

# 新冠肺炎疫情防控中的社会心理和社会心态研究

陈亚婷(湖北经济学院,湖北 武汉 430205)

**摘 要:**随着新冠肺炎疫情防控工作的进展,民众的社会心理和社会心态产生了从恐慌、焦虑不安到趋于平静,最后解决问题的恢复调整,个体认知的验证性偏差、自我调整,人际间的相互影响都在这一变化中起到了作用。我国社会心理服务体系在疫情防控中提供了心理咨询的途径,但存在法律、管理和运行上的缺陷,需要得到社会的广泛关注。推进心理健康良性发展,构建公众理性,才能在应对突发公共卫生事件时将社会风险降到最低。

**关键词:**新冠肺炎;社会心理;社会心态;心理健康

自2020年1月中旬新型冠状病毒导致的肺炎集中爆发,公众的情绪随着不断涌入的各类信息起伏不定,在这一阶段表现出来的社会心理和社会心态有一定的共性。法国作家加缪在《鼠疫》一书中说:“这种传染病也太歹毒了,即使身体没感染上的人也有了心病。”<sup>[1]</sup>探究疫情防控期间的社会心理和社会心态的变化过程,公众应对突发公共卫生事件的行为,现行社会心理救助的机制有利于预防“心病”,获得精神健康。

## 一、新冠肺炎疫情防控中的社会心理和社会心态变化过程

在社会心理学说中,社会心理是指在一定历史时期普遍流行的群众精神状况,是人们在现实生活中对经济关系及其他社会环境的直接的、经验的反映,是未经理论化和系统化的、处于混沌状态的自发社会意识。其表现形式(或构成要素)是多样的,诸如人们的情绪、感觉、大众舆论、动机、意图、信念、观点等等<sup>[2]</sup>。而中国人社会心态的结构具有多维相关性,包括6个维度:生活满意感、社会压力感、政府信任感、社会公平感、社会安全感和社会问题感<sup>[3]</sup>。这些维度在疫情防控中具有现实对照,影响了公众表现出来的社会心态。疫情防控期间,人们的社会心理和社会心态不是一成不变的,各阶段每种情绪所占比重、造成的结果也不同。

### (一)恐慌、焦虑不安

传染病是病原体引起,能在人与人、动物与动物之间或人与动物之间相互传染的疾病。得知新冠肺炎会“人传人”,属于乙类传染病,湖北省政府于1月24日开始启动突发公共卫生事件Ⅰ级响应<sup>[4]</sup>后,人们感受到了它的威胁。由于疫情初期医疗资源紧缺,用试剂盒确定确诊人数难,春运期间大幅人口流动的态势无法挽回,病毒的潜伏期为1至14天,还有无症状感染者出现。灾难降临的感觉袭来,人们恐慌、焦虑不安,存在以下原因。

#### 1. 缺少应对经验

在新冠肺炎这一公共卫生事件爆发初期,大部分公众缺乏与之高度匹配的防疫经验,没有得到正确的引导,暴露于未知的危险之中。

自我知觉理论(Duval, S., amp; Wicklund, R., 1972)对此解释,人对某一事物的态度受到行为的影响。询问一个人关于某件事物的态度时,个体会首先回忆与之相关的行为,根据过去的经验判断对该事物的态度<sup>[5]</sup>。2003年全球爆发的非典,在国内流行的主要区域是广东和北京,武汉市民当年并未身处灾难中心,而今疫情爆发之时的风险感知能力相对较弱,在受到周围人的行为、言语上的感染之后,开始表现出担忧、害怕的社会心理。

### (1)稀缺脑

穆来纳森和沙菲尔根据“资源稀缺”提出“稀缺脑”这一概念,在海量的信息涌入时,大脑需要消耗认知资源加工信息,在大脑的任务饱和、认知容量不足、资源有限时,新进入的信息在有限的时间和精力下无法得到后续加工。

关于华南海鲜市场、新型冠状病毒细节的披露,国家卫健委高级领导来武汉视察等消息广泛传播,公众在束手无措的同时不安感更加强烈,状态欠佳时消耗心力去消化各方消息,也没有停下搜集信息的脚步。

### (2)信息不畅通

对于疫情的现状、发展态势、病毒的特征这些公众迫切想要得到的信息,在遮掩、隐瞒和“选择性注意”的影响下未得到充分满足,恐慌感加剧。著名心理学家 Daniel Gilbert 曾说,不知道要发生什么比知道什么坏事要发生的感受更糟。在不确定性下,人们对结果不能迅速适应,不能对事件的结果进行预见性的解释(Whitchurch, Wilson, Gilbert, 2011),使消极事件变得更加负性(Bar-Anan, Wilson, Gilbert, 2009)。

传统媒体选择沉默的时候,“禁果效应”显现出来,在好奇心和逆反心理的作用下,信息的封锁越紧,人们的兴趣越强,转向自媒体与谣言。甚至有了反应过度的倾向,人们在百度和丁香园上信息搜索频率增加;盲目囤积医护人员才需要的护目镜、防护服;稍有不适就拥堵于发热门诊,加重了医疗系统的负担,增大了感染新冠肺炎的风险。信息不畅通引起的不安也表现为了不在意,在疫情严峻时,仍有人按照往年的安排拜年、参加大型聚会,拒绝居家隔离,不做防护措施,在人群聚集

作者简介:陈亚婷(2000-),女,湖北武汉人,湖北经济学院新闻学本科在读。

时接触传染源,导致集体感染。

## 2. 疫情可能产生的不良后果的刺激

有研究显示,人脑中每天产生的 50000 个想法中 80% 都是负面的。负面信息主导效应使得我们会把注意力放在负面信息上,认为它们更可信,所以它们不容易被忘记,对人产生的影响更加长久(Fiske,1980, Siegrist Cvetkovich,2001)。负面情绪又加剧了对负面信息的“选择性注意”。<sup>[9]</sup>在疫情可能产生的不良后果影响之下,人们更加同情他人的不幸遭遇,由他人状况产生自我倾向,导致个人忧伤,更加担心自身安危,害怕生命安全被威胁。

### (1)生理需求

2020 年 1 月 23 日上午 10 时,武汉市关闭机场、火车站离汉通道,公共交通暂停运营。所有店面陆续暂停营业,小区实行封闭管理,开放时间另行通知。出于马斯洛需求理论中最基本的生理需求,公众担心物资供应不充足,在慌张中尽一切努力囤积食物。

作为现代人获取食物等生活保障重要来源之一的外卖,在疫情期间运力紧张,供不应求。在担心疫情发展的同时,人们也害怕饥饿,希望以最安全的方式获取生活物资。无接触配送成了共识,顾客对购买商品选择范围缩小、送达时间晚点的容忍度也更高。

### (2)安全需求

在受到威胁产生保障个体健康的强烈反应时,人们寻找药店、便利店等各种渠道抢购防疫用品。医疗用品紧缺,在不清晰的引导下又出现双黄连抢购的风潮,人们辨别谣言的能力在疫情面前不堪一击。2020 年 2 月 15 日,郑州市疾病预防控制中心通报,一女子疑因出门购买号称可以治疗肺炎的双黄连,反而因此患上新冠肺炎。

抛弃动物、隔离武汉人,一切可以对自己健康产生积极影响的不可靠消息都在一定范围内传播,制造了恐怖感、紧张感,且未必对心理状态的调整有利。

在保持清醒的情况下,强迫自己洗手、疑病、格外关注身体状况的情形也时有出现。当这种情形演变为部分人的社会焦虑时,在某种程度上增强了社会活力,但它成为普遍现象,上升为社会冲突时就构成了威胁,成为新型冠状病毒之外的又一传染源。

### (二)趋于平静

汉斯·塞里的应激理论指出,当人受到应激作用时,就会产生一种相应的反应,并在新的情况下逐渐适应。这种适应可由内因和外因影响并形成<sup>[7]</sup>。

#### 1. 过滤气泡

在基于个性化算法推荐呈现的在线服务和信息平台,用户看到的展示内容与想法是与本人相似的,对立的观点经过了过滤。经过了疫情初期的信息接收阶段,公众对事态发展有一定了解,具有了知识储备,开始允许不同的声音进入,再形成自己的判断。

(1)“信息茧房”带来的影响在一定程度上得到消除

“信息茧房”这一概念来自桑斯坦所著的《信息乌托邦——众人如何产生知识》一书,人们只关注自己选择和使自己愉悦的领域的信息,从而“作茧自缚”。<sup>[8]</sup>陷入自己创造的负

性信息气泡后,政府承担医疗费用,建设火神山医院、雷神山医院、方舱医院,医疗队援鄂等正面信息也在媒体的持续努力之下进入我们的视野,信息真空得到填补,专业、具体的报道隔绝了部分不可靠信息。

#### (2)验证性偏差的程度有所减轻

在事实和人们选择相信的信息重合的部分形成了被利用、有价值的信息,与原看法、态度一致。人们的诉求暴露于寻找、倾听的出发点,影响着最终信息加工的结果。疫情爆发之初,政府发言人的言辞与市民的亲身经历以及敏感程度存在差异。

随着事态发展态势透明化,解决生活物资供应、复工开学等行动指导愈发清晰。搜索负面信息的频次得到控制,新涌入信息和既有认知产生冲突的影响在减小,逐渐适应生活环境和现状。

#### 2. 人际相互影响

疫情初期负面心理的扩散使每个个体、社会群体与组织,都可以成为风险信号的“放大战”。与此同时,视频节目中传递的正能量,亲朋好友电话、聊天中的支持、陪伴、鼓励与慰问都成为了人们改善心理状况的基础。这些正向暗示有助于人们理性思考,缓解焦虑与恐慌。

### (三)解决问题后的恢复调整

2020 年 3 月 10 日,14 家方舱医院病人关闭了最后一家。2020 年 3 月 19 日,武汉新增确诊病例为零,新增疑似病例为零,现有疑似病例为零。这些好消息的到来让人们收获了久违的轻松和喜悦。

#### 1. 转移注意力

转移注意力是情绪调节的常用方法,能让人从负面情绪中抽离,关注其他事物,不过分沉溺于“幸存者内疚”。听音乐、运动、阅读都能够疏导心中郁结,让人感受到积极力量的存在。

#### (1)正常生活得到一定恢复

复工、网上开学如期进行,公众对于办公软件、教学平台的讨论成为新一轮吸引注意力的焦点。日常交流的对象从一起生活的家人扩大到了同事、同学、老师的层面,人与社会、社群间的联结感重新出现。工作和学习中有新的问题需要解决,人们着眼于当下的事情,建立了一种“此刻安全感”,对疫情的关注不再成为唯一要做的事情。

#### (2)将愿望以某种形式寄托

医护人员在防护服上画想念的食物,隔离在家的人们用自制奶茶等方式改善生活品质。将心中诉求大胆表达让人们收获了精神层面的动力,有助于心理健康。

#### 2. 构建公众理性

在新冠肺炎很多问题缺少科学定论的情况下,轻症的病人害怕重症的病人;治愈出院的患者受到邻居歧视,在医院里受到的悉心照顾与生活环境里的疏远隔离导致心理落差,在复阳的可能性下,害怕将病毒传染给家人。构建公众理性,减轻人们不必要的担忧和误会,让社会中的理解与互助多一点。

#### (1)涟漪效应

某些风险事件所产生的的影响,有时远远超出事件本身造成的直接损失,产生巨大的非直接代价。疫情初期,受感染

者在不经意间可能将携带的病毒传染到更大范围。在国内疫情得到控制时,武汉的部分小区因为居民外出活动,新增确诊病例。全球疫情形势也不容乐观,回国机票价格暴涨,即使安然回国,也要进行 14 天的隔离,承受感染病毒和携带病毒的心理压力。

艾瑞咨询“2020 年疫情影响下的用户消费指数趋势报告”显示,各行业在疫情结束 3 个月仍不能达到 2019 年消费水平,经济恢复需要较长周期。在流动性压力下,中小连锁企业抗风险能力更弱,面临经营困境。中小书店联盟“书萌”曾面向全国书店发起书店现状调查,并发布了《实体书店问卷调查分析报告》,报告显示:疫情期间超过 99%的实体书店目前没有正常收入,91.97%几乎没有收入。37.02%的书店的资金储备只能维持不到一个月,42.02%的书店撑不到三个月。承受不住经济压力,选择闭店的店主以盲盒的形式解决库存。

外出就餐受到影响时,有解压之效、呼声最高的火锅、奶茶背后的大型连锁餐饮业靠线上外卖服务、团餐订购维持,自热火锅、桶装奶茶受到追捧,减轻了企业的部分经营困境。人们生鲜采购的需求增强,在线视频观看时长增加,与此对应的新型生鲜电商、视频平台享受了疫情带来的主要红利。

## (2)信息透明化

纸包不住火,事态不会因为隐瞒而缩小,如大禹治水,与其像鲛那样“堵”,不如“疏”。自曝危机以示坦诚,反而可以赢得民众的好感,避免“禁果效应”。

在武汉市新冠肺炎疫情防控指挥部发出的短信中,后续提供了买菜、求医等问题的解决方式,呼吁健康码的使用。微信、支付宝等平台上可以清晰看到国外确诊、境外输入确诊、国内确诊、湖北确诊的病例数量。2020 年 4 月 1 日中午,国家卫健委在每日疫情通报中公布无症状患者的报告、转归和管理情况,对提高公众警觉、避免地方利用无症状感染者信息披露漏洞瞒报疫情有利。

应届毕业生关心的毕业问题,得到了有关部门的回应,一些学校的学位论文答辩在线上举行。2020 年 3 月 31 日,教育部宣布,除湖北、北京外,高考延期一个月。湖北和北京还处于一级防控,暂未确定具体时间。给予学生更充足的备考时间,让将考试结果与疫情联系的焦虑得到缓解。

## 二、从社会心理和社会心态变化过程中得到的启示

### (一)规律生活,积极寻找解决方法

#### 1. 认知疗法(CT)

阿隆贝克在认知疗法中提到,情绪和行为问题的发生和维持与不合理的认知有关<sup>[9]</sup>。保持日常活动,做与疫情无关的事情,用行为约束状态,可以改善自我关注的注意偏差,主动调节情绪。

#### 2. 具有危机意识,增强知识储备

当信息大量涌入人脑时,专业的知识背景能够帮助个体用理性思维分析问题,判断信息的科学性和真实性,降低对风险感知的偏差,减少恐慌,更为冷静。

疫情席卷全球意大利、西班牙等国家和地区实行交通管制时,掉以轻心、认为新型冠状病毒不会传染到自己身上的观念依然存在。从思维定式中走出来,稍微减少对自己的关心和满足,看到社会的真实模样,既不杞人忧天,也不亡羊补牢,才

能临危不乱、游刃有余。

### (二)接受并尽可能回应社会支持

#### 1. 社会支持的含义

社会支持是一个人在应激状态时受到来自家庭和社会的心理和物质上的援助和支持<sup>[10]</sup>。如武汉市新冠肺炎疫情防控指挥部发出的短信中提到的政府发放的猪肉补贴,社区中售卖的爱心菜,志愿者自发为独居老人送餐食,开锁师傅受到嘱托,上门帮喂无人照顾的宠物,都是冰冷新冠肺炎背后的滚烫人心。

#### 2. 传递正能量

老乡鸡董事长束从轩在正月十五的视频中道出企业现状,表扬武汉员工免费为医护人员送餐,手撕员工要求疫情期间不拿工资的联名信,表明会确保员工有班上。第二天,几家银行找到他,陆续谈妥了 10 亿的贷款授信。鼓舞军心,共同“战役”的同时,他也得到了外界的帮助。

在社交网络上表达对疫区人民的支持,纪录片中留下“医护人员辛苦了”“等我疫情后来武汉玩”“武汉加油”等弹幕;参与厨艺展示,流露对生活的热情;自发传播疫情防控取得实质性进展的消息,给自己积极暗示的同时传播正能量。

#### 3. 做出利他行为

利他行为由法国心理学家 Comte 提出,是预期不会得到任何形式的回报,仍自愿地帮助他人的行为。疫情防控期间主动地投入志愿服务、捐钱捐物、在物资调配上邻里互助,“赠人玫瑰,手留余香”,是让心理处于健康状态,感受到自身价值的有效手段。

经历疫情防控,我们学会苦中作乐,通过各种途径自我提升,更能意识到正常生活的重要性,主动、真诚地向在外奔走,为我们的生活提供保障,将我们的生命安全放在心上的人们送上感谢与祝愿。

## 三、社会心理的服务体系

“社会心理的服务体系”,主要针对社会心态培育、社会心理疏导、社会预期管理、社会治理的心理学策略的运用等,其核心目的是解决社会宏观层面的心理建设问题,尤其是要培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态<sup>[11]</sup>。心理方面的完好状态是健康的重要内容,疫情防控期间,心理上的波动与异常不应该被忽视、羞于谈及,社会心理服务体系的建设与运行更是需要公众的关注与助力。

### (一)社会心理评估指标体系的构建

构建社会心理评估指标体系,疫情到来之时,专家从疫情指标(确诊人数、疫情范围、病死率等)和个人指标(居民文化水平、对疫情的认知程度和恐慌程度)进行打分,得出风险值,<sup>[12]</sup>起到监测预警、控制减损、整合优化,将社会风险降到最低的作用。

俄罗斯在切尔诺贝利事件之后专门立法建立了危机处理机制。而美国已建立系统、完整的重大灾难心理危机干预系统。灾难心理健康服务为国家灾难医疗系统(National Disaster Medical System, NDMS)的任务之一。NDMS 为政府灾难应激系统的一个组成部分,主要功能是医疗服务响应(派出的灾难医学救援小组中含有心理健康专业人员)、伤病员后送及收容治疗。当灾难发生时,联邦突发事件管理处紧急启动灾难



宣布程序(Disaster declaration process)与联邦反应计划(The Federal Response Plan, FRP), FRP 共有 12 项紧急支持功能, 其中第 8 项即是健康及医疗服务, 由健康与公共事业部(DHHS)的执行机构公共卫生事业司(Public Health Service, PHS)领导。公共卫生事业司本身就设有物质滥用及心理健康服务管理处、心理健康服务中心紧急服务及灾难救援分中心及灾难医学救援组等机构。州一级的政府心理健康管理部门及服务机构也参与其中;此外,许多非盈利的社会组织也积极参与,例如:美国红十字会、大专院校的医学院、心理系、社会工作系及护理系以及一些宗教组织<sup>[14]</sup>。

## (二)进行心理疏导可行的方式

拨打热线、公众号留言等获得在线咨询的途径在疫情防控工作开展之时出现在新闻报道底部、图文消息评论顶端,武汉市新冠肺炎疫情防控指挥部发出的短信中。有意识地寻求帮助,获得倾诉的对象,缓解心理压力也更加有效。与此同时,在线沟通的形式多为文字和语音,物理距离较远,建立信任关系更难,交流的效果也会受到影响。

如果难以迈出咨询专业人士的这一步,浏览有关心理知识,观看相关的公开课,阅读中外疾病史的书籍也会有所裨益。

## (三)我国社会心理服务体系的现状及他国经验

学校里心理咨询室和相关课程的开设,社会上也有一些提供咨询服务的团队和平台,但我国尚无国家层面的专业心理援助队伍。与德国的成熟体系相比,我国应急管理心理援助队伍建设不仅缺少法律保障、未明确政府主管部门、无政府专项经费支持,也没有将其与常态下社会心理服务专业队伍建设紧密结合<sup>[14]</sup>。

### 1. 缺少法律保障

目前,我国突发事件应急管理体系中尚无社会心理服务保障机制,只在《国家突发公共事件总体应急预案》中提到,要对突发公共事件中的伤亡人员、应急处置工作人员等提供心理及司法援助<sup>[14]</sup>。对于群体的关注较少,给予贫困劳动力的扶持虽在疫情防控期间出台了举措,但在心理层面的安抚还不够周到。

回顾他国经验,日本在 1961 年就出台了《灾害对策基本法》,构建了较完整的防灾减灾法律体系,其中明确规定了心理援助在灾后应急管理中的重要地位及实施策略。美国政府在 2011 年东日本大地震后,对应急管理体系进行重构,发布《总统政策第 8 号指令》,形成以应急管理核心能力建设为导向的应急管理体系,确立了“全社会参与”的应急管理理念,出台了一系列保障应急管理体系的标准化、规范化和可操作性的管理文件。在核心能力指标中,有多项指标与个体和社会层面的心理建设直接相关,如沟通行为、协作行为、社区复原力、卫生和社会服务、遇难管理服务等<sup>[14]</sup>。

明确心理服务的主体和服务对象,提供应对突发事件心理援助的实行方案,号召公众参与,才能让社会心理服务体系运转得更好。

### 2. 管理不够规范

心理咨询师在社区、社交平台被知道的概率、给予的帮助十分有限,组织机构、队伍的组建没有引领,影响力的扩大也有障碍。

德国由政府、专业协会、社会力量三方合作,明确分工常发灾种,志愿者有很强的专业性,队伍规模大。

### 3. 运行存在阻力

社会心理服务发挥的力量只在小范围内传播,未得到恰当的反馈效果来推动,这也与人们匆忙生活无暇或无力顾及精神健康有关。

如何调动志愿者的积极性,鼓励公众正视自己的心理问题,走出心理咨询的这一步,减少顾虑,让系统有序运行需要长期摸索、实践给出优化方案,也依靠每个人的努力。

新冠肺炎疫情防控期间社会心理和社会心态的失衡与调整成为了每个人的必修课,关注疫情发展、解决学习生活的问题之余,给心理健康多一些呵护,悦纳自己,温暖他人,平稳度过这一次非凡的考验。

## 参考文献:

- [1] 加缪.鼠疫[M].上海:上海译文出版社,2011.
- [2] 李明华.作为社会意识的社会心理[J].现代哲学,2006,(6):16-23.
- [3] 王益富,潘孝富.中国人社会心态的经验结构及量表编制[J].心理学探新,2013,33(1):79-83.
- [4] 梁梓晖,张亚丽,陆泽源,陆家海.新型冠状病毒肺炎暴发疫情下流行病学关键概念理解偏差及其对防控的影响[J].热带医学杂志,2020,20(3):289-291.
- [5] 胡银莹.自我知觉影响情绪体验的 ERP 研究[D].上海师范大学,2015.
- [6] 彭家欣,杨奇伟,罗跃嘉.不同特质焦虑水平的选择性注意偏向[J].心理学报,2013,45(10):1085-1093.
- [7] 邢秀茶,张波,冯超.“非典”对社会公众心理影响的调查分析[J].石家庄师范专科学校学报,2004,(2):71-74.
- [8] 桑斯坦.信息乌托邦[M].北京:法律出版社,2008
- [9] 糜蒙蔓.大学生社交焦虑的情绪调节策略及团体认知行为治疗的干预效果[D].苏州大学,2017.
- [10] 王海琴,刘雪琴,石红梅,肖蓉,宋红艳,毛惠娜,谢向韶,李漓.SARS 病人社会支持与心理健康状况的相关分析[J].中华护理杂志,2004,(11):68-69.
- [11] 辛自强.社会心理服务体系建设的定位与思路[J].心理技术与应用,2018,6(05):257-261.DOI:10.16842/j.cnki.issn2095-5588.2018.05.001.
- [12] 徐选华.传染病疫情社会风险评估指标体系研究[C].中国管理现代化研究会、复旦管理学奖励基金会.第八届(2013)中国管理学年会——管理与决策科学分会论文集.中国管理现代化研究会、复旦管理学奖励基金会:中国管理现代化研究会,2013:172-175.
- [13] 赵旭东,钱铭怡,樊富珉.心理-社会干预系统在突发事件中的意义和作用[J].中国心理卫生杂志,2003,(8):580-583,564.
- [14] 陈雪峰,傅小兰.抗击疫情凸显社会心理服务体系建设的刻不容缓[J].中国科学院院刊,2020,35(3):256-263.DOI:10.16418/j.issn.1000-3045.20200213001.