

# 应急时期调节社会心态的中国经验

○ 曾 胜 伍 麟

(武汉大学 社会学院, 湖北 武汉 430072)

**[摘 要]** 2020 年初暴发的新冠肺炎疫情是新中国成立以来发生的传播速度最快、范围最广、影响最大的重大突发公共卫生事件,它在挑战人们日常生活秩序的同时,也给人们的社会心态造成严重的负面冲击。从社会表征来看,消极社会心态主要表现为政治信任偶发降低、社会信心阶段动摇、社会歧视局部显现、盲目从众稍显抬头和社会焦虑普遍感染等。为防止消极社会心态持续发酵带来的次生灾害,在国家艰苦卓绝的努力和英勇顽强的奋斗下,消极社会心态得到明显缓解,并由此积累了社会心态抗疫的中国经验,具体包括:坚持国家主导、化解信任危机;发挥优势力量、提振社会信心;坚持全面布局,突出分类机制;优化心理服务、拓展反应机制。在疫情防控常态化背景下,逐步形成了“事前预防、事中调控和事后救济”的过程论思维,对社会心态应急管理体制的完善贡献了中国方案。

**[关键词]** 重大突发公共卫生事件;新冠肺炎疫情;社会心态;消极社会心态

**[中图分类号]** D63 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1002-8129(2021)01-0029-11

## 一、引言

2020 年初突如其来的新冠肺炎疫情为现代社会的发展敲响了警钟。疫情告诫人们应慎重对待现代化进程中出现的社会风险,现代性总是伴随着风险。德国著名社会学家乌尔里希·贝克(Ulrich Beck)曾言,“在现代化进程中,生产力的指数式增长,使危险和潜在威胁的释放达到了一个我们前所未有的程度,我们从短缺社会的财富分配逻辑向晚期现代性的潜在威胁逻辑转变”<sup>[1]</sup>。虽然现代性产生稳定性,但现代性的过程却产生不稳定性<sup>[2]</sup>。现代社会从来都不是自我成就的天堂,它

在给人们提供机会和发展的同时,也毫不吝啬地将人们置于风险丛生的境地。当今世界的风险是复合、多变和衍生的,一个事件可能会引发一系列关联性风险和次生风险<sup>[3]</sup>。现代化发展越深入,社会联系越紧密,风险对个体和社会造成的危害就越大。新冠肺炎疫情毫无疑问是现代化发展进程中衍生的重大社会风险,它打破了人们“例行化”的社会生活,并将几乎所有人都卷入这场无硝烟的战争中。但从初期人们对疫情发生的反应来看,很明显人们低估了重大社会风险发生的可能性,并高估了自身应对和处置重大社会风险的能力。

**[收稿日期]** 2020-11-05

**[基金项目]** 本文系 2018 年国家社会科学基金重大研究专项“加强社会心理服务体系建设研究”(编号:18VZL009)阶段性成果。

**[作者简介]** 曾胜(1993-),男,重庆丰都人,武汉大学社会学院 2019 级博士研究生;伍麟(1975-),男,江西德安人,武汉大学社会学院副院长,教授,博士生导师,哲学博士,主要从事风险认知、社会信任和理论心理学研究。

新冠肺炎疫情的发生临近春节,春节意味着与家人团聚,每年的这个时候是全国人口流动的高峰时期,“回家过年”是所有国人的核心议程设置。其实在2020年1月初或更早些时候,网络上就有关于不明肺炎事件的传言,但由于缺乏对它的认识,加上媒体辟谣和传递的“可防可控”信号,导致人们并未将这一事件放在自己的议程设置范围内,依然像往年一样乘坐各类交通工具从天南海北赶回家跟家人团聚,直到钟南山院士宣布病毒存在“人传人”风险之时,尤其是在武汉果断采取“封城”之后,大众才真正意识到疫情的严重性。在本体性安全受到威胁的刺激下,人们的社会心态瞬间急转直下,继而出现社会恐慌、社会焦虑、社会信任和社会歧视等消极社会心态。一段时间里,消极社会心态在社会上不断蔓延,并在网络媒体的加持下呈现“心态极化”态势。不过这一局面很快就被扭转。2020年3月2日,习近平总书记在考察新冠肺炎防控科研攻关工作时指出“病人心理康复需要一个过程,很多隔离在家的群众时间长了会产生这样那样的心理问题,病亡者家属也需要心理疏导。要高度重视他们的心理健康,动员各方面力量全面加强心理疏导工作”。在国家和社会艰苦卓绝的努力和英勇顽强的奋斗下,人们社会心态呈现积极向好态势,消极社会心态逐步得以缓解甚至化解,并由此积累了重大突发公共卫生事件下消极社会心态疏导的中国经验。当前,我国疫情防控进入常态化阶段,人们的精神面貌和心理行为表征也趋于合理和正常。但放眼全世界,新冠肺炎疫情仍处于危险阶段,疫情防控尤其是心态防疫任务仍旧十分严峻。因此,笔者认为梳理和总结疫情发生以来我国疏导消极社会心态的独特经验尤为必要。除了能为国际社会心态抗疫贡献中国力量之外,也能为我国将来应对重大突发公共卫生事件中的消极社会心态提供宝贵经验和财富。

## 二、应急时期易发的消极社会心态

社会心态是一段时间内广泛存在于整个社会

和各类社会群体中的,由社会情绪、社会认知、社会价值观和行为意向构成的宏观的、动态的、突发的社会心理态势<sup>[4]</sup>。消极社会心态的滋生既是新冠肺炎疫情发生发展的必然结果,也是社会转型过程中社会心态危机的集中爆发。社会心态研究既离不开社会本土文化环境,也离不开社会转型具体实践。在研究疫情时期的消极社会心态时,既应将消极社会心态的发生与演变与社会转型牢牢结合在一起,又要基于疫情发生的当下社会现实把握消极社会心态的独特性。总的来讲,新冠肺炎疫情时期出现的消极社会心态大体表现为以下五种态势。

### (一)地方政府信任的偶发降低

疫情时期出现的消极社会心态之一是“政府信任的偶发降低”。所谓政府信任,就是公众与政府交往过程中的一种心理预期,同时也是对政府信誉和形象以及政府是否履行职责和契约的一种主观评价或价值判断<sup>[5]</sup>。无论是传统社会还是现代社会,政府信任都是政府合法性的重要来源,是衡量政府公共政策实施成效的基本标尺以及完成社会合作的替代性保证。政府信任不是千篇一律或一成不变的。政府信任因政府层级差异、地区差异、人口特征以及社会阶层差异而呈现信任水平的差异性特征<sup>[6]</sup>。同时,政府信任会在社会要素多元化、复杂性、未知性、不可控性和难以预计等实际状况下呈现出不定期的波动。区别于西方国家,中国社会特殊的权力结构和与其交织的权威文化成为中国政府信任产生的重要力量<sup>[7]</sup>。虽然历经传统文化解体和现代社会重组,但根植于文化内核的威权信任仍得以完整保留并延续。这一文化现实反映出人们对政府的政治依赖性和信任亲和性,相信政府能在第一时间有效解决当前社会中出现的所有问题。然而,一旦民众对政府的高期望和高信任与社会现实产生较大差距时,就很容易滋生并爆发威胁社会稳定的政府信任危机。可见,除了社会文化因素之外,政府绩效也是影响政府信任的核心因素。新冠肺炎疫情刚发生时,在疫情形式还不明朗的情况下,武汉市政府并未意识到

疫情的严重性,出于对政治关系和社会发展的考量,未在第一时间将核心注意力分配到疫情防控中,导致疫情出现一定程度地蔓延和扩散。虽然疫情初期出现的政府回应不及时和信息披露不准确不全然是政府的责任,但民众更多是基于“结果感知”来主观判断和评价政府行为的有效性和合理性。低政府绩效感和高期望落差使民众对政府官员能力和政府组织产生普遍怀疑,尤其在问题暴露出来后,政府组织和政府官员还出现了一些较为明显的失误,如红十字会物资分配问题、黄冈卫健委负责人“一问三不知”和政府主要官员在新闻发布会上“口罩错戴”等,使民众对政府的态度由怀疑转向愤怒。另外比较关键的是,疫情时期出现的“信息轰炸”使民众对每个事件的持续关注时间较短,常常是前一个事件还未结束,后一个事件又浮出水面。当这些事件叠加在一起时,就会产生“模糊”的影响政府信任的错觉。尤其当事件持续不断时,早先的事件就会被重新盘点,从而形成新一次“加深印象”<sup>[8]</sup>。当这种感知在网络上持续蔓延时,民众对政府的态度就会从愤怒转变为失望,进而对政府的信任出现难以挽回的伤害。但值得肯定的是,虽然民众对地方政府存在模糊的信任,但他们对中央政府是绝对信任的,所以我们才会看到青山区某小区居民向中央督导组喊话“都是假的”这戏剧性的一幕。整体来讲,疫情时期民众对政府的信任有升有降,但政府信任无论在哪一时间和情境下发生波动,我们都不能忽视。

## (二) 社会信心的阶段动摇

疫情时期出现的消极社会心态之二是“社会信心的阶段动摇”。社会信心作为人们某种主观态度的总体性体验,主要是指人们对国家经济发展形势等社会事项及个体的发展机会、收入状况等个体事项的未来判断与预期<sup>[9]</sup>。社会信心不是虚假表象,它是基于某些社会事实对社会是否良性运行与发展进行评估与判断的客观实在。无论什么时候,都不能低估社会信心对社会结构是否整合有序、社会环境是否安定团结以及社会方向是否

顺应民意的预测作用。一般来讲,社会信心从两个维度来衡量,一个是人的自我实现的程度,另一个是社会为人提供的福祉。当个体的收入、住房、工作、健康和发展机会等个体事项受到影响而导致人的自我实现遭受阻碍时,或者物价、教育、社会保障、治安、食品安全、社会公平公正、就业和社会风气等社会事项遭遇风险而导致社会无法为人提供相应的福祉时,民众就会对社会失去信心。社会信心作为个体对社会现实生活的实际感知和弥散在社会群体中的集体心理表征,与集体记忆、历史表征和社会变迁相互嵌套和勾连。它既与人们当下现实体验息息相关,也与民众的过去时间洞察力紧密相连。过去时间洞察力指个体对过去时间的认知、情绪体验和行动上表现出来的相对稳定的心理特征<sup>[10]</sup>。研究表明,过去消极对社会信心有显著的负向预测作用,而过去积极对社会信心有显著的正向预测作用<sup>[11]</sup>。因此,疫情期间民众低迷和动摇的社会信心成为他们认识自我和社会后的直观感知和反映。在疫情肆虐的时候,民众即便拥有强大的内心也无法抵挡新冠病毒的侵蚀和威胁。起初民众基于过去成功的抗疫经验和武汉雄厚的医疗资源对疫情防控抱有极大的自信和信心,但内心的担忧和恐惧随着后期病毒的蔓延“一路向下”。民众或许可以克服病毒感染带来的身体上的病痛和折磨,但却难以克服生活日渐脱离掌控的恐慌感。一方面,民众无法确证是否依靠自己就能防止病毒的感染和传播;另一方面,民众无法确证疫情的传播对自己工作、学习和生活带来的影响到底有多大。无形间,过去下行的经济压力为本已低迷的社会信心加入催化剂,抑制了民众对未来生活抱有的期望和想象。同时,网络媒体上蔓延的舆情事件消磨着民众的公正体验(如传言湖北一退休官员确诊,以无厅级档次病房为由拒绝入院)。缺失的幸福感、消逝的公正感、受阻的生活感、不适的隔离感和受限的发展机会使民众的社会信心不断动摇。在国家集体行动和共同感召下,全国疫情的向好局面使初期“一路向下”的社会信



心不断“回升”。但随着国际疫情形势的急剧向下和全球经济形势的低迷和萎缩,民众刚刚恢复的社会信心又出现徘徊的迹象。与疫情初期的社会信心低迷和动摇不同的是,人们逐渐从关注自我实现和满足向关注社会福祉转变。他们不再像过去那样忧虑病毒传播和隔离措施对自身安全和发展威胁和束缚,更多是担心疫情不断蔓延对自我发展和社会发展带来的阻碍。

### (三) 社会歧视的局部显现

疫情时期出现的消极社会心态之三是“社会歧视的局部显现”。社会歧视是行为化的偏见,通常是指仅仅因为他人的特定团体成员的身份就对其做出不公正的负面评价<sup>[12]</sup>。其中不平等和不公正正是社会歧视的核心内涵,它既可以表现为一种行为,也可以表现为一种制度,更可以表现为一种态度<sup>[13]</sup>。社会歧视不仅会使个体遭受偏见、排斥和拒绝等直接作用于自身的外部影响,而且还会进一步消极影响被歧视个体的人际互动和行为反应。可以说,社会歧视不仅是社会行为特征的动态化过程,也是行为意向性结果。如同社会风险一般,社会歧视也是社会发展进程中催生和演化出的在一段时间内难以避免和根除的社会问题之一。在社会结构调整、经济利益分化和劳动分工细化过程中,一部分社会成员或成为“社会牺牲品”,或被直接、间接地列入某个具有“受损身份”的群体中,不断遭受外群体在语言和行动上的贬损和偏见。常见的社会歧视包括地域歧视、就业歧视、种族歧视、宗教歧视、性别歧视和疾病歧视等。社会歧视成因复杂,通常在一个时间段或历史时期内会出现多种歧视并存的局面。有学者认为,以偏见和刻板印象为表现形式的社会认知偏差是解释歧视现象及其原因的关键<sup>[13]</sup>。它不仅与个体生物特性所带来的情感体验息息相关,也与后天社会化过程中的文化习得紧密相连。此次新冠肺炎疫情中衍生出的社会歧视主要是地域歧视和疾病歧视的叠加。疫情初期由于缺乏科学有效的防治信息,出于对保护自身生命健康的本能反应以及对死亡的恐

惧<sup>[14]</sup>,民众逐渐累积的负性情绪体验猛烈爆发导致群体之间发生尖锐的对立和冲突,比如疫情发生之后有外地执法人员泄露武汉返乡人员的个人信息,刻意与武汉人、湖北人保持较大的空间距离以及不和武汉人、湖北人交往和联系等行为。民众在焦虑和恐惧的支配和体验下,往往倾向于对疫情进行简单信息加工和解读。这极易导致“群体极化”现象,其中比较典型的例子就是有的地方和民众将新冠肺炎病毒与武汉人等同起来,从而对武汉人妖魔化的行为。从本质上讲,地域歧视还是由疾病歧视导致的。我们的身体除了受到我们所属的价值观的影响之外,也深受我们所历经的社会经验的影响<sup>[15]</sup>。疾病早已抽离生理意义上的疾病而成为关系的代名词。它早已成为一种文化符号嵌入个体历程,并尝试将自己同有病或曾经有病、或带病的个体区分开。无论基于个体信仰还是基于文化传承,身体洁净和污秽成为截然对立的认知符号指导着现实生活中的每个个体。疫情发生后,民众知晓第一时间与感染者保持安全距离并防止过度接触,即便感染者康复了,普通民众仍在短时期内对其抱有偏见和排斥,也正是因此才出现了某地新冠肺炎感染康复女性为社区送菜反被邻居歧视的一幕。这无不表明,民众对疾病的认知早已被刻画到身体中,并形成一个个群体对另一个群体的符号暴力。虽然疫情防控常态化下发现社会歧视的比例明显减少,但零星的反例仍会激发民众的社会歧视。民众理性化程度提升在减少社会歧视的同时,也应提防社会歧视在个体间、组织间乃至个体和组织间来回出现的局面。

### (四) 盲目从众的显现抬头

“盲目从众”也是疫情时期出现的较为明显的消极社会心态。早在1935年,美国心理学家谢里夫(M. Sherif)就利用光点游动错觉研究了个体如何受到其他多数人反应的影响,并在实验中证实了社会中存在从众行为。1951年阿希(S. Asch)也做了著名的从众实验。实验结果显示,当被试者发现自己的判断与多数人的判断不一致时会感到很大的

压力,往往会放弃自己的想法而选择遵守团体的规范。从众是日常生活中较为常见的社会现象,它既是一个心理过程,又是一种行为表现。结果表明,从众并没有随现代化和理性化程度的提升而随之减少。比如在日常生活情境中所见到的追星整容、食品抢购、从众投资、购房浪潮甚至聚众旁观等行为表现无不与从众心理息息相关,其中群体压力和引导是从众行为产生的关键。一方面,群体会对个体的信息判断和意见形成产生影响。由于经验证明了多数人的意见往往是正确的,因此是否和大多数人的意见保持一致成为人们评价自己的判断和行为正确与否的依据<sup>[16]</sup>。另一方面,群体在人际互动过程中会逐渐形成共同的判断标准和行为依据,从而对群体成员产生一种在心理上难以违抗的压力。因此新冠肺炎疫情中出现盲目从众现象也是情理之中的事情,当客观事件愈加模糊和判断难度日益加大时,民众极易容易依赖社会大众的普遍认知而不是基于个体的理性判断,从而产生盲从行为。新冠肺炎疫情的处理和应对涉及专业的医学领域,普通民众在缺乏专业医学知识的条件下只能借助过去的经验(如常识、宗教或习俗)或机构专家的意见来调整自己的行为。真实信息的缺乏使民众难以调动理性判断的资源 and 科学参考的标准,当社会中出现“刺激信号”时,个体就会基于直觉判断和群体认知来展开行动。比如疫情时期出现的云南某地政府拦截重庆口罩的事件,市场上哄抢口罩和酒精甚至是双黄连,以及网络媒体中出现的一系列舆情事件都说明民众在自身健康安全受到威胁、信息失真、谣言漫天以及治理失灵的情况下会出现以认知偏差、决策偏差和行为偏差为主要特征的从众行为。疫情防控过程中,随着民众对新冠肺炎的了解程度日益加深以及政府对社会的积极干预,社会心理积极程度随之提高,从众现象也日益减少。但国际疫情形势不明朗使经济下行压力持续加大,民众对经济发展的信心也随之发生不定期波动,这导致投资和消费领域的盲目从众并未明显的减少或降低。

### (五)社会焦虑的普遍感染

社会焦虑是社会成员当中普遍存在的一种紧张不安的心理状态。区别于个体焦虑,社会焦虑有其独特的存在论基础和价值论意涵。它不仅与社会结构、社会秩序和社会风险息息相关,也与社会文化、社会信仰和社会时间紧密相连。现代化进程是自身不断寻求本体安全和追寻价值意义的过程,也是自身本体安全和价值意义在技术主导和消费逻辑解构下不断碎片化的过程。现代社会生产逻辑制造的极致化生活极容易使人们在其伪装下产生碎片化的体验和感悟,并形成需求多样与能力有限的真实感受。心理失衡也是社会焦虑产生的关键。人们对未来的预期与过去的经验感受和此刻的掌控和把握息息相关,过去的消极体验和当下的不确定性都会让人产生心理失衡,从而对未来产生不确定和不可预期的体验。很大程度上讲,社会焦虑是社会变迁的结构化产物。社会变迁除了意味着社会利益结构调整之外,也意味着人们的生活方式和目标追求发生前所未有的改变。人们为了在现实生活中体验极致欢愉的生活和目不暇接的消费,就必须和市场和社会预设的轨道上不断加速劳动与流动。在这种社会预设和自我追求下,非常容易造成身体与心理的二元分离,即人们在生产方式变革和信息技术裹挟下创造了“价值丢失”或“有价值而无意义”的生活。近些年社会上出现了某种程度的生存焦虑、年龄焦虑、心理恐慌和精神迷茫,表明了“焦虑现象”在我国不容忽视。社会焦虑不分阶层、不分时间、不分地点在整个社会蔓延。新冠肺炎疫情时期出现的社会焦虑与以往出现的焦虑相比有其独特的价值和意义。以往的社会焦虑更多是由于社会加速带来的心理失衡导致的,而新冠肺炎疫情时期出现的社会焦虑更多是由于社会流动受阻带来的紧张感和不确定感所导致。社会流动是现代社会中生产、交换、分配和消费各个环节有效运转和联动的前提和基础。虽然信息技术的革新使信息流动在疫情时期畅通无阻,但人流和物流显然在当下面

临较大的考验。殊不知,社会流动在当下已经潜移默化地刻画在人们的身体中,突然的流动停滞或受阻会造成身体的不适以及对未来的不安。尤其是民众居家隔离那段时间,社会焦虑情绪普遍上涨。虽然当前在疫情防控常态化下国内流动有所松懈,但大部分人在流动过程中还是感觉明显受到束缚。当前全球的新冠肺炎疫情形势依旧不明朗,这给经济发展和社会安定蒙上了一层深深的阴影。在社会信心低迷和社会压力的挤压下,民众依旧会出现生存焦虑和发展焦虑。除此之外,对于那些正感染或感染过新冠病毒的人来说,在恢复正常生活秩序和融入社会过程中遭遇的拒绝、歧视或排斥也会成为产生社会焦虑的关键。

### 三、化解消极社会心态的有效策略

#### (一) 坚持国家主导,化解信任危机

国家是指占据统治地位的阶级在一定范围内合法垄断暴力的使用权,而对居民进行强制性管理的种种组织机构及其体现的强制性等级关系的综合体<sup>[17]</sup>。与美国或德国那种联邦制国家不同,中国作为社会主义国家有自己独特的组织结构、制度基础、政治诉求和文化意涵。由于不同的国家存在不同的国家组织结构和社会组织形式,因此每个国家不仅对社会的动员、组织和协调方式存在差异,同时社会与国家的联系程度和参与方式也各不相同<sup>[18]</sup>。与西方国家不同的是,中国在家国同构、伦理本位和差等有序等集体主义观念的影响和感召下,国家和社会之间并未形成明晰的边界。因此,一旦社会上发生难以预料和控制的突发性事件时,国家与社会之间这种模糊的关系就会使国家能非常及时灵活地介入社会替代性行动以化解突发事件。当然,除了受到集体主义价值观念的影响外,社会参与不足也是国家主导解决突发事件的重要因素之一。有研究显示,2003年,上海的“抗非”工作几乎由国家主导,居民仅被动配合,自发参与度极度有限<sup>[19]</sup>。通常来说,每个组织机构都身负常态管理和应急管理两种职责,需要他们平战结合,做好应急准备。当发生突发事件时,每个

组织机构都应是第一响应人及时开展自救互救。例如武汉发现第一例新冠肺炎确诊病例时,湖北省中西医结合医院张继先医生就率先向医院院长、医院院感和医务部汇报了工作,医院也立即上报给了江汉区疾控中心。但是,地方从常态管理向应急管理转变往往需要做出大量决策并耗费一定的时间,有时候甚至会错过疫情阻隔的关键节点。一旦新冠肺炎疫情形成大流行趋势时,单靠地方政府和社会已经无法有效救治病患和阻止疫情传播,这时国家高位强力介入就显得非常迫切和必要。可以说,国家主导解决非常规突发事件既有其文化价值意涵,又有其制度基础。它不仅是成功抗疫的关键,也是化解消极社会心态的不二法宝。由于前期地方政府能力有限和决策迟误导致新冠肺炎疫情感染和传播风险持续加大,因此政府治理水平和治理能力受到民众质疑,政府公信力遭受前所未有的挑战。随后国家果断采取史无前例的“封城”举措和前所未有的“战时”状态,使不断恶化的疫情局面得到缓解和控制。国家在“战时”状态成为代替市场对资源配置起着决定性作用。在疫情初期,国家果断采取流动限制(如人员流入限制、交通限制和社区封闭)和社交距离限制(如取消小型聚会、减少大规模聚集和关闭学校等)措施阻断病毒的传播和蔓延。在疫情暴发阶段,由于医疗物资紧张,国家紧急派出处级以上级别政府工作人员赴企业督促口罩和防护服等医疗物质生产,开设绿色通道保障物资供应顺畅。在疫情后期,国家又牵头组织企业复工复产,为企业和工作人员提供政策上的便利,帮扶困难和小微企业渡过难关。更为重要的是,国家始终倾听和关注群众的声音,无论通过何种渠道反映的问题,国家都一一核实并予以解决。有研究表明,政府举措是营造积极社会心态的重要因素<sup>[20]</sup>。可以说,疫情时期国家主导施行的一系列针对性举措很大程度上提升了民众对政府的信任度和满意度,同时也缓解了疫情时期出现的消极社会心态。

#### (二) 发挥优势力量,提振社会信心



当今世界形势瞬息万变,变化波诡云谲,基本上每个身处社会中的个体无形中陷入了由不稳定和不确定性因素构筑的藩篱或陷阱中。可以说,在社会转型纵深推进和利益格局加速调整的当口暴发百年未遇的重大突发公共卫生事件,这对于人们形成、构建和维持对自我、社会和国家的信心是相当不利的。信心是社会心态最宝贵的资源,只有增强信心才能真正凝聚社会力量,同心抗击疫情<sup>[21]</sup>。简单来讲,除了集中力量全力救治病患、阻止疫情传播和蔓延以及最大限度恢复正常生产和生活秩序之外,提防社会信心持续低迷对自我发展、社会团结和国家稳定的负面冲击就成为疫情防控的应有之义。通常认为,实践是检验真理的唯一标准。因此人们对某一社会事实进行价值评判或是非判断常常是依照科学的逻辑从经验事实或实践效果中予以考察。不可否认,民众的社会信心在疫情期间经历过一段时间的波动和起伏,在一定程度上影响了疫情防控的效果和社会经济恢复的效率和速度。但在我国快速反应、果断决策、全程指导和全面落实的基础上,充分调动各方优势资源和力量,以力挽狂澜之势创造了抗击疫情的伟大奇迹,民众对自我、社会和国家的社会信心也随着持续向好的疫情防控局面加速回升。虽然社会信心的快速恢复与个体强大的自我调试能力和环境适应能力紧密关联,但更多是由于我国在国家制度、治理体系、经济体制和文化价值等方面具有的显著优势所导致。首先,中国共产党的领导是我国成功战胜疫情和重振社会信心的最显著的优势力量。用通俗的话来讲,“党政军民学,东西南北中,党是领导一切的”。中国共产党是中国特色社会主义事业的领导核心,党的领导是中国特色社会主义制度的最大优势。党从成立到成为中国人民的中流砥柱的过程中创造了人类发展史上一个又一个伟大的奇迹。比如过去40年间中国创造了最大的减贫奇迹、经济发展奇迹和人类发展奇迹<sup>[22]</sup>。中国革命、建设和改革的历史充分证明,中国之所以能取得如此巨大的成功,最根本的原因就是始终

坚持中国共产党的领导。因而,党的领导也成为民众恢复社会信心的最大底气。抗击新冠肺炎疫情过程中党中央全程研判指导和全面领导落实,紧急调集军队驰援武汉,同时调动基层党组织的积极性,发挥基层党组织的战斗堡垒作用,给全体中国人民注入了战胜疫情的强大底气和信心。其次,坚持全国一盘棋和集中力量办大事也是提振社会信心的优势力量。抗击疫情过程中,全国人民以最快速度集中优势力量投入到湖北保卫战、武汉保卫战中。人民解放军临危受命,全国4万多名医务人员奔赴抗疫前线,19个省份对口支援湖北省武汉市外的16个市州及县级市。同时对重要物资实行统一调度,优先保障湖北和武汉。在党中央的领导下,全国上下一盘棋,形成了强大的合力,让民众看到了“众志成城”和“以人民为中心”的决心和勇气,坚定了早日战胜疫情和恢复正常生活秩序的决心和信心。最后,我国坚持以公有制经济为主体,多种所有制经济共同发展的混合所有制经济和我国人民共同拥有的共同理想信念和价值观念也为民众提振社会信心注入了强心剂。混合所有制经济使我国形成了多样互补的生产关系,其最大的好处在于能适应中国和世界复杂多变的的生产力要素结构及其相互关系。即便是全球经济形势因疫情出现下行压力,中国也有足够的底气和决心守住中国民众的“钱袋子”。这也从根本上保证了民众对中国经济形势的基本预期和判断,即便出现短暂的困难和失意,也会相信在国家的宏观调控下,将国际和国内需求迅速转变为生产力,从而刺激生产和消费。另外,中华民族百折不挠,久经磨难,在枪林弹雨和重大风险的洗礼下,塑造了昂扬向上和同舟共济的时代风貌。这次抗击疫情过程中,广大医务人员“不畏生死、主动请缨”,解放军战士“身负使命,果敢向前”,无数公务人员、工人、农民和各行各业的志愿者也奋战在疫情防控第一线,“一方有难,八方支援”的守望相助和爱国情怀在抗击疫情过程中被展现得淋漓尽致。疫情防控过程中展现出来的民族精神和时代精神以

及普通民众的自豪感和荣辱感构建起巍峨的钢铁长城,成为守住民众底气和信心最坚强的堡垒。

### (三) 坚持全面布局,突出分类机制

新冠肺炎疫情造成的影响是多方面的。它不仅考验着国家应对和处置重大突发公共卫生安全风险的水平和能力,也检验着国家的社会治理水平和应急管理效能。由于新冠肺炎疫情涉及面极为广泛,因此很难说仅仅依靠某个领域或部门就能达到疫情防控的目的和效果。疫情防控不仅需要各级政府、社会组织、市场主体和普通民众的相互配合,更需要政府部门的全面统筹和干预。自疫情发生以来,国家就依法将新冠肺炎纳入乙类传染病,采取甲类防控措施严格管理,各省、自治区和直辖市相继启动了公共卫生事件一级响应。中共中央于2020年1月25日紧急成立疫情工作领导小组并随即建立联防联控机制。习近平总书记指出:“在国家治理体系的大棋局中,党中央是坐镇军帐中的‘帅’,车马炮各展其长,一盘棋大局分明。”<sup>[23]</sup>疫情防控的实践经验表明,党中央的全面领导、统筹和干预是疫情防控取得先机并实现全面胜利的关键。但是,疫情防控中,由于不同地区和部门存在不同的结构形式、社会基础、文化偏好或行政任务,也因此常常会导致相同的政策或指令推行过程中出现实施效果不一的情形。同时,全面统筹和干预并不意味着“眉毛胡子一把抓”。由于不同群体成员面对的处境和需求不一,因此政府常常会分阶段分类别有针对性地予以化解和满足。一直以来,“摸着石头过河”都是党和国家应对和化解重大风险的宝贵经验和重要砝码。事实上,疫情初期的政府行为并不都如当下这般顺畅、合理。疫情暴发初期,地方政府尚未能形成“有效的”联防联控工作机制,各层级部门之间还存在较为严重的沟通壁垒和对接障碍,导致信息传达和资源分配过程中出现不及时、不到位、不透明和不合理的情形。除此之外,形式主义作风依旧存在,疫情防控一线的基层工作人员因疲于应付各种重复的统计工作,在一段时间内造成民众对政府的满

意度急剧下降。但这种情形并未持续太久,政府意识到这些问题后很快调整了策略和行为。社会心态恢复除了与进一步加强党对疫情防控工作的全面领导和布局有关之外,也和各领域各部门各司其职、信息联通、手段互通和分类干预紧密相连。首先,国家加强了对舆情信息的正面引导。很大程度上讲,消极社会心态的出现与舆情信息未得到及时引导和回应息息相关。由于信息沟通的不对称和信息传播质量的参差不齐,使人们容易借助网络媒体发表“情绪化”的言论甚至出现“群体极化”现象。因此,科学有效披露事件信息,并通过政府和官方媒体予以解释和辟谣以便防止错误信息的“捣乱”,是稳定人们情绪和减少消极社会心态的关键。在国家相关部门迅速反应和果断处置下,舆情信息得到有效引导,提升了人们对政府行为的满意度和疫情防控措施的理解度。其次,国家提升了对民意事件的反应速度。中国的抗疫之路并非一马平川、一帆风顺的,疫情防控过程中也出现了大大小小的民情民意事件,包括“寻找零号病人”和“某女士在武汉封城期间离汉返京”等事件,这些事件借由媒体披露后迅速激化了群体情绪和社会矛盾。随后,在国家有关部门的快速反应和处置下,及时掌握了民意话语权,第一时间调查清楚事件始末并主动向民众公开透明地交代调查结果和处置意见,及时维护了政府的公信力并妥善化解了极化的社会情绪和社会矛盾。再次,国家主动吸纳了民间意愿。民间意愿的及时归纳和回应是应急管理时期社会发展和稳定的定心丸,能极大地减少社会矛盾和提升民众的获得感和满意度。换句话说,应急管理时期民众的身体需求、心理需求和社会需求都需要政府和社会的慎重对待与回应。比如患者的就医需求、医务人员和患者的心理压力宣泄、丧亲者家属的安抚工作和灾后心理创伤修复等。从某种程度上讲,消极社会心态得到明显缓解与国家合理回应民众诉求和倾听群众意见紧密相关。最后,社会经济秩序及时恢复也是社会心态恢复的关键。虽然“战时”状态及时有效



阻止了疫情的蔓延和传播并保证了疫情取得阶段性重大成果,但是它也容易使人们由于个体活动空间受限、生活体验缺失和社会调节能力削弱和社会经济秩序失衡而显得手足无措、焦虑慌乱甚至恐惧害怕。因此国家在疫情进入常态化管理阶段时第一时间组织复工复产,有序恢复公共交通和消费娱乐场所,并分级分类组织学校开学,有效缓解了人们的恐慌和惧怕心理,并开始自主调节社会心态。

#### (四)优化心理服务,拓展反应机制

社会心理服务体系建设是社会治理的重要组成部分。尽管社会心理服务体系建设在党的文件中从提出到现在不到四年时间,但在实践探索中已积累了丰富的经验。当前,国家卫健委已经牵头在全国开展社会心理服务体系建设试点,目的是使社会心理服务在社会治理中发挥独特和关键的作用。新冠肺炎疫情不仅是社会治理体系和治理能力的大考,也是对社会心理服务体系建设情况的全面检验。社会心理服务不同于心理健康服务,它主要是针对社会心态培育、社会心理疏导、社会预期管理和社会治理的心理学策略运用等,核心目的是解决社会宏观层面的心理建设问题<sup>[24]</sup>。但是在过去各地的试点建设中,存在明显的“心理健康”倾向,导致社会心理服务体系与社会治理间关系错位,致使社会治理的成效大打折扣。在新冠肺炎疫情暴发初期,社会心理服务进入疫情防控过程中仍存在些许短板和不足。一是社会心理服务指向社会治理的目标不突出,依旧固守个体化思维。社会治理的核心目标是促进社会团结和社会和谐,关键在于维持个体、社会 and 国家的有序运转。社会心理服务更应该从大局或全局出发,将社会心理服务融入社会治理过程。但从疫情期间社会心理服务的做法来看,更多是运用心理学思维对患者、患者家属、医务人员、基层工作者和志愿者等群体作团体心理辅导和个体心理咨询等服务,虽然能在短时间内化解民众紧张、焦虑和恐慌的情绪,但离促进社会团结和社会有序运行还存

在较大差距。二是社会心理服务指向全过程服务的意识不显著,依旧固守事后救济的思维。社会心理服务应当树立“过程”导向而非“结果”导向。虽然社会心理服务体系建设已经积累了较多经验,但面对全国性暴发的新冠肺炎疫情,仍然暴露出前期准备不足,出现手足无措和手忙脚乱的局面。尤其是对于社会心理服务体系建设尚不健全的城市来说更是如此(如武汉市)。很长一段时间内,社会负面情绪高涨,个体心理问题凸生。为了应对和解决这一局面,许多地方采取亡羊补牢式的心理援助和救济,缺乏条理性 and 计划性。三是社会心理服务指向国家行动的力量薄弱,依旧存在社会动员和组织滞后。区别于其他疫情防控举措,社会心理服务并未能与国家的疫情防控步调保持一致。虽然社会心理服务也进入到疫情防控体系中,但更多是某一机构或组织自发参与,缺乏国家的全面领导和统筹。四是社会心理服务体系建设指向社会心态引导的能力不足,依旧存在狭隘边界。社会心理服务作为心理学进入社会治理的实践并不是一句空话,而是需要心理学与社会学、政治学和公共管理等学科密切配合,并共同在社会治理中起到智囊、参谋和评估作用。从疫情时期社会心理服务的表现来看,社会心理服务依旧是心理学自家的主场,缺乏跨学科合作和多领域合作,存在较为明显的“心理学化”倾向,社会心态的引导能力不足。但是,不能否认社会心理服务在疫情防控中的独特作用,虽然存在这样那样的问题,但依旧对化解民众消极的社会心态起着不可或缺的作用。应急管理时期,社会心理服务的开展很大程度上减少了恐慌、焦虑、无助和信心缺失的人群比例。尤其在疫情防控常态化阶段,政府和学界开始系统反思和思考社会心理服务体系到底应该如何服务于常态化疫情防控以及如何改进现有社会心理服务体系的问题。一方面,湖北省武汉市作为受疫情影响最严重的地区,亟需开展相关社会心理服务工作,因此国家卫健委和中央政法委等10部委出台文件在原有64个试点的基础上增设湖北省

武汉市,为更好地在武汉开展社会心理服务提供了制度支持和经费保障。另一方面,各地纷纷反思现有社会心理服务体系,并开始完善“事前预防、事中调控和事后救济”的过程论思维,树立“大心理服务观”。简言之,无论从何种层面讲,社会心理服务对疫情时期消极社会心态的疏导都起到十分关键且非常直接的作用。尤其是疫情后期不断优化社会心理服务,更是保证了民众社会心态朝着积极向上的方向推进。

#### 四、结语

现代社会是风险频发的社会。现代化越发展就越可能发生一些意想不到或意料之外的突发事件及其后果<sup>[19]</sup>。由于突发事件往往发生概率小、可预见性低、破坏性强,因此当面对日常生活中很少见的突发事件以及由此引发的社会风险时,人们往往由于无经验依循或准备不充分而陷入严重的心理危机中。新冠肺炎疫情是新中国成立以来发生的传播速度最快、范围最广、影响最大的重大突发公共卫生事件,它在挑战人们日常生活秩序的同时,也给人们的社会心态造成严重的负面冲击。随着事件的次生、耦合、变异和扩大以及社会比较、社会分类和社会渲染等机制的相互作用,人们逐渐形成弥漫于整个社会的消极社会心态。实际上,近 20 年来中国内已经刊发出大量与社会心态相关的文章,这不仅反映出社会心态研究在转型时期的中国一直占据较高的比重和关注度,也反映出社会心态随社会转型所发生的微观嬗变值得学界不遗余力地探索和挖掘。通常来讲,常规和非常规突发事件中所形成的消极社会心态虽然表现很相似,但一般适用于常规性突发事件中消极社会心态疏导的思路、手段、策略和方法都不太适用于非常规突发事件中消极社会心态的疏导。很明显,由于新中国自成立以来至今还未遇到过诸如新冠肺炎疫情这样影响如此巨大和深远的重大突发公共卫生事件,因此年初暴发并且现在仍在全球肆虐的新冠肺炎疫情很难从过去我国应对和处置突发事件的经验中汲取到可复制的适用于疏导

疫情时期消极社会心态的有效经验。新冠肺炎疫情时期的消极社会心态与其他时期出现的消极社会心态相比既有其普遍性也有其特殊性,但无一例外的是,消极社会心态对社会团结和社会和谐以及社会经济秩序合理有效运行是极为不利的。在新冠肺炎疫情流行的当下,更是会影响疫情防控的大局。“吸取和总结经验”是中国共产党的优良传统之一。虽然新冠肺炎疫情对社会心态的负面影响不容忽视,但新冠肺炎疫情也是系统反思和总结消极社会心态疏导方式的重要时机。这不仅有利于常态化疫情防控的顺利开展,也有利于国家汲取应对和处置重大突发公共卫生事件中消极社会心态的宝贵经验,更有助于为全球贡献疫情时期消极社会心态疏导的中国经验。虽然疫情时期出现的消极社会心态有过短暂的起伏和波动,但在中国共产党的坚强领导和政府与社会的协同合作下,疫情时期出现的消极社会心态得到明显缓解和降低,向世界贡献了疫情成功防控的宝贵中国经验。

#### 【参考文献】

- [1] 乌尔里希·贝克.风险社会[M].何博闻,译.南京:译林出版社,2004.
- [2] 塞缪尔·P·亨廷顿.变革社会中的政治秩序[M].王冠华,等,译.北京:生活·读书·新知三联书店,1989.
- [3] 龚维武.当代中国社会风险的特点——以新冠肺炎疫情及其抗击为例[J].社会学评论,2020,(8).
- [4] 辛自强.社会想象的三大维度及嬗变[J].人民论坛,2019,(29).
- [5] 赵泉民.论转型社会中政府信任的重建——基于制度信任建立的视角[J].社会科学,2013,(1).
- [6] 李鹏,柏维春.人民获得感对政府信任的影响[J].行政论坛,2019,(4).
- [7] 后梦婷.中国政治信任的文化来源[J].求索,2013,(12).
- [8] 戴木茅.信任与怀疑之间——中国政治信任研究[J].天府新论,2016,(1).
- [9] 李汉林,魏钦龚.社会景气与社会信心研究[M].北京:中国社会科学出版社,2013.
- [10] 吕厚超,黄希庭.大学生过去时间洞察力的理论构想[J].

- 西南大学学报(社会科学版),2007,(3).
- [11] 杜刚,吕厚超,李小保.过去时间洞察力与社会信心的关系:一个有调节的中介模型[J].西南大学学报(社会科学版),2019,(6).
- [12] 杨彪.信息治理与社会歧视——中国隐私立法的策略与实践[J].社会学研究,2015,(6).
- [13] 黄家亮.论社会歧视及其治理——一个社会学视角的理论分析[J].华东理工大学学报(社会科学版),2008,(3).
- [14] 佐斌.新冠肺炎疫情时期的群际歧视探析[J].华南师范大学学报(社会科学版),2020,(3).
- [15] 吉登斯.社会学[M].赵旭东,等,译.北京:北京大学出版社,2003.
- [16] 孙时进.社会心理学导论[M].上海:复旦大学出版社,2011.
- [17] 唐士其.“市民社会”、现代国家以及中国的国家与社会的关系[J].北京大学学报(哲学社会科学版),1996,(6).
- [18] 龚维武.应急管理的中国模式——基于结构、过程与功能的视角[J].社会学研究,2020,(4).
- [19] 耿曙,胡玉松.突发事件中的国家—社会关系——上海基层社区“抗非”考察[J].社会,2011,(6).
- [20] 边燕杰,马旭蕾,郭小弦,缪晓雷,鲁肖麟.防疫社会资本的理论建构与行为意义[J].西安交通大学学报(社会科学版),2020,(4).
- [21] 王俊秀.“信息、信任、信心:疫情防控下社会心态的核心影响因素”,抗疫:社会心理学的省思[M].北京:北京师范大学出版社,2020.
- [22] 胡鞍钢.充分发挥中国制度优势[J].学术界,2020,(2).
- [23] 中共中央文献研究室.习近平关于社会主义政治建设论述摘编[M].北京:中央文献出版社,2017.
- [24] 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,(5).

[责任编辑:李利林]

## China's Experience in Adjusting Social Mentality During Emergency

ZENG Sheng, WU Lin

**Abstract:** The new crown pneumonia outbreak that broke out in early 2020 is a major public health emergency with the fastest spreading speed, the widest range, and the greatest impact since the founding of the People's Republic of China. The social mentality caused a serious negative impact. From the perspective of social manifestations, the negative social mentality is mainly manifested as the occasional decline in political trust, the wavering of social confidence, the partial manifestation of social discrimination, the rise of blindly following the crowd, and the widespread infection of social anxiety. In order to prevent secondary disasters caused by the continuous fermentation of a negative social mentality, the country's arduous efforts and brave and tenacious struggle have significantly eased the negative social mentality, and thus accumulated Chinese experience in fighting the epidemic with a social mentality, specifically including: persistence State-led, resolve the crisis of trust; give full play to superior forces to boost social confidence; adhere to a comprehensive layout, highlight the classification mechanism; optimize psychological services, and expand response mechanisms. In the context of the normalization of epidemic prevention and control, a process-theory thinking of "pre-prevention, mid-event adjustment, and post-event relief" has gradually formed, which has contributed to the improvement of the social mentality emergency management system in China.

**Keywords:** major public health emergencies; new coronary pneumonia epidemic; social mentality; negative social mentality