

突发重大疫情引起的群体恐慌心理分析与干预 ——以新型冠状病毒事件为例

胡 玲, 韦 静 (安徽工商职业学院 马克思主义学院, 安徽 合肥 230041)

摘 要:2020年1月,新型冠状病毒感染的肺炎在神州大地肆虐,面对突然出现的疫情,民众普遍出现了恐慌心理反应。如何调整心态、应对疫情危机、在危机中获得成长,我们从社会心理学角度出发,从群体恐慌的本质及表现形式、群体恐慌的原因分析、群体恐慌心理的危机干预与实施三个方面进行探讨,并提出了心理危机干预的模式与对策。

关键词:新型冠状病毒;群体恐慌;心理;危机干预

2020年初,新型冠状病毒感染的肺炎疫情(以下简称“新型冠状病毒肺炎疫情”)引发了严峻的社会危机,从最初仅仅在武汉市确诊的几例患者,发展到每日几千余人确诊,疫情的发展态势受到全世界的关注。新型冠状病毒,具有极强的传染性,在事件发生时,病理复杂,发展难以预测,疫苗研制困难,感染人数庞大,诊治时间较长,甚至有生命危险。随着确诊、疑似、死亡病例的不断增多,加之各种不实疫情信息的传递,心理恐慌在民众当中蔓延,直接造成谈“武汉”色变,谈“湖北”色变。此次群体危机相比较2003年“非典”引起的群体心理恐慌有过之而无不及,各省市“封城封路”,家家户户闭门不出,举国忧心。群体恐慌严重影响着人们的正常生活,特别是确诊者、疑似者、被隔离者以及一线医护群体的心理更是受到强烈冲击,也引起了政府等有关部门的关注。因此,有必要对这场心理危机进行分析和探讨,并对危机中的恐慌心理提出有效方法加以应对。

一、群体恐慌的本质及表现形式

面对突发事件,人在不同程度上产生的焦虑、绝望、无助等心理反应,进一步可能演变成哄抢等非理性行为,心理学上把这种现象称为“恐慌”。心理学上对这种现象有不同的理解。苏联亚罗舍夫斯基和彼得罗夫斯基主编的《心理学辞典》中指出:恐慌是在个体的社会生活或生物生存受到威胁的情境下产生的情绪反应,它是以想象的或实际的危险源泉为目标的^[1]。弗洛伊德认为,“恐慌作为焦虑情绪的一种表现,是来自于自我对危险的反应”^[2]。可见,恐慌是人的一种基本情绪反应,是人面对危险情景时的一种本能反应。在日常生活中,恐慌心理广为存在,表现形式多样。按照主体来分,有个体心理恐慌和群体心理恐慌。个体心理恐慌对社会造成的损害是局部的,甚至可以忽略。群体心理恐慌则会严重影响群体的行为,进而对社会等各方面造成强烈损害。

新型冠状病毒肺炎疫情引起的群体心理恐慌正是人们过度担心自己及身边的人受到病毒侵害,进而在生理和心理以及行为上表现出来的非适应性变化。在生理上,人们过度担心和怀疑自己被病毒感染的可能性,甚至将一般的感冒、咳嗽、发烧等症状当作新型冠状病毒感染,严重的会导致失

眠,机体免疫能力下降,而引发其他的疾病;在心理上,有人思维紊乱,失去正常的判断、觉察能力,呈现心慌、忧虑、担心的心理状态,生怕感染病毒,严重影响正常的生活与学习及工作;在行为上,人表现得惊慌失措、盲目,过于渲染并传播个人对疫情的恐惧情绪,出现反复测体温、洗手、反复想象被感染的严重后果,并大量抢购和储存相关医药用品与食物,过分消毒和服用医药食材。与2003年“非典”相比,本次肺炎疫情中的恐慌心理还突出表现在:一是不确定感。不确定自己或周围人是否被传染?是新冠肺炎还是一般流感?属于轻症或重症?什么时候结束“封城”?什么时候疫情好转?……这些问题给民众带来很大的不确定感;二是歧视。确诊者、被隔离者、被疑似者、武汉人、湖北人等均遭到不同程度的歧视,个体承受着巨大的身心压力。

二、群体恐慌的原因分析

(一)疫情本身的严重性

能引起心理恐慌的事件有很多,如突然失业、社交恐惧等,然而这些事件都不会直接威胁到人的生命。齐尔伯指出,引起恐慌的恐惧作为一种自我保护手段,经常是被无知,说到底是被死亡激发的。艾滋病、埃博拉、“非典”、H7N9型禽流感等疫情最初都是发生在局部地区,因其传染性并与人的生命健康紧紧相连,从而被全世界所关注。对于新型冠状病毒肺炎疫情,人们不仅对其可能会导致死亡的结果产生恐惧,而且病毒极强的传染性、未知的病毒来源和较长的潜伏期都加剧了恐慌心理的形成。

纵观此次疫情,从当初武汉出现几例病毒感染患者时,民众不以为然,到连续出现死亡病例、数十人同时感染,政府发声、媒体纷纷报道后,民众的视野才转移到疫情本身,认识到事件的严重性。

(二)不当信息传播加速恐慌心理形成

在信息化时代,人们能便捷获取最新信息,并快速传播给他人,在信息传递中,任何个人既是信息接受者也是信息传播者。面对铺天盖地的新型冠状病毒感染的相关信息,其中不乏有夸大、偏差言论,甚至是歪曲事实,致使谣言遍地。民众面对大量“查无实据”信息,在紧张忧虑的情绪之中,大都是人云亦

基金项目:安徽省教育厅人文社科重点项目《“互联网+”时代高职学生社会责任感培育研究》(SK2016A0139)

作者简介:胡玲(1978-),女,安徽合肥人,助教,研究方向为应用心理学;韦静(1972-),女,安徽合肥人,副教授,研究方向为思想政治教育、法学。

云,通常不经思考便把不当信息或谣言传播给他人。面对大量信息,人们会根据自己的需求喜好接受其中的一部分,再根据自己的理解将信息重新编排改写后继续传播,加之手机、互联网的便捷性,短时间内,各种错误信息旺盛传播,甚至谣言四起。

奥尔波特指出,谣言或不当信息的传播需要满足以下两个条件:一是多数人对某件事情感兴趣或很关心。新型冠状病毒的发展关系到每一个人的生活甚至生命安全,引起全民关注。二是信息缺乏^[9]。当某一事件的信息贫乏时,人们就会急切想了解事情的真相,对于各种可获得信息都会保持高度关注,而新型冠状病毒的来源、传播、治疗等都尚未可知,这些未知信息导致的问题都是极其严重并具有挑战性,不当信息和谣言也就趁虚而入。

对于不实信息,多数人的心态是宁可信其有不可信其无,对政府相关部门披露的信息和数据持怀疑态度、甚至置之不理,反而对小道信息、道听途说深信不疑,并大肆渲染,这必将加剧人们的恐慌心理,致使各种恐慌行为发生。一夜间各大药店口罩、消毒液、洗手液、板蓝根等一抢而空,更有居民大量囤积大米等粮食,严重影响正常社会生活秩序。

(三)从众心理引导恐慌发生

个体成员受群体压力的影响,希望与群体中多数人在态度和行为上相一致的现象,叫做从众现象。从众现象大都是在群体压力作用下产生的。个体的态度和行为与其他成员一致时,就有一种安全感,否则,个体就感到一种心理紧张,促使他趋向一致。

自2020年春节以来,人们每日最关心的就是“新型冠状病毒肺炎疫情”。“今天新增多少确诊病例?”“药店的口罩还有吗?”“某某地方死了一个人?”“某某人因...被感染。”“某医院物资奇缺,医生被感染了……”一时间所有人都在传递着各种恐慌的信息,那些曾经对此不在意的人,在这样的群体氛围和压力之下,会不自觉地跟随群体脚步,以多数人意见为准则,做出社会判断,改变态度,过度关注疫情信息,产生恐慌心理,甚至进一步传递恐慌信息,做出恐慌行为。

M·谢利夫认为,产生从众的主要原因有两点:一是群体的吸引力、号召力;二是个体对社会事件的经验程度和了解程度、对自己判断的自信程度、对自己成败的估计和确信程度。^[4]新型冠状病毒肺炎是一种突发的新型传染疾病,其病理、病原体、传染性等的确定都还需要大量的研究,疫苗的研制更是需要一定时间。对于这种新型未曾出现过的疾病,个人和社会均缺乏应对经验,加之对致病病毒了解甚少,民众缺乏是非标准,非理性从众迅速蔓延。

(四)应激障碍使恐慌升级

心理应激,被认为是“由‘必须应对至至关重要的环境要求’这种认识引起的心身紧张的状态,心理应激一经产生,就会通过各种紧张性生理和心理反应形式表现出来^[9]。新型冠状病毒严重威胁到人的生命健康,在这样的形势下,个体感觉自身可能被侵害,安全感受到严重威胁,进而产生紧张、焦虑、沮丧、不安等系列情绪反应,这些都是应激反应。根据马斯洛需求理论,安全感是人类最基本的需求,人们总是尝试通过各种方式减缓不安,获得安全感。在危险或紧急情境中,个体的应激可以通过某种情绪反应激起机体潜在的生理活动和防御反应,共同对付外界不良刺激。短时间的适度应激反应可以提高机体免疫,减小外界伤害,但是长时间处于应激状态下,反而会影响甚至降低机体免疫功能,导致应激障碍。

在此次新型冠状病毒引起的肺炎疫情中,很多人就表现

出非强迫性非理性行为,如:每日无数次消毒;在家也时刻带着口罩;见人就躲,心生怀疑,不信任;身体稍有不适便怀疑被感染,不停测体温等,这些过度的应激反应导致的应激障碍使民众心理不安全感加剧,恐慌感受升级。

新型冠状病毒引起的肺炎疫情是重大突发性公共危机事件,对民众的身心均造成较大影响。群体心理恐慌的形成会加剧疫情带来的危害,使危机事件进一步升级,造成恶性循环,有必要对群体恐慌心理进行及时危机干预。

三、群体恐慌心理的危机干预与实施

心理学中,危机干预是一种通过调动处于危机之中的个体自身潜能来重新建立或恢复危机爆发前的心理平衡状态的。心理危机干预的目的有三点,一是个体从中能够恰当把握现状;二是能够重新认识经历的危机事件;三是学到对未来危机事件的应对策略与方法^[9]。危机事件往往都有其共性,都是因为相对稳定的生活中发生突发事件,而个体或群体无法利用现有资源和惯常应对机制加以处理,导致安全感降低,引起恐慌。这也是危机干预之所以必要和能够促进个体发展的原因所在。

在肺炎疫情防控期间,有效的危机干预就是帮助民众在生理和心理上重获安全感,使基本安全需要得到满足,缓解和稳定由疫情引发的害怕、紧张、震惊等恐慌情绪,恢复心理平衡状态,积极主动调整心态和生活方式,并掌握有效的危机应对策略,提升心理健康水平。

(一)心理危机干预的实施

1. 危机干预的对象

疫情防控期间,人们最关心的是基本的生存安全问题,如洗手是否有效、病毒会不会无限制传播、万一被传染会不会死亡、医院是否会全力救治等等问题,担心自己或亲近的人被感染而被隔离,会出现不同程度分离焦虑,特别是与被确诊者有接触史的人内心无助、惊慌更甚,甚至出现退化,他们渴望生活回归常态,希望心理上得到支持与理解。他们都是本次危机事件需要干预的对象,主要包括:已确诊感染者、疑似者、与患者有密切接触者、被隔离者、家属、一线医护人员、政府公务人员,还有因危机事件引起恐慌心理而表现出非理性行为或思维的广大民众。

2. 危机干预的方法

危机干预的方法有电话危机干预、面谈危机干预及社区性危机干预等多种方式,所采取的系列措施,主要是帮助来访者处理因危机事件引起的错误知觉判断、异常情绪及行为表现,具体干预的时间可以在危机事件发生后的数小时、数天或者数星期。危机干预中的心理咨询与传统的心理咨询有所不同,它要求干预者使用更具灵活性、便捷性、短期性的咨询策略,以帮助人们适应和度过当下危机,恢复正常心理与生理功能。

疫情防控期间为避免出现交叉感染,需要减少人际互动,因此,电话与网络干预咨询优势凸显。另外,心理支持性的团体心理辅导在危机干预中也被广泛利用,特别是疫情工作结束后,可以使用团体辅导协助群体成员更好的处理在危急中造成心理创伤,进一步促进个体成长。

3. 危机干预的步骤

第一步,确定求助问题,尤其是求助者当前所面临的问题,并掌握基本信息;第二步,评估危机程度,包括认知反应、情绪反应、行为及躯体症状,估量危机对当事人的影响程度;第三步,明确干预目标。制定的干预目标需要考虑求助者自身的期盼,并结合危机特点,要做的具体、实用、灵活多变、有针

对性;第四步,干预实施。实施过程中,要采用个多种策略使当事人的情绪宣泄、认知矫正、领悟问题、获取方法、并积极主体获取新的社会支持。第五步,干预结果评估。

(二)消弭群体恐慌心理危机干预模式构想与对策

1. 危机干预模式构想

依据危机发展的三阶段理论,危机前的机体平衡状态,即个体应用策略维持自身与环境的稳定状态;危机发生时的失衡状态,即个体因不能承受极度紧张、焦虑和恐慌状态,可能出现心理防线的崩塌;危机后再次恢复平衡状态,可能等于、也可能高于或低于危机前水平^[7]。在新型冠状病毒引起的肺炎疫情中,要根据危机引起的群体恐慌水平及所处阶段,制定不同的危机干预措施。参考国内外危机干预理论及本次危机事件特点,作者构想危机干预模式可分为三个阶段,分别是危机前、危急中、危机后,各阶段根据群体恐慌心理程度不同,采取不同的干预策略。危机前,在群体恐慌心理尚未形成阶段,以预防为主,做好充分应对的心理准备,危急中采取切实有效的干预技能,消除恐慌等不良心理及行为,危机后的干预策略以促进成长教育为目的。



2. 危机干预对策

针对本次疫情可能引起的各种危机状况,政府提前部门采取了一系列措施加以应对,如疫情信息透明公开化、严惩造谣传谣人员、稳定物品价格、购房贷款延期偿还、倡导租户暂时减免房租等,这些举措有效预防并减轻民众因客观生活问题引起的内心焦虑。从心理学角度,对危机事件引起的恐慌等心理问题提出以下危机干预对策:

一是根据危机特点,建立心理危机干预体系。新型冠状病毒引起的肺炎疫情在防控期间主要倡导的是居家隔离和减少不必要的社会活动降低病毒感染几率,因此可以以社区为单位,建立基础危机干预网络,积极组织本社区和心理危机专业人员力量,提供心理科普教育和心理咨询热线,降低广大民众的焦虑感,做好心理防护。对于群体性的危机事件中高概率危机发生对象需要主动提供支持,如:正在被隔离者、疑似患者、一线医护人员、患者家属等,这一群体需要我们给与更高的关注和优先心理服务,并借助更加专业的危机干预平台,及时予以心理疏导,降低恐慌焦虑,实现心理状态平衡。

二是利用现有资源,构建社会心理支持系统。社会支持对个体心理健康影响重大,心理学上,社会支持系统分为客观社会支持和主观社会支持。客观社会支持指在现实生活中是否有组织或个人以某种方式予以支持,如被隔离时朋友家人的电话信息、社会各界对医疗机构的捐助、被治疗期间他人对家人的帮助等。主观社会支持指被支持者本人主观上感受到的支持,如感受到同事和家人的关心、感受到政府对个人生命健康的重视等。因此,危机事件发生时,要迅速利用各种资源,建立社会支持系统,给危机中的当事人提供积极的社会支持。时下,社会针对新型冠状病毒引起的肺炎疫情心理危机防控,正在构建。社会各界心理人士,包括心理咨询机构、各高校、心理

医疗单位等均在政府划定的区域内制定危机援助方案,公布援助服务热线,这为处于群体恐慌中的人提供了很好的社会心理支持。

三是重视危机后期干预,提升公众心理承受力。危机事件既是灾难也是促进个体成长的机会,而社会性危机,就是一个民族或社会群体成长的机会,从心理学角度而言,危机也是提升公众心理承受力的时机。正因为危机的出现,才激发人们调动自身内在资源或他人帮助与社会支持努力解决困扰、消除恐慌,恢复动力平衡。危机事件发生过程中的心理干预重在解决当事人当下不良心理表现,消除心理恐慌,恢复生活平衡。但是危机在人们心中遗留的心理伤痕却不易消除,因此,在危机事件结束后需要有进一步的心理修复干预手段。危机后期的心理干预,除采用个体心理辅导以外,还可以根据当事人身份、经历、心理特点,采取有针对性的团体辅导策略,利用群体动力,帮助人们总结并处理新型冠状病毒肺炎疫情期间遗留的心理问题,以更加理性的思维掌握危机应对策略,提升群体在危机中的心理承受力。

四是关注群体行为特点,提高群体社会责任意识。新型冠状病毒感染的肺炎疫情是一场严重的社会性灾难,也是一场直击灵魂的考验。在这里我们可以看到“一方有难,八方支援”的团结力量,可以看到“舍小我为大我”的无私奉献,更有置生死于不顾的大无畏精神,千千万万的一线医护人员、科研队伍、公职人员、社区自愿者等等,始终奋战在疫情第一线,争分夺秒与疫情作斗争,与死神赛跑。然而,也呈现出一些无视劝诫,逃离检测,拒绝隔离,故意制造恐慌,借疫情炒作,哄抬物价、扰乱市场秩序,故意扩大感染源等等缺乏社会责任意识与担当的人员。社会性危机事件的应对更需要群体力量的团结一致,不可缺少的是每个个体显现出来的社会责任意识与担当。本次疫情暴露的一些极端负面行为,让我们深刻认识到在公共危机干预的过程中要突出对受众群体的社会责任意识培育。如果每个人在应对公共突发危机过程中能够遵纪守法、按照政府的要求严格执行隔离政策,不乱跑乱窜、不走亲访友、不聚集聚餐等等,就不会出现疫情蔓延扩大的现象,战胜疫情的时间、效率、成本都会缩短和减少,社会秩序就会尽早恢复……因此,在干预中让受众群体充分意识到个体对他人的社会对民族负有的社会责任担当是一项不可推卸的法定义务,每个人都应积极响应、乐观向上、有序参与、守土尽责、勇于担当,就没有克服不了的艰难困苦,就没有打不赢的疫情防控阻击战!

参考文献:

- [1] [苏]彼得罗夫斯基,雅罗舍夫斯基.心理学辞典[K].赵璧如,等,译.北京:东方出版社,1997.
- [2] 杨鑫辉.心理学探新论丛书(1999)[M].南京:南京师范大学出版社,1999:254-256.
- [3] 奥尔波特.谣言心理学(2003)[M].辽宁教育出版社,2003:25-26.
- [4] 边玉芳.人为什么随大流?谢里夫和阿希的从众实验[J].中小学心理健康教育,2014,(20):30-31.
- [5] 朱蕴丽,苗元江.公共卫生事件的心理应激与干预策略[J].南昌大学学报,2005,36(3):49-52.
- [6] 樊富珉.“非典”危机干预与危机心理干预[J].清华大学学报(哲学社会科学版),2003,4(18):34-35.
- [7] 高鹏,周进.心理危机干预中的问题解决[J].中国农业大学学报(社会科学版),2002,(4):74-75.