

Research on Social Mentality and Psychological Protection under Severe Epidemic Situation

Lianqing Yang

School of Humanities, Zhuhai City Polytechnic, Zhuhai Guangdong
Email: 764503343@qq.com

Received: Apr. 30th, 2020; accepted: Jun. 3rd, 2020; published: Jun. 10th, 2020

Abstract

In the spring of 2020, the new coronavirus pneumonia epidemic rages worldwide. In the severe epidemic, the social mentality is diverse and changeable, mainly reflected in the panic mentality of information overload, the uneasy mentality of home isolation, unrelated self-watching mentality, the hypocritical mentality of consumer disasters, and catharsis mentality of moral anomie. As for the abnormal fluctuation of social mentality in the prevention and control of this epidemic, it can be attributed to the lack of social psychological early warning mechanism, the lagging of psychosocial crisis intervention work, and the lack of social psychological counseling services. Therefore, psychological protection in the severe epidemic should start from building rational and reasonable cognition, expanding multi-faceted psychological support, carrying out group psychological counseling, creating a good environmental atmosphere, and building a social psychological service system.

Keywords

Severe Epidemic, Social Mentality, Psychological Protection

重大疫情下的社会心态及心理防护探究

杨莲清

珠海城市职业技术学院人文学院, 广东 珠海
Email: 764503343@qq.com

收稿日期: 2020年4月30日; 录用日期: 2020年6月3日; 发布日期: 2020年6月10日

摘要

2020年春,新型冠状病毒肺炎疫情在全球肆虐,重大疫情中,社会心态呈现多元、多样、多变的态势,主要体现为信息过载的恐慌心态、居家隔离的不安心态、事不关己的看客心态、借机牟利的伪善心态、道德失范的宣泄心态。此次疫情防控中社会心态的异常波动,可以归因于社会心理预警机制的缺失、社会心理危机干预工作的滞后、社会心理疏导服务的缺位。因此,重大疫情下的心理防护,应从构建理性合理的认知、拓展多方位心理支持、开展群体心理疏导、创设良好的环境氛围、构建社会心理服务体系等五方面着手。

关键词

重大疫情, 社会心态, 心理防护

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

2020年的全球新型冠状病毒肺炎疫情改变了人类的生活,人们因此出现各种心理、情绪和生理问题,甚至是持久的创伤性应激障碍。为保护大众的心理健康,提升大众应对疫情的心理免疫力,本文阐释重大疫情下的心理学效应,探讨重大疫情大众的社会心态,分析其成因,以及如何做好心理防护措施,保持大众保持健康、积极的良好心态。这不仅有利于增强自身心理免疫力以抵御病毒感染,也对疫情的联防联控,乃至社会稳定,生活、学习、工作秩序的恢复,具有重要意义。

2. 重大疫情的心理学效应

突发的重大的新冠肺炎疫情,不仅给人们的生命安全带来威胁,而且人们可能会因此出现各种应激反应。例如,疫情暴发初期的震惊、焦虑、恐慌,疫情持久战中的悲观、愤怒、麻木、困惑、心力交瘁感,长期隔离生活的无聊感、无意义感、不安全感、对未来的失控感等,以及有可能相伴而生的睡眠障碍和各种生理上的不适,如晕眩、呼吸困难、胃痛等,这些身心问题给人们造成了巨大的困扰。大众的心理复杂动荡,产生各种心理学效应,我们应相应做好防疫心理提示。

(一) 羊群效应

也叫“从众效应”。是个人的观念或行为由于真实的或想象的群体影响或压力,而向与多数人相一致的方向变化的现象。社会大众在面对重大疫情事件时普遍会产生明显的“羊群效应”行为,其最大的特点就是个人通过观察他人行为,并且明显模仿跟从他人行为,从而产生群体性的行为传播和心理传染现象。

防疫心理提示:在疫情期间,个体容易在大量未经证实的信息甚至流言面前,放弃自己原有的立场和主见,不加选择地从各种渠道尽可能地收集信息,无意中助长非理性的跟风行为。大众要理性分析疫情,既要做好疫情的防控,又要防止盲目的偏听轻信,客观分析当前的疫情情况。

(二) 心理台风眼效应

指离危机事件的中心越远,人们的心理反应就越强的现象;相反,离危机事件的中心越接近,人们

的心理反应反而越平静。这就是“心理台风眼效应”(华东师范大学心理与认知科学学院, 2020)。气象学家发现, 台风眼外围的空气旋转剧烈, 但是, 在离心力的作用下, 外面的空气很难进入台风中心区域, 因此, 台风眼里面的空气几乎处于静止状态, 风力微弱。人们在面对危机时表现出与气象学上的台风眼效应类似的现象——在灾难发生的中心区域, 人们的心理反应比处于外围区域者的反应平静。在疫情刚爆发时期, 武汉身处疫情的中心“万家宴”举办, 武汉人忙着过年, 阖家欢乐, 身处非疫区的广东大众的焦虑水平远高于身处疫区的武汉大众。

防疫心理提示: 在疫情事件中, 人们对风险与信息的判断是不准确的, 导致人们会做出不理性的行为, 心理台风眼使个人产生偏差的判断与决策。因此, 大众要从官方渠道准确了解疫情, 既要重视这场疾病, 也要保持冷静的心态和理智的行为。

(三) 旁观者效应

这是一种责任扩散现象, 随着旁观者人数的增加, 伸出援手的责任会扩散到旁观者身上, 人们施予帮助的可能性会降低。面对疫情, 人们可能会产生“反正别人会捐款”、“抗击疾病是医护人员的责任”等想法。人们认为, 总有其他旁观者会有所作为, 自己就不用作为了。

防疫心理提示: 在疫情事件中, 我们要建立责无旁贷的责任感, 帮助他人是每个人的责任。赠人玫瑰, 手有余香, 帮助他人可以缓解自己的压力, 提升生活意义感, 带来积极的情绪体验。

(四) 幸存者偏差

也称“存活者偏差”, 指人们很容易接触到灾难幸存者的所言所思, 却无法得知逝者的其言其事。因此, 只是片面地了解幸存者的信息, 会让人的判断出现偏差。形成“沉默的数据”、“死人不会说话”等现象(华东师范大学心理与认知科学学院, 2020)。例如, 有病人服用某种药物后康复了, 也有病人服用这种药物后死亡了, 如果只听康复者描述药效, 我们获得的信息是不全面、不准确的。如果有人告诉你“我出门没戴口罩, 也没被病毒感染”, 你只听其言而忽略其他未戴口罩者的情况, 那就落入幸存者偏差的陷阱。

防疫心理提示: 新型冠状病毒肺炎不容小觑, 我们要全面了解信息, 不能片面地拿不具代表性的个例来判断疫情。自己视为芸芸众生中的一员, 而不是能力出众的特殊之人, 在同等条件下, 每个人的患病概率是相同的。

3. 重大疫情中的社会心态及成因

面对疫情, 中国政府进行严格的全面排查、“应收尽收”和“应治尽治”、果断的隔离观察和保护措施、快速的技术攻关过程、及时的信息发布和谣言驳斥以回应社会关切, 这些治理疫情本身的努力对大众心态的稳定有着重要的支撑保障作用。但重大疫情还是给社会带来了强烈的冲击, 引起了大众的不良心理反应, 甚至影响到了正常的生活和工作。

(一) 重大疫情中社会心态的典型表现

中国人们除众志成城、凝心聚力的抗击疫情积极心态之外, 大众心态还呈现出多元多样多变的态势, 并随着疫情传播发展、抗击疫情工作的推进、网络舆情热点的发酵及转移、全球疫情的泛滥等不断变化。根据变化的内在逻辑, 本次疫情中尤其值得关注和研究的公众心态主要表现为以下几种。

1) 信息过载的恐慌心态

新冠肺炎重大疫情牵动公众神经, 通过互联网尤其是微博、微信等自媒体空间表达对于抗击疫情的态度成为公众近来的社交生活常态。由各方媒体扑面而来的新闻报道导致信息过载, “窃窃私语”式人际传递的信息和政府权威发布的信息存在着一定程度的不对称, 又由于信息接收个人的主观性选择, 极容易造成对信息的解读误差或信息盲区。这种误差随着自媒体传播不断发酵, 将恐慌情绪带入不同群

体中,造成较大范围的信息解读误差,进而造成鱼龙混杂、莫衷一是之势。部分大众把所有的注意力都集中于疫情的变化、确诊和死亡的人数,频繁刷新关于疫情的新闻,甚至转发、传播各种小道消息和负面信息。过度的关注,使脑海中时常浮现出一些糟糕的、可怕的画面,如尸体遍地横放等,对有效控制疫情失去信心、悲观失望。随着疫情的持续发展和部分感染者的离世,一些大众会因为过度害怕自己或家人被感染,而产生强烈的恐惧感;一些不全面的报道抓住一点事实,却没有强调其特殊性和极小概率性,从而让人无所适从,导致任何常见的病症都引起人们的过度恐慌情绪。

2) 居家隔离的不安心态

疫情发生后,国家启动延迟复工、推迟复学等紧急措施,大多数人都居家隔离,尽量减少出门、聚集,降低感染风险。新型冠状病毒超常的传染性、破坏性、不确定性造成了个体对于自我生存状态的担忧。人类的生活被突如其来的疫情改变,生活被按下暂停键,生活节奏、生活方式发生巨大改变,家家户户的大人小孩都呆在家里,断绝一切人际交往,从未有过的超长寒假,亲子冲突频频发生,各种青少年的危机事件不断刷屏,大背景的众志成城、全国一盘棋形成的相对安全局面并没有阻碍部分小众因家庭单位、所处行业、生活地域采取过度的自我保护行为,严重影响了个人的心态健康和心理免疫力,甚至会扩散影响到其他人。

3) 事不关己的看客心态

疫情发生后,有些大众产生“事不关己,高高挂起”的看客心理(代玉启&李桦,2020),也是旁观者效应和幸存者偏差的集中体现。对疫情的严重程度认识不足、估计不够,认为没那么严重,采取轻视或漠视的态度,感到与自己关系不大、离自己很远,满不在乎,认为自己身体好不会轻易感染,怕麻烦疏于防护或不做防护,有些人还会出现盲目乐观。把与自己无关的事情远远丢开不管,即使各地采取部分公共安全管理,仍有大众对此视而不见。滋生离我很远的“局外人”麻痹心理。

4) 借机牟利的伪善心态

值得警惕的是,在本次疫情抗击中,在众多正能量的信息中夹杂着一些商家借机牟利伪善的声音,这与自媒体的社群电商营销泛化有着直接关系。具体表现为把人们在灾难面前的苦痛、恐慌、需求和抵御灾难中的种种感人言行作为素材,加工成为用于类似互联网引流作用的营销网文。例如:语出惊人地预测“新冠疫情或引发粮食危机”的文章现身于各大网络投资咨询机构,微信朋友圈中普及口罩使用方法的文章背后常常是微商兜售货源不明的口罩等等。乘着全国人民“宅家抗疫情”的社会背景,消费需求制造者们利用着疫情发展进程中无助百姓的恐慌、惊惧和焦虑,其所谓的“正能量”往往是浮夸、空洞、口惠而实不至的,常以“假大空”标语口号开头却以“消尔万古愁”某种产品收官,在回应公众的焦虑面前显得十分应景,却或明或暗地藏藏着精致的利益考量。

5) 道德失范的宣泄心态

此次新冠肺炎疫情中,由于对未来的不确定性,即不能确定最糟糕的时期什么时候才能结束,部分群众通过线上线下种种出格的言论和行为来宣泄自身烦闷和不满情绪(代玉启&李桦,2020)。这类心态主要体现于少数大众过度的应激反应,这些言行失范表现与其平时积累的压力有关,也与其本身的道德素养不高有关,对疫情的关注及应激反应只是一个宣泄口而已。例如,各地在依据《中华人民共和国传染病防治法》规定的基于传染病疫情的严重程度对个人的权利有所限制时,这种情绪宣泄偶有发生:在测量体温的卡点不配合且辱骂工作人员;在小区进出口不服从管理要求强行闯卡;发热患者在医院向医护人员吐口水,甚至出现确诊病人咬伤医护人员的现象等等。这类行为究其本质而言,主要是突发公共卫生事件具有的破坏性在对公众生命财产安全、社会环境、公众心理以及社会公共秩序造成综合性压力之后,导致部分人情绪应激性失调。同时产生积聚影响生活的抱怨心理。迫于疫情防控的需要,许多单位采取了诸如社区封闭管理、停工停学等一系列超常措施,给社会的工作生活带来诸多不便。为此,有的

大众不理解、有怨气，要么抱怨指责疫情较重的地区和有关部门不作为；要么迁怒于本单位来自疫区的社会，对他们心怀怨恨和不满，甚至产生歧视。重大疫情发生后，大众容易出现以上的不良心理，必须予以高度关注。

(二) 疫情下社会心态的异常波动的归因

社会出现不良心理的原因是多方面的，既有主观原因，也有客观因素。就此次疫情防控中社会心态的异常波动而言，主要可以归因为社会心理预警机制的缺失、社会心理危机干预工作的滞后、社会心理疏导服务的缺位。

1) 社会心理预警机制的缺失

在重大疫情的大众心态调适方面，有效管控是关键。而预警机制是有效管控的基础(姜丽萍&王玉玲, 2007)。疫情爆发后，广大心理学工作者自发开展各类心理防疫的公益讲座和相关书籍的撰写，开通免费24小时心理热线，尽可能的帮助大众进行心理援助。但由于我国至今没有一套完整系统的疫情心理调研和预警预案，更没有针对大众心态异常波动的预警机制，无法分类进行大众心态治理及采取有针对性的治理方略。

2) 社会心理危机干预工作的滞后

我国长期对社会心理危机干预工作更多是停留在口头上，每当重大危机爆发后，相关部门在紧急情境下临时组建工作机构，危机过后解散。没有一套完整的、常规化的心理危机干预的机制，没有专职的工作部门和专业人才，在重大疫情爆发后往往措手不及，不能进行长期、有效的心理危机干预，导致社会心理的动荡不安。

3) 社会心理疏导服务的缺位

疫情发生后，不少单位都采取了积极有效的物防、技防措施，比如，外出佩戴口罩、营业场所定时消毒、暂停外出等，但适应疫情发展变化的心理防护措施未及时跟上，除出现各方爱心人士自发的、零碎的社会心理危机服务外，整体的、系统的社会心理疏导服务严重缺位，致使大众不良心态因疫情发展而不断蔓延，随着疑似、感染和死亡病例增加，而产生的焦虑、恐慌等负面情绪难以得到及时疏导，长期积累导致心理素质下降，不良的社会心态处处可见。

4. 重大疫情下的心理防护措施

社会在重大疫情中的心态体现着一个民族的文化、素养、底蕴和竞争力。良好的社会心态有助于重大疫情的处置。但是，在重大疫情来临时，公众的生命安全在一定程度上受到病毒威胁、生活工作节奏被打乱、社交状态不得不进行调整，常态化的公众心态调适手段显然捉襟见肘。在突发性疫情中，应对公众多层次心态进行准确把握，帮助大众克服不良心态，构建科学合理的心理防护措施(姚志华, 2020)。

(一) 构建理性合理的认知

在重大疫情面前，发挥人的主观能动性，科学合理的认知有助于塑造健康积极的心理状态。

1) 转换视角改变认识

凡事都有两面性，积极心理学提倡我们应在不良的情境下挖掘积极的因素，学会转换视角，改变认知。疫情防控需要宅家里，少出门不聚集，虽然给生活、工作、出行带来一些不便，但也正好提供了陪伴家人、与亲人沟通互动，融洽情感的机会，大家彼此在一起也是一种鼓励、依靠，能增加共同对抗压力的力量和信心。

2) 尝试接纳应激情绪

引导大众认清面对疫情出现的恐惧、焦虑等情绪，是人在不正常情境下出现的正常心理反应，不应采取否认、回避、退缩、指责抱怨等不良应对方式，唯有积极理解、接纳，才能有效应对。

3) 提升信息筛选能力

面对疫情期间扑面而来的各种网络信息,我们应擦亮眼睛,有效地筛选信息,坚持通过国家卫健委、新华社和人民网等官方平台,获取疫情发展动态,科学认识疫情性质、流行情况、临床表现和危害,积极学习掌握防控知识技能,做到不关注负面报道,不信谣传谣,不过度解读,屏蔽负面信息进入意识的通道,坚定战胜疫情的信心。

(二) 拓展多方位心理支持

在重大疫情面前,社会应为大众多角度提供心理支持,可以有效提高社会对不良情绪的应对能力,减少应激反应。

1) 强化正向信念

每天给自己强化一些正向信念、自我鼓励,相信有党和政府的坚强领导,我们一定能有效应对疫情、成功战胜疫情。就算已经出现了可疑症状,也要保持冷静,相信有医生的科学治疗,一定能战胜病毒、渡过难关。

2) 链接社会支持

人们在身处逆境中,应发挥社会支持系统的作用。通过电话、微信沟通、面对面交流等途径,保持与亲人和朋友的联系,与他们分享积极、专业、确定、权威的信息,向他们尽情表达内心的感受,获取理解和支持,汲取温暖和鼓励,增强战“疫”信心。

3) 寻找专业援助

人的承受力是有限的,当恐惧、紧张、焦虑等情绪难以承受并感到痛苦时,可以到心理专科医院或心理咨询机构找心理从业人员获取专业的援助,也可以向疫情心理服务热线的心理专家在线咨询。

(三) 开展大众心理疏导

在重大疫情面前,党和政府应多措并举,发挥心理学、社会工作者的专业优势,积极开展大众人文关怀和心理疏导工作(惠秋平&何安明,2010)。

1) 实行大众心理网格化动态管理

疫情期间,及时调动全国心理健康教育专业领域的官方与民间资源,通过移动互联网点对点、一对一、一对多的方式于抗击疫情的第一时间介入心理干预,帮助大众梳理各种复杂的信息,克服恐慌、无助、错愕、愤怒等心态,也帮助大众排解因长期处于负面信息的可能出现的各种心理问题。

2) 引导大众进行自我心理调适

以典型个案和关键少数的心理调适为活教材,引导公众做好突发疫情之后工作和生活节奏变化的自我心理调适,提高公众对环境变化的适应能力,尽力安抚其种种困惑、迷惘、不安、焦虑、烦躁情绪,引导大众实现心态和谐。

3) 及时化解大众的消极心态

重大疫情打乱了大众的正常生活,甚至危及生命安全,特别是身在疫区的大众,会产生各种消极心理,因此,国家应依托移动互联网手机终端,以更有针对性的内容开展线上心理疏导服务,化解公众累积的消极心态。

(四) 创设良好的环境氛围

在重大疫情面前,营造良好的环境氛围是缓解压力、调节心理的重要途径。

1) 安排好居家生活

疫情期间要居家隔离,让我们享受到难得的安静的日子,忙碌的大众开始放慢脚步,因此,我们要通过开展一些简单易行的文娱活动转移社会的注意力。如,挑选几首舒缓的音乐播放,纾解社会的压力,消除紧张情绪;下载几部口碑好、质量高的电影、电视剧观看,排除寂寞,转移注意力;推荐几本有意

义的书籍，静心品读，消解焦虑心情；还可以通过练习书法、同家人下棋，调节身心、收获快乐。

2) 调整生活秩序

当待在家里或处于隔离期时，要尽可能维持原有的作息时间表，按时起床、吃饭，按时在家学习、办公，让自己处于正常的生活工作节奏中；也可以给自己定一些小目标，比如一周读完一本书、撰写一篇文章等，这些任务能够缓解你的失控和烦躁情绪。

3) 注重人文关怀

在疫情期间，及时为社会普及疫情防控常识；发放口罩、体温计和消毒液等物资；落实好医生巡诊、营区消毒等制度；搞好生活物资供应、伙食调剂；定期了解大众家属感染情况，积极做好帮助和与地方协调工作，以周到的保障措施消除不良情绪诱因，用细致的人文关怀化解大众内心烦恼。

(五) 构建社会心理服务体系

在重大疫情的大众心态调适方面，有效管控是关键。党和政府要精准把握大众心态，掌握大众心理调适的主导权，构建社会心理服务体系，将大众心理调适纳入抗击疫情的快速应急指挥体系构建。具体措施如下：

1) 建立大众心理预警机制

疫情伊始就根据疫情的特点确立大众心理调查和预警系统预案，针对大众心态异常波动的做出科学研判，使各级政府及危机事件主管部门及时监测个体、群体、社区、街道乡镇或更大区域的大众心理行为，从而提前采取相应的对策。建立常态的专门的工作机制，及时进行有效的危机管理，将损失控制到最小的程度。

2) 以新业态分类进行大众心态治理

对在疫情下大众产生的各种消极心态采取有针对性的治理方略。由于疫情的传染性强的特点，鼓励开展基于互联网技术的心理健康服务相关设备和产品研发，形成新业态，如通过运用门户网站、微信、微博、手机客户端等平台，提高受众面，广泛传播心理健康知识，倡导健康生活方式。要探索基于互联网技术的心理健康服务产品在一些特殊领域的推广和运用，如通过网上心理咨询解决一些有心理健康服务需求，但接受当面咨询又有困难群体的需求。要推动线上线下心理健康服务相互补充、相互促进，使线下服务体现心理健康服务的特殊性，更好地突出人文关怀和人本精神，也充分发挥线上服务不受时间、地域、条件限制，适合传播，保护隐私等优势，与线下服务形成合力，确保效果。

3) 加强专项心理科研工作

加强针对突发性重大公共卫生事件的专项心理科研工作，增强心理调适工作的科学性。心理学工作者应当从我国社会治理、社会心理服务体系建设的现实需求出发，从实际需求中提出和回答科学问题、给出更具针对性和可操作性的有中国特色的系统解决方案。国家应专门成立突发性重大公共卫生事件的专项心理科研部门，进行长期的跟踪研究，探索应对的机制及措施，以应不时之需。

多难兴邦，中国人民已不是第一次面对这类重大灾难。我国历来重视社会总体调适，以创造良好的外部环境来为公众心态调适提供保障。在抗击疫情期间，中国人民整体的公众心态稳定且积极，积极乐观向上、相信中国共产党的坚强领导、秉持“同舟共济”的命运共同体心态是绝大多数中国社会面对此次疫情的基本选择，充分体现了和衷共济渡难关、众人拾柴火焰高的积极心态。健康的心态是防控疫情的“心理口罩”，要积极做好心态调适与心理防护，提升心理免疫力，打赢心理战“疫”。

参考文献

- 代玉启, 李桦(2020). 重大疫情中的社会心态分析——以新冠肺炎疫情为例. *学校党建与思想教育*, (168), 12-15.
华东师范大学心理与认知科学学院(2020). *疫路心防*. 上海: 上海人民出版社.

- 惠秋平, 何安明(2010). 重大灾难后灾区民众的心理危机及干预策略. *四川职业技术学院学报*, (1), 34-36.
- 姜丽萍, 王玉玲(2007). 不同人群在灾害事件中的心理行为反应及干预的探讨. *中国卫生事业管理*, (10), 691-693.
- 姚志华(2020). 心理防“疫”不容忽视. *政工学刊*, (3), 61-62.