

突发公共卫生事件下社会心态分析与引导

——以新冠肺炎疫情为例

王莹莹

(安徽师范大学 马克思主义学院, 安徽 芜湖 241000)

摘要: 新冠肺炎疫情突如其来,除了举国上下万众一心共同抗疫的主流心态之外,还有因疫情等因素而引发的普遍的复杂、多样心态,主要表现为“不知所措”的焦虑心态、“众声喧哗”的盲从心态、“独善其身”的看客心态、“我行我素”的偏执心态、“道德标榜”的利己心态等,其影响因素主要有公众主体境遇差异、网络舆论场的参与构建、长期社会经济结构发展与传统思想观念的影响以及疫情本身的危机性等,对此可通过构建社会心态疏导机制,调节民众心态“解压阀”;注重净化媒体舆论环境,做好舆情的“传话筒”;政府谋篇布局科学决策,做好群众的“聚光灯”等加以引导。

关键词: 新冠肺炎;社会心态;分析;引导

中图分类号: G41

文献标识码: A

文章编号: 1672-4437(2020)03-0094-04

“社会心态是对于社会变迁过程或社会运行状况的一种即时、动态的直接反应。它表现为人们对于各类重大社会现象的认知评价、情绪、情感反应及行为意向等。所以,社会心态经常被看成是反映“民意”“民心”的“晴雨表”和“风向标”。^[1]2020年新年伊始,始料未及的新冠肺炎疫情汹涌而来,防控形势异常严峻。政府、企业、社会组织、个人等纷纷加入抗疫斗争,而在抗疫过程中,除了积极的主流心态外,还充满着复杂多样的消极心态,“突发事件发生时,社会心理因素对突发事件控制效果和进程的影响越来越显著”^[2]。

一、突发公共卫生事件下社会心态普遍表现

突发新冠肺炎疫情具有传染性极强、潜伏期长、扩散周期短等特点,不仅危害着公众的生命健康,同时也给社会公众心态健康带来了众多威胁。

(一)“不知所措”的焦虑心态

相对于传统风险社会,现代风险社会中的复杂疾病、瘟疫等风险传播和蔓延破坏的速度更快、力度更大。突如其来的新冠肺炎疫情打破了民众的日常工作、生活秩序,伴随着疫情的地域扩散、确诊人数的增加、死亡率的上升,新冠肺炎的巨大破坏力和广泛的负面影响力使社会民众开始陷入迷茫、消极的泥淖。在这样的情势下,公众获取信息的渠道变得单一,表现为通过网络对疫情相关新闻的极度渴求,以把握事件进展,摆脱当下生存环境中的威胁。而一些新闻媒体对于小概率以及“偶然性”的新闻披露及偏颇报道,容易加剧民众的负面情绪和心理影响。随着疫情的发展,在各种不良情绪、认知的基础上,民众逐步感到人类的无助和渺小、不安的心态逐步占据情绪的上风,容易将任何不适都与疫情联系起来,最后呈现出突发公共卫生事件下“不知所措”的焦虑心态。

收稿日期: 2020-04-18

作者简介: 王莹莹(1994—),女,安徽阜阳人,安徽师范大学在读硕士,主要研究方向: 思想政治教育。

（二）“众声喧哗”的盲从心态

盲从，俗称“随大流”，指群体成员由于受到群体压力等因素的影响而在知觉、判断或者行为上与大部分人趋于相同的现象。突发公共卫生事件中的从众，大多是一种盲目从众，即盲从。现实空间的隔离加剧民众对疫情发展态势的强烈关注，人们迫切通过网络新闻、图片掌握疫情的实时进展。与此同时，虚假谣言趁虚而入，花样百出、难辨真假的防疫新闻模糊着公众的客观判断和理性认知。在本次疫情抗击中，有新闻称：双黄连口服液可抑制新冠病毒。消息一出，网友们连夜到药店疯狂抢购，双黄连口服液很快断货，甚至网络平台上的双黄连也很快售罄。而事实证明，这种所谓的双黄连口服液可以有效治疗或预防新冠病毒的消息完全是未经科学证明的猜测。而这种一货难求的现状，是2003年非典疫情爆发时板蓝根难买的情景再现。相似的情形再次折射出公众在对待突发公共卫生事件时的一种常见心理——对待信息盲目跟风，不加辨别而选择相信跟从，更有甚者在盲目跟风的同时，民众也成为了网络谣言的制造者和传播者。在突发公共卫生事件下，这种风吹草动即草木皆兵的盲从心态只会逐渐侵蚀民众的理性认知，加速公众的情绪失衡，甚至催化民众大量囤积医护药品、哄抢生活用品的非理性行为的产生，以致社会失序。

（三）“独善其身”的看客心理

“独善其身”出自《孟子·尽心上》，原指独自修养身心，保持个人的节操；后常指只顾自己而不顾他人的处事哲学。在这场抗疫阻击战面前，无数医务人员、干部党员奔赴一线，争当抗疫先锋。而除了带给民众积极心态的先锋们，社会中还出现了事不关己的旁观者，其“独善其身”的心态在本次疫情中也表现得较为明显。在疫情期有这样一群人，他们“袖手旁观”“幸灾乐祸”，一边侥幸自己处于“安全地带”，一边在全民战疫中持置身事外的冷漠观望心态。当抗击疫情进入严峻的时刻，隔离是最原始也是最有效的方法。然而，隔离也使得个体或者群体被贴上了“危险”的标签，这个标签使得他们再次成为受害者。例如，有些酒店公开拒绝疫区人员入住，这表面上是为了隔离病源，实际上是在疫情中“与我无关”的“看客”表现。自疫情发生以来，病毒猖狂肆虐，受害者与“幸运者”往往不是固定的，非常时期，如果只扫自己“门前雪”，那么只会增加他人和自己的“瓦上霜”，殊不

知在疫情面前，我们不是“独行侠”的孤军奋战，而是休戚与共的命运共同体。

（四）“我行我素”的偏执心态

中国处于一个巨大变革的新时代，长期开放、自由、宽松的社会环境使多层次思想和行为成为可能，多元的文化、多元的价值观也一定程度上折射出当代人“我行我素”的个性。在本次疫情中也呈现出一些“我行我素”的负面特征，主要表现为盲目乐观或漠视偏执心态。部分人面对疫情的严峻形势，却盲目的认为自己不会感染病毒，觉得病毒距离自己很遥远，甚至抱着事不关己的心态。例如，在居家隔离的战役打响后，有些居民拒绝听从他人劝导执意聚众集会，同时拒绝公务人员相关防护工作的配合。更有甚者，部分人在去过疫区的情况下，隐瞒个人的行程，拒绝医护人员的检查造成传染扩散。而事实证明，在疫情非常时期，硬闯疫情防控“红灯”，置自己与他人的安危而不顾的“我行我素”心态，最终将害人害己。

（五）“道德标榜”的利己心态

“道德标榜”常指“以道德的理由对不道德的行为进行辩护”^[3]。在新冠肺炎疫情期，通过互联网、微博、微信等自媒体获取信息成为疫情期人们的日常行为。其中，在网页浏览中可以看到一些群体以人们在面对疫情时的恐慌、需求、共情等为噱头来为自己引流的营销手段。例如，一些自媒体视频看似在普及疫情防控知识并号召网友转发扩散让更多亲朋好友看到，而事实是在视频最后做出消毒液的销售宣传为自己引流带来利益。疫情面前某些红十字会打着“武汉加油”“中国加油”“为武汉加油献爱心”的口号，利用民众对受疫情摧残的武汉人民的同情心，将民众的捐款捐物据为己有，甚至将四面八方捐来的口罩在网上进行高价销售。这类行为，看似做出一件出于正义之心且举手之劳的“利他”善事，实则是站在道德高地的精致利己。

二、突发公共卫生事件下社会心态表现的原因

美国社会学家米尔斯指出，许多个人遭遇的困扰，只有在更广阔的社会领域，将个人的生活与社会的历史这两者放在一起认识，才能得到真正的理解^[4]。在突发公共卫生事件中人们的心态反应，尤其是负面心态，一定程度上不单纯是心理问题，它同样折射出当下社会结构、社会关系中的一些

问题,而对这些问题的解决或引导是十分必要的。

(一)突发公共卫生事件下公众主体境遇是影响社会心态的直接原因

疫情中生命风险的提高与公众主体风险感知差异影响着社会心态。从心理上看,“风险感知会强化压力、无助、恐慌心理及从众心理”^[5],公众风险感知度越高,其积极应对突发事件的可能性就会越大,有利于避免重大事态恶化;从行为层面看,行为防范与风险感知呈正相关,换句话说,民众的风险感知越强就越有利于预防和控制舆情的演变。而事实上个体的风险感知是由其性别、年龄、职业、受教育程度、受灾经历、心理特征等因素决定的。疫情之下,每个人所处地区、身体状况、个体境遇等因素都使人们对疫情的风险感知存在差异。基于这些因素去考虑由主体风险感知差异所直接影响的多样民众社会心态,或许我们更能领会习近平总书记所说的“网民大多数是普通群众,来自四面八方,各自经历不同,观点和想法肯定是五花八门的,不能要求他们对所有问题都看得那么准、说的那么对”这句话^[6]。

(二)突发公共卫生事件中民众网络舆论场的参与构建是社会心态形成的间接原因

伴随着新冠肺炎疫情的发展,人们的信息互动交流场所由现实社会向网络虚拟社会转移。像新冠肺炎疫情这样的突发公共卫生事件,网上处于一种信息大爆炸的状态,疫情信息的传播催生了两个舆论场:一个是官方媒体主导的舆论场,一个是由广大网民自发参与、建构推动的民间舆论场。理想的应然状态中,当两个舆论场关于事件的观点趋于接近时,民心一致共克时艰,更易于疫情防控工作的展开。而事实上,实然的状态是两个舆论场往往出现错位,出现分歧。疫情之中,网络社交媒体中除了新闻媒体的轮番报道、微博大V的分析解读、官方部门的数据信息披露外,同时也伴随着充斥个人情绪的观点表达、碎片化的剪辑视频与信息,其中事实与谣言并存,让公众置身于事件信息的网络舆论场的漩涡当中。“在‘后真相’时代,观点先于事实,感性大于理性。”^[7]民众主要根据自己的生活经历和情感倾向对信息做出选择和判断。随着人们置身于疫情消息的信息茧房,在信息获取不充分不全面的情况下,群众对疫情的认识往往是片面的、模糊的,事态本身的某些细节会不断地被人为放大,而民众既是信息的接收者又是信息发布者,在

网络舆论场的参与构建中,既有可能减轻突发事件发生时人们的心理压力,也有可能增加人们的心理负担,使得自身的认识甚至偏见加以强化,从而构建出不良心态的“回音室”。

(三)社会经济结构发展与传统思想观念是影响疫情期社会心态的重要原因

人们通过凭借自己的能力和资源获取经济利益时,因为个体所把握的资源与自身能力的不同而产生个体财富之间的差异。由于人们都只将自己的视线焦点局限于自身所在的专属利益领域,这样就养成了一种较为封闭狭隘的利益观。“当人们遇见其他较为弱势的个体或群体遭受困难或灾祸时,较为强势的那部分人第一考虑的是与自己利益的关系,如果没有直接利益关系的话就绕开,这就形成了一种冷漠现象。”^[8]另一方面,在“事不关己,高高挂起”“多一事不如少一事”这样处事哲学的影响下,疫情当下只要自己的专属利益不受到侵犯,有些人就不会关心他人疾苦,只求自保,抑或是冷漠地观望、等待。民众心态有其自身的发展规律,会随时间和条件的变化而变化,而在新冠肺炎疫情这一特殊时期,民众心态呈现出的多元复杂特点更为突出。

(四)疫情的危机性与疫情的处理进度是影响社会心态的决定因素

新冠肺炎疫情突如其来,其本身的危机性一定程度上决定着民众的社会形态。新冠肺炎疫情的危机性主要体现在两个方面:一方面,特殊的传染性增加了疫情防控的不确定性。在此次疫情中,新冠肺炎的传染性极强、潜伏期较久且是无症状感染。在病毒感染的后期,一些医护人员和专家受到感染并出现死亡病例,这在增加疫情防控的不确定性的同时也在影响着民众的社会心态。另一方面,疫情发生的地点与时间的特殊性一定程度上增加了应急部署的难度。疫情爆发时恰逢中国传统春节,湖北省武汉市作为疫区,处于南来北往、连贯西东的重要交通枢纽位置。大规模的人口流动加之地理位置的便利性,无形中增加了应急防控部署的难度。

三、突发公共卫生事件下社会心态的引导对策

(一)构建社会心态疏导机制,调节民众心态“解压阀”

重大事件中的社会心态包含着人们对于热点

事件的认知和态度。在新冠肺炎疫情这类重大事件的特殊语境下,社会心态尤其反映了人们对于复杂多样社会问题的社会认知和态度,关系着社会的稳定与发展。对于不良的认知心态需要“解压阀”与“出气口”,因此我们应该构建社会心态的分析疏导机制,调节民众的不良心态。

一方面,社区或者街道要积极主动构建公众心态的疏导渠道和机制。建立健全各级各类心理指导或疏导机制,发挥社区在信息传递中的作用,运用好传统媒介对民众尤其是老年群体进行科普和防护措施教育。另外,要全方位开辟畅通的社情民意表达渠道,开设社区网站与热线,及时发布疫情防治进展、社会援助、疫情期心理常识与其有效应对措施等信息,化传统单向度的科普为双向的互动交流,疏导民众负面社会心态,提升解决问题的效果。另一方面,重视民众心理疏导,超越生命焦虑困境。要创新工作方式方法,建议社群工作人员或者心理学专家与公众对话,引导民众形成正确的生命意识,参与创造性的劳动实践,把注意力分散到自己产品的创造上,降低对疫情的过度关注,转移重大疫情给民众所带来的生命焦虑。例如,在本次新冠肺炎疫情期间,民众宅家发起了“电饭锅做蛋糕”“厨房日记”等挑战,人民在宅家陪伴家人的同时也在劳动实践中充盈着生活,这不失为一种心理疏导的有效方法。

(二)注重净化媒体舆论环境,做好舆情的“传话筒”

“媒体是‘社会流瀑效应’发生的主要载体,它通过语言符号的形式将信息生产出来,在社会公众中进行广泛而迅速的传播,并在客观上影响公众的认知与判断。”^[9]媒体网络舆情是社会舆情在互联网空间的一种特殊反应,特别是在突发事件中,舆论环境对社会心态具有重要的导向作用,一定程度上增加了公共危机管理的难度。一方面,自媒体要坚持新闻报道底线。自媒体应该提高政治站位,自觉接受党的领导和管理,坚守全面、准确的舆论导向,拒绝“流量”大于“真相”的失真报道,做好舆情的传话筒,减轻民众分辨信息的负担;另一方面,媒体应创新传播内容,传播舆论正能量。媒体应精准识别和回应民众疑惑,坚决打击“谣言”、澄清“传言”、传播“真言”,通过开设疫情专栏、宣传先进典型、播放疫情公益性歌曲、视频等,实现增信心、集民心、暖人心的目标,以增强人民群

众共同体意识,为打赢疫情防控阻击战提供健康舆论环境。

(三)政府谋篇布局科学决策,做好群众的“聚光灯”

在疫情特殊时期,政府的作为与担当可以说是民众的“聚光灯”,政府的每一个举措都在牵动着民众的焦点,影响着民众的心态。正如习近平总书记说的那样,“要深入分析,全面权衡,准确识变、科学应变、主动求变,善于从眼前的危机、眼前的困难中捕捉和创造机遇。”^[10]第一,党员干部准确识变。在这场没有硝烟的战争中,广大党员干部特别是主要领导干部要靠前指挥、坚守岗位、严格管控,及时掌握疫情动态,因情施变,不避讳、不搪塞,有力、有效、有序统筹布局疫情防控工作,做好疫情防控的急先锋。第二,政府科学应变。疫情期间,政府第一时间发布权威信息,及时辟谣,做到疫情实时数据的透明化与公开化,在积极回应民众质疑的话语构建中温暖民心,以高度命运共同体意识将正能量转化为中国力量从而消弭杂音。第三,政府主动求变。各地政府紧密协作,立足基层实际,主动分享与借鉴其他地区有效抗疫经验,及时总结经验,避免不必要的弯路和损失,动员和发动人民群众共同打好疫情防控的人民战争。

参考文献:

- [1] 马广海.从群体性事件看转型期社会心态[J].中国海洋大学学报(社会科学版),2012(6):71-79.
- [2] 王一牛,罗跃嘉.突发公共卫生事件下心境障碍的特点与应对[J].心理科学进展,2003,11(4):387-392.
- [3] 周斌.道德标榜与伪善:一个长期被忽视的伦理学问题[J].天津社会科学,2016(05):62-67.
- [4] 赖特·米尔斯.社会学的想象力[M].北京:三联书店,2001:3.
- [5] 王治莹.突发事件情景中公众的风险感知研究综述[J].情报杂志,2018,37(10):161-166.
- [6] 习近平.在网络安全和信息化工作座谈会上的讲话[M].北京:人民出版社,2016.
- [7] 荆容嘉.“后真相”时代网络舆论的特点及其引导对策刍议[J].新闻研究导刊,2020,11(02):75-96.
- [8] 张丽丽.社会冷漠现象原因及对策探讨[J].学理论,2014(30):60-61.
- [9] 郑智航.群体性事件中的民众心态分析[J].哈尔滨工业大学学报(社会科学版),2014,16(02):17-24.
- [10] 习近平在浙江考察时强调:统筹推进疫情防控和经济社会发展工作 奋力实现今年经济社会发展目标任务[EB/OL].(2020-04-2)[2020-04-10].<http://cpc.people.com.cn/n1/2020/0402/c64094-31658252.html>.