋于正常。人们在谈论疫情时已经具有一定的国际视野和大国担当,尽管也有一些偏激言论,但有约 76.5% 的受访者认识到病毒是人类共同的敌人,疫情没有国界,疫情在全球蔓延使得与全球经济密切绑定的中国也很难独善其身,由衷希望国际社会早日战胜疫情,维护人类共同家园。几乎 100% 的受访者希望国际社会通力合作,尽早研发出高质量的新冠疫苗。

第三,对政府部门由吐槽质疑到高度信任再到坚定自信。疫情防控初期,湖北省和武汉市的某些职能部门及领导干部疫情防控履职不力,转运危重和重症病人过程中出现的衔接无序、组织混乱,社交媒体、微信微博关于武汉疫情防控“错失良机”“隐瞒压制”的议论,湖北省黄冈市卫健委主任的“一问三不知”,李文亮医生因“在互联网发布不实言论”而被警示训诫及其后在抗击新冠肺炎疫情工作中不幸感染等,都加深了部分民众对政府部门和领导干部由来已久的、先入为主的“刻板印象”。因此,在课题组进行第一次问卷调查的时候,在调查问卷的“开放答题”栏目中出现了大量的吐槽质疑信息,受访者明确表示对当地政府部门领导疫情防控充满信心的比例约为 70.5%,这与中国社会科学院社会学

研究所社会心理学研究中心在2020年1月24日-25日的调查数据大致相同^[3]。时代是出卷人,我们是答卷人,人民是阅卷人。到3月初,经过近一个月的战“疫”,各级党委和政府以以习近平同志为核心的党中央为核心的决策部署和统一领导下,坚持人民立场,在这场与时间赛跑、与病魔较量的疫情防控阻击战中向人民交上一份优异的答卷,用自己的实际行动赢得了绝大多数民众的信任和支持,民众明确表示对政府部门领导疫情防控充满信心的比例上升到90.5%。到了4月初,随着国内疫情防控形势持续向好,人们终于可以静下心来回望抗疫的风风雨雨,并进一步思考怎样才能进一步提高我们的“免疫力”,让我们的国家在磨难中砥砺前行。可以肯定,经此一役,人民群众对国家制度优势的认同感将进一步增强,制度自信将更有依据;经此一役,我们将更加坚定地推进国家治理体系和治理能力现代化,从而使中国更加稳健地迈向建设社会主义现代化强国的新征程!

第四,对疫情信息由道听途说到信任官媒再到理性思考。疫情防控初期,确实存在疫情信息不透明、不及时、不充分的情况,人们热衷于通过微信微博、朋友圈、亲戚朋友来窥探疫情信息、判断疫情形势,对各种“熟人发来的内部信息”深信不疑,为能得到“熟人发来的内部信息”而庆幸和沾沾自喜。相反,人们对于来自主流媒体的信息反而将信将疑,而且主流媒体信息的可靠性随着级别的降低而降低,即认为中央媒体的可靠性最高,省级媒体的可靠性次之,地方媒体的可靠性最差,三级媒体的可靠性分别是87.5%、82.6%、68.3%。“在没有特效药的时候,信息公开是最好的‘疫苗’。”随着疫情防控的不断发展,各级新闻媒体在信息透明、及时、充分上做足了功课,特别是来自疫区一线政府官员和医学专家定期召开新闻发布会,做好宣传教育和舆论引导工作,统筹网上网下、国内国际、大事小事,更加坚定信心、暖人心、聚民心。多家互联网企业依托平台优势开启疫情信息滚动播出、疫情地图查询等功能,用户可实时获取全国各地疫情信息和相关数据,查询患者活动场所,从而实现自我预警、自发防控。受这些因素的影响,民众对各种信息的评价悄然发生变化,总的发展趋势是包括“熟人发来的内部信息”

在内的各种道听途说的可靠性大幅度下降,各种主流媒体的可靠性明显上升,中央媒体、省级媒体、地方媒体的可靠性分别上升到95.2%、88.1%、84.8%。进入4月份,随着复工复产有序推进,社会生活渐趋正常,人们的心态也沉静了许多,回归理性已经成为主流趋势。70.5%的受访者认为,面对重大疫情,每个人都应努力保持理性的头脑,不仅要保护好自己,还要管好自己,不要成为“乌合之众”的一员,不再重复“抢购双黄连”之类的闹剧。78.9%的受访者坦承,对于网络上各种乌七八糟的传言、争论,许多人是抱着“好玩”“娱乐”“搬个小板凳看热闹”的心态去观看、把玩,不再深信不疑,而是一笑置之。

二、疫情防控中暴露出来的非理性社会心态

突如其来的新冠肺炎疫情,不仅是对我国治理体系和治理能力的一次大考,也是一场对所有人心心理素质的考验。在看到社会心态持续向积极、乐观、向上的趋势变化的同时,也应看到在这次疫情防控中,部分民众曾经自觉不自觉地、或轻或重地表现出一系列非理性的社会心态,而且这些心态至今仍然若隐若现地存在着。对这些根深蒂固、消极影响不容小觑的非理性社会心态进行认真的梳理、分析、反思,进而化解、消弭、预防,有助于全面落实党的十九大提出的“加强社会心理服务体系建设”的要求,有效应对未来可以预见和难以预见的重大突发公共危机事件,进而在全社会培育良好的社会心态。

第一,焦虑、恐惧、抑郁心态。这是在确诊患者、疑似患者、密切接触者及其亲属身上常见的一种非理性社会心态,是人们面对重大突发公共危机事件的一种本能的应激反应,虽属人之常情,但应高度重视,及时加以干预、疏导和安抚。

应激反应是个体对各种紧张性刺激物所作出的非特异性反应,一般包括生理反应和心理反应两大类。生理反应表现为交感神经兴奋、血压上升、心率加快、呼吸加速、肌肉紧张、胃部不适、神经系统紊乱等。心理反应可分两类:一类是积极的心理反应,如适度的皮层唤醒和情绪唤起、注意力集中、思维活动积极活跃等;另一类是消极的心理反应,如过度的皮层唤醒所引发的焦虑、紧张、烦躁、恐慌,过分的情绪唤起所引发的激动、抑郁、易怒、懊恼,以及个体认知

能力降低、睡眠困难、不想进食等。应该说,面对重大突发公共危机事件,特别是面对新冠肺炎这种来势汹汹、蔓延迅速、感染率高、死亡率高的凶险疫情,人们出现诸如焦虑、恐惧、抑郁之类的消极性的心理反应是正常的,没有必要过分担忧,也不要奢望完全避免之。但是,我们也不能低估这种消极性心态的负面作用。一是消极心态带来的心理压力,会削弱人体的免疫系统,降低人的免疫力,导致个体出现身心疾病;二是消极心态长期淤积,会导致个体非理性心理滋长、行为失控,进而造成社会心理恐慌,不利于社会的和谐稳定与健康发展;三是某些个体在焦虑、恐惧和抑郁的心态下,会有意无意地放大负面信息、高估风险预期、扩大攻击能力、引发情绪感染和情绪激发,不利于维护疫情防控和社会经济发展稳定的大局。因此,对疫情防控中出现的焦虑、恐惧、抑郁等非理性心态进行干预、疏导和安抚,是完全必要的,是疫情防控这场特殊战役的重要组成部分。

第二,挑刺、宣泄、从众心态。这是在一般公众身上经常存在的一种负面社会心态,是人类心理的阴暗面和人性弱点在重大突发公共危机事件中的具体表现,虽然难以从根本上消除,但应对其保持警惕态度,努力做好引导和转化工作。

在中国共产党历史上,“挑刺”既是“传家宝”也是“检视镜”。毛泽东同志曾经说过“因为我们的是为人民服务的,所以,我们如果有缺点,就不怕别人批评指出。不管是什么人,谁向我们指出都行。”^{[4]1004}从这个意义上说,“挑刺”是对党和政府的一种厚爱。在这次疫情防控过程中,党和政府对许多“挑刺”都给予了积极回应,包括李文亮医生事件、武汉市武昌区转运重症患者组织不力事件、武汉市青山区翠园社区开元公馆小区造假事件等。但在一些网络和自媒体上,也出现了这样一种另类的“挑刺”:坐而论道,泛泛而谈,针对疫情防控工作中的不足,动辄开骂,一味指责,不分青红皂白,骂政府部门,骂社区干部,骂民警医生,扮演“事后诸葛亮”的角色,肆意诋毁全国上下为抗击疫情付出的牺牲与奉献。宣泄是指通过一定的方式减缓或释放心理压力的心理学现象,其具体方式有正面和负面之分。正面宣泄就是我们提倡的各种合理合法的心理疏导方式,如和朋友聊天、适当参与游戏、参加体育

锻炼、写心绪日记等。负面宣泄往往会对他人、自身及社会造成直接或间接的伤害,如打架、谩骂、飙车、沉溺网络游戏等。疫情防控期间,全国各地均采取了严格的管控措施,公众经历近两个月的居家隔离与非常态生活,难免产生各类情绪。如不少网民通过人民网《地方领导留言板》为地方领导留言,留言既有反映各类困难诉求、提出各种意见建议的,也有因为情绪焦虑而导致的倾诉、宣泄甚至泄愤的。武汉市中心医院医生李文亮在抗击疫情中感染新冠肺炎不幸病逝后,许多网民在其微博平台上倾诉、留言,跟帖内容既有对李文亮的感恩与祈福的内容,也有借机发泄不满的内容,一度成为网民宣泄不满情绪的“哭墙”。从众是指个人的观念与行为在群体的引导和压力下,不知不觉或不由自主地与多数人保持一致的社会心理现象,就是俗称的“随大流”。通常情况下,从众服从多数并不错,因为多数人的意见往往就是对的。但是缺乏分析,不作独立思考,不顾是非曲直地一味服从多数,盲目随大流,则是不可取的,属于消极的“盲目从众心理”。如在疫情防控过程中,各种抢购现象不时发生。抢购口罩、治疗呼吸系统疾病的药品和消毒水还算正常,抢购白醋、酒精、板蓝根、双黄连口服液,过量使用消毒剂、过量吸烟饮酒、抢购囤积日用品等则充分暴露了部分民众的盲目从众心态。

作为人类心理阴暗面和人性弱点的常态表现,我们不能奢望从根本上消除包括“另类”挑刺、负面宣泄、盲目从众等在内的非理性心态,但我们应该对其保持警惕态度,努力做好引导和转化工作。一是“另类”挑刺心态背后往往蕴含着一种社会怨恨情绪。某些人是以仇视、谩骂、攻击而不是审视、建设、善意的眼光来看待社会问题,希望通过骂声迅速传播以引起更大的共鸣、吸引更多的关注,是为骂而骂、不顾后果的恶意挑刺。二是带有消极色彩的负面宣泄心态虽然能够抒发、释放、缓解个体的心理压力和淤积情绪,但其毫无顾忌地“言所欲言”容易演化成“多数人的暴力”,使部分围观者在丧失理性判断的同时产生一种变异的、不可估量的、不可预知的网络伤害甚至网络暴力,其危害性难以估量。三是盲目从众心态折射的是一种浮躁心理,既是一种缺乏独立判断和冷静思考的行为表现,更是一种集体

的“理性缺失”。在某种情况下,盲目从众不但不会起到积极作用,反而会成为助纣为虐的愚蠢行为。

第三,信谣、传谣、造谣心态。这是在部分公众身上存在的一种负面社会心态,群众基础广泛,情况异常复杂,既不可一味封杀、因噎废食,也不可放弃引导、放任自流,必须具体问题具体分析,区别对待、分类处置。

谣言作为人类最古老的传播媒介,对社会而言是一种常态化的社会现象,对公众则是一种非理性的社会心态。信谣、传谣与造谣是有区别的,危害程度也不同。在疫情防控过程中,从“新冠病毒的致死率亘古未有”到“新冠病毒专门在中国或东亚裔人种中传播”,从“钟南山院士建议盐水漱口可以防病毒”到“医护人员会把新冠病毒带回小区”,从“喝板蓝根、熏醋能预防病毒”到“眼神传播、感染就死”与疫情有关的谣言一波接一波,此起彼伏,热闹非凡。部分公众之所以热衷于信谣、传谣,与他们对包括新冠疫情在内的重大突发公共危机事件的恐怖有关,与他们的认知能力不高、信息渠道有限有关,与他们的宣泄心理和人格缺陷有关,与他们习惯于根据自己的心理需要对谣言进行选择性和“合理化”加工有关,与他们潜意识中存在的从众心理和法不责众观念有关。因此有学者指出,“谣言是一种语言现象,也是一种文化现象,反映着谣言所在时代的社会问题与群体心理”^[5]。基于法不责众的心理,人们一般认为信谣、传谣既是一种非理性社会心态,也是一种非理性社会行为,但并非违法行为,是集体无意识的流露与表达。

如果说部分公众热衷于信谣、传谣尚属可以理解、可以原谅的话,那么造谣就不同了。不少人造谣是因为缺乏科学理性精神,不会独立思考,习惯于想当然地看问题,并且迫不及待地想把自己“想象”的结果“好心”“热心”地告知他人,从而在不经意中“制造”了谣言。这属于对敏感事件的恐慌性谣言、对美好预期的希望性谣言、不经意发表的无恶意谣言。除了这种“无意识的谣言制造者”之外,喜欢制造谣言的人还包括:报复攻击型,这些人曾因某种原因受到过社会的惩罚,或者自己的利益曾经受到过直接侵犯或间接侵犯,因而对社会怀恨在心,总想伺机报复,他们造谣的目的就是为了散布负能量,制造

社会对立情绪,如恶意炒作李文亮医生死亡事件;逞能炒作型,这种类型的人并无特定的政治目的或经济目的,只是出于一种庸俗市侩的心理和偏执的人格特点,喜欢到处凑热闹,到处打听小道消息,整天捕风捉影、搬弄是非、出头露面、夸夸其谈,甚至不惜无中生有地编造虚假新闻,以显示其“能量”“才华”和“本事”,如散布一些耸人听闻的新冠肺炎死亡数字;唯利是图型,这是一些别有用心商家出于自身商业利益的考虑,趁社会混乱之际,故意制造一些别有用心的谣言,形成民众恐慌和抢购心理,以此哄抬其所经营、囤积的商品价格,获取暴利,如说某某食物、药品能预防新型冠状病毒;恶作剧型,社会上有这么一种人,他们没有丝毫的社会责任感和同情心,反而以制造社会或他人的紧张、不安、烦恼、痛苦为乐趣,对自己制造的谣言,他人越恐慌,他就越高兴,如声称自己感染上了新冠肺炎,准备传染给他人。对于诸如此类的别有用心、心怀叵测的“有意识的谣言制造者”,必须以事实为根据,以法律为准绳,旗帜鲜明地与之开展斗争。

三、对症下药努力消弭各种非理性社会心态

及时化解、消弭常态化疫情防控中的各种非理性社会心态,要坚持区别对待、分类处置的原则,围绕核心要素,抓住关键环节,坚持治本之道,突出重点、综合施策、精准发力、常抓不懈。

第一,围绕公开、信心、调适三个核心要素,有效消弭焦虑、恐惧、抑郁心态。

一是及时公开疫情防控信息,送去最好的“疫苗”。确保疫情信息公开透明,一直是中央关心、群众关切、社会关注的重要工作。面对突如其来的新冠肺炎疫情,人们既缺乏对其病毒来源及传播途径的足够科学认知,更没有针对这种病毒的特效治疗方法。鉴于此,居家隔离、社区防范、切断病毒传播便成为疫情防控的最好选择。而这种封闭式的防范措施如果没有真实、准确的信息披露及时跟进,就会引起公众更大的焦虑和恐惧,就会给各种谣言的传播提供更广阔的空间,人们心中的疑虑会更重、问号会更多、质疑会更强。本次疫情防控的实践证明,一旦从中央到地方把确诊病例数、疑似病例数、新增病例的活动小区及行动轨迹等信息明明白白、大大方方地公布出来,不让大家猜谜语,非但不会引起恐

慌,反倒缓解了公众的焦虑和恐惧,减轻了公众对政府的质疑,拉直了人们心中的“问号”。同时,这种具有很强的便民性与引导性的疫情信息,也有利于公众了解疫情发展,增强防范意识,精准开展防控,阻断疫情传播,遏制疫情蔓延。如果说路灯是最好的警察,阳光是最好的防腐剂,对于疫情防控来说,信息公开就是最好的“疫苗”。因此,习近平总书记和中央政治局会议一再强调,要及时准确、公开透明发布疫情信息,正视存在的问题,回应境内外关切,引导群众增强和坚定信心。实践证明,准确无误、及时透明、权威科学的信息发声,往往具有安抚人心、稳定情绪、解疑释惑、辟谣“杀毒”的特别功效。

二是增强抗击疫情信心底气,输入强大的“元气”。在疫情防控中,尽管社会上、网络上曾经出现过一些不和谐的声音和行为,也确实暴露出我们的一些短板和不足,但中国以最全面、最严格、最彻底的防控举措,改变了疫情快速扩散流行的危险进程,构建起了阻止疫情传播的第一道防线,“为全世界抗疫争取了宝贵时间”,是谁也无法否认的;广大医务人员英勇奋战,广大党员、干部无私奉献,广大人民群众众志成城,全国形成了全面动员、全面部署、全面加强疫情防控工作的局面,是谁也无法否认的;在这场保卫人民群众生命安全和身体健康的严峻斗争中,我们展现出的中国速度、中国效率、中国力量,让世界惊叹,是谁也无法否认的;面对空前的疫情,十几亿人口的大国,水不停,电不停,暖不停,通信不停,物资供应不断,社会秩序不乱,是谁也无法否认的。这既是我们的信心底气,也是我们有效消弭焦虑、恐惧、抑郁心态的力量源泉。这种信心底气,源于中国共产党的坚强领导。在以习近平同志为核心的党中央集中统一领导下,全国上下打响了疫情防控的人民战争、总体战、阻击战。“中国采取了历史上最勇敢、最灵活、最积极的防控措施”,世界卫生组织这样评价。这种信心底气,源于中国特色社会主义的制度优势。新冠肺炎疫情以一种特殊方式,让人们直观感受中国特色社会主义国家制度和国家治理体系的显著优势,以及制度体系不断改革完善所激发的生命力和创造力。这种信心底气,源于广大人民群众万众一心。坚持全国一盘棋,调动各方面积极性,集中力量办大事,是我们打赢疫情防控阻

击战的根本依靠。

三是有的放矢做好心理疏导,抹去心灵的“阴影”。根据疫情感染风险和不同群体的心理问题特征,分类实施心理疏导干预。对于住院的重症患者,要做好支持倾听、安抚情绪、提供治疗信息、鼓励配合治疗等工作。对于居家隔离的轻症患者、疑似者、密切接触者、就诊的发热者,要做好提供相关服务信息、教授科学防范技能、鼓励健康生活方式、合理宣泄不良情绪等工作。对于一、二类人员的家人、亲友、同事以及居家医学观察者,要做好开展健康宣传教育、提供科学防控知识、学会识别虚假信息、消除对感染者及其家属的污名化认知等工作。对于其他相关人群、易感人群、普通人群,则要重点引导他们减少过度的“恐”,减轻不必要的“慌”。面对疫情,要保持沉着和稳定,既不心怀侥幸、满不在乎,也不惊慌失措、风声鹤唳。要保持信任和信心,听信主流媒体发布的关于疫情防控的知识和建议,相信党和政府的领导能力、应对能力、组织动员能力、贯彻执行能力。要保持理性和睿智,被感染了就要坦然接受现实,积极配合治疗,争取早日康复;出现了疑似症状就要自觉接受检测,严格居家隔离,按照规定报告疫情;没有密切接触史,一般小病尽量少去医院,以免被交叉感染;不得不到医院就诊,要做好个人的隔离防护,以保护家人和自己周围的人。

第二,抓住建言、甄别、矫正三个关键环节,努力消弭挑刺、宣泄、从众心态。

一是挑刺不如建言,不要为骂而骂。我国是工人阶级领导的、以工农联盟为基础的人民民主专政的社会主义国家,国家一切权力属于人民,人民当家作主是社会主义民主政治的本质特征。从这个意义上说,“挑刺”是人民的神圣权力,“挑刺”有助于改进党和政府的工作。这与民间俗语“打是亲骂是爱,不打不骂是祸害”是一个道理。针对这次疫情暴露出来的短板和不足,习近平总书记明确提出:“抓紧补短板、堵漏洞、强弱项,该坚持的坚持,该完善的完善,该建立的建立,该落实的落实,完善重大疫情防控体制机制,健全国家公共卫生应急管理体系。”^[6]这就是党和政府对于“挑刺”的积极回应。但是,“挑刺”不是目的,促进工作改进才是根本。我们提倡建设性“挑刺”,反对坐而论道式的空谈;

我们欢迎建言献策,反对一味责骂。好的“挑刺”不仅要指出问题所在,还要拿出解决问题的好主意、好方法。在疫情防控中,有什么抗疫的好招、妙招,你可以善意地给各级政府提出,以利于党和政府改进工作,千万不能只挑刺、不建言,只有“骂”、没有“爱”,甚至辱骂我们的抗疫工作者。“人心齐,泰山移。”实践证明,只有坚持全国一盘棋,广泛调动各方面力量,使全党全国人民拧成一股绳,才能实现疫情防控形势的大逆转。

二是甄别宣泄心态,分别予以对待。2020年3月10日,习近平总书记在武汉市考察疫情防控工作时指出,“湖北和武汉等疫情严重地方的群众自我隔离了这么长时间,有些情绪宣泄,要理解、宽容、包容,继续加大各方面工作力度”^[7]。这就要求有关部门和主流媒体必须正视、重视民众的不满情绪,积极介入民众关注的热点焦点问题,公开透明地回应群众关切,以有效释放民意压力,真正做到强信心、暖人心、聚民心。李文亮医生病逝后,舆论场一度充满愤怒情绪;2020年2月19日,武汉市新增确诊病例数高于全省新增数,立刻有声音质疑有关部门在利用最新的新冠肺炎诊疗方案玩数字游戏。对这两个问题,有关部门迅速出面解释,人民日报客户端等主流媒体迅速发声,从而及时有效地消除了舆论场的愤怒、质疑和担忧情绪,舆论引导效果显著。对于一些别有用心心的负面宣泄心态,则要旗帜鲜明地予以反驳,以示正听。例如,2020年3月19日,国家监委调查组负责人就涉及李文亮医生的调查情况答记者问时明确指出“值得注意的是,一些敌对势力为了攻击中国共产党和中国政府,给李文亮医生贴上了对抗体制的‘英雄’‘觉醒者’等标签。这是完全不符合事实的。李文亮是共产党员,不是所谓的‘反体制人物’。那些别有用心心的势力想煽风点火、蛊惑人心、挑动社会情绪,注定不会得逞。”^[8]

三是提倡独立思考,矫正从众心态。造成部分民众从众心态的原因有很多,就本次疫情防控来看,一个重要原因便是权威防疫信息的稀缺,公众疫情防控知识的匮乏。疫情发展期间,民众内心充满焦虑与不安,来自各种自媒体的信息数量巨大、五花八门,民众“宁可信其有,不愿信其无”“别人买我也买,反正不会吃亏”“别人这样做,肯定有其原因”的

心态,让很多人放弃了自己原有的立场和主见,选择了盲从。矫正从众心态,一是要求主流媒体要发挥媒体与通信融合优势,强化权威资讯发布的渠道和宣传力度,扩大信息发布受众的覆盖面,形成多层次持续释放权威信息的宣传矩阵,以澄清误解,消除恐慌。二是要强化宏观调控,加强市场供应和监管,一旦发生抢购之类的非正常行为,要立即启动应急机制,严惩散布谣言、哄抬物价、牟取暴利的不法奸商,以消除不稳定因素,恢复公众的安全感。三是引导公众培养独立思考的精神,养成冷静分析问题、辩证思考问题、理性解决问题的习惯。要用好我们自己的嘴巴、耳朵和眼睛,努力做到少说、多听、多看,善于从纷繁复杂的表面现象中解析出本质的东西,从各种海量信息中筛选出靠谱的信息。

第三,坚持引导、剖析、惩治三个治本之道,坚决消弭信谣、传谣、造谣心态。

一是引导民众正确思索、正确判断,不信谣,不传谣。在疫情防控中,谣言不仅误导大众,还会分散焦点,消耗宝贵的公共资源,给疫情防控增加负担。在疫情防控全民战争中,我们每个人都应以大局为重,多些理智少些恐慌,自觉从我做起,不信谣,不传谣,更不造谣,自觉守护公共秩序,让资源和精力全都用在疫情防控上,确保全国一盘棋、上下一条心,众志成城打赢疫情防控战。在不信谣、不传谣、不造谣的排列中,不信谣排在最前面,也最为重要。试想,如果有人造谣,大家都很理智地去分辨,做到了不信谣,那自然就不会去传谣,更不会去造谣,所以说谣言止于智者。如何才能做到不信谣?往高处说,不信谣的关键在于从内心深处能够做到坚定“四个自信”,保持理性,保持清醒,正确思索,明辨是非,多一份责任,多一些定力,既不把小道消息当作“真理”到处扩散、传播,更不做谣言的放大器、“二传手”。往低处说,如果你对于谣言没有足够的分辨能力,至少可以做到一点,就是看消息的来源。官方机构的微信公众号和官方网站发布的信息一般比较可信,而各种微信群中流传的不注明来源的消息,各种无出处的图片、视频、音频等则不可靠。能认识到并做到这一点,也可以把谣言消灭在萌芽状态。

二是认真剖析谣言背后的社会问题,解民怨,顺

民情。谣言是有害的,也是具有强大生命力的。“就目的而言,有的谣言是为了帮助人们解释当前模糊而重要的事件,有的谣言是为了释放或表达某种情绪,有的谣言是为了面对强者的抗争或恶意攻击。”^[9]从这个意义上说,谣言作为一种非官方的民间言说方式,其中蕴藏着民众的情感倾向,蕴藏着民众的某种美好期待。法国社会学家卡普费雷指出:“谣言并不一定是‘虚假’的:相反,它必定是非官方的。它怀疑官方的事实,于是旁敲侧击,而且有时就从反面提出其他事实。这就是大众传播媒介未能消除谣言的原因。”^{[10]287}这就提醒我们,谣言作为一种民间表达方式或者是来自民间的警醒,有利于倒逼我们进一步改进工作、回应民众诉求、解决民众关切的社会问题,提高社会治理水平。因此,我们不要奢望一般民众能够彻底摒弃谣言,也不要因噎废食一味封杀谣言,而应该在惩罚恶意制造和传播诽谤攻击性谣言的同时,正确认识和分析谣言背后蕴含的民意及其所反映出来的各种社会问题,并采取切实有效的措施逐步缓解、解决这些问题,以缓解民怨,理顺民情,进而从根本上防止和消除谣言。这可能就是黑格尔关于“恶”是推动社会进步的力量的论断对我们的启迪。

三是坚决惩治恶意制造诽谤性谣言,强监管,重法治。谣言有很多种,有的是对敏感事件和灾难的恐慌性谣言,有的是对美好期待的希望性谣言,有的是发泄不满的宣泄性谣言,有的是不经意间基于从众心理而传播的无恶意谣言,有的则是恶意制造的各种攻击性、诽谤性谣言。最后这种谣言或者无中生有、恶意抹黑,或者挑拨离间、促发暴力,或者耸人听闻、加剧恐慌,社会危害严重,必须毫不手软地坚决惩治。2020年1月28日,公安部召开全国公安机关视频会议,最高人民法院党组召开专题会议,最

高人民检察院下发通知,均明确要求依法打击各类借疫情防控造谣滋事、恶意污蔑攻击的不法行为。微信安全中心引进专业的第三方辟谣机构,对平台中的谣言进行辟谣。权威部门和权威人士及时公开疫情防控信息,努力压缩谣言生存空间。这一系列的严密举措和精准打击,已经形成强有力的震慑,从而最大限度地遏制了谣言“病毒”滋生蔓延的乱象。

参考文献:

- [1] 习近平. 在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的讲话[N]. 人民日报, 2020-02-24.
- [2] 杨宜音. 个体与宏观社会的心理关系: 社会心态概念的界定[J]. 社会学研究, 2006(4).
- [3] 中国社会科学院社会学研究所社会心理学研究中心. 新冠肺炎疫情下的社会心态调查报告——基于2020年1月24日-25日的调查数据分析[EB/OL]. [2020-02-17]. <http://www.rmllt.com.cn/2020/0217/569259.shtml?from=timeline>.
- [4] 毛泽东. 毛泽东选集: 第3卷[M]. 北京: 人民出版社, 1991.
- [5] 李大勇. 谣言、言论自由与法律规制[J]. 法学, 2014(1).
- [6] 习近平. 全面提高依法防控依法治理能力 健全国家公共卫生应急管理体系[J]. 求是, 2020(5).
- [7] 习近平. 在湖北省考察新冠肺炎疫情防控工作时的讲话[J]. 求是, 2020(7).
- [8] 国家监委调查组负责人就涉及李文亮医生的调查情况答记者问[N]. 人民日报, 2020-03-20.
- [9] 朱志玲. 无直接利益冲突中的谣言: 一种非制度化的言说方式[J]. 宜宾学院学报, 2014(9).
- [10] 卡普费雷. 谣言: 世界最古老的传媒[M]. 郑若麟, 译. 上海: 上海人民出版社, 2008.

【责任编辑: 杨 剑】