

# 社会治理视阈下良好社会心态的培育

刘嘉 杨智辉 金思宇\*

**【摘要】**新冠肺炎疫情不断反复对民众社会心态造成了较大冲击,如何引导民众在疫情防控常态化中形成自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态是当务之急。本文分析了疫情防控中我国民众的社会心态现状,疫情防控对社会心态的消极影响,对疫情防控中如何培育健康社会心态提出建议,为未来社会治理过程中民众良好积极的社会心态培育提供理论依据及政策建议。

**【关键词】**疫情防控 社会心态 社会心理服务体系

DOI:10.16775/j.cnki.10-1285/d.2022.04.009

近几年,国家将社会心理服务体系放在社会治理的板块中,并且着重强调其对培育健康社会心态的重要性。社会治理中的社会心理服务要求我们拓宽宣传引导渠道,将新时代我国社会全面发展所取得的成就全方位全面展示,用高效具体的行动来增强民众的社会信任及社会信心。社会心理服务要重视社会的作用,突破原本心理健康服务的局限性,从更加宏大的视角看待问题,着重解决社会性的心理问题。

社会心态的培育是社会心理服务的新方向,初始被看作是一种社会现象,关注人体与群体之间的相互影响<sup>①</sup>。国内学术界认同度较为广泛的是社会心态由四点基本内容组成:社会情绪、社会认知、社会价值观、社会行为倾向,这些社会心态的基本内容均在社会成员的社会生活中体现<sup>②</sup>。社会心态反应了人民群众本身的一种社会意识,它的形成和发展反映的是一种社会现实,影响到个体和群体的身心健康

和行为方式,甚至改变个体的价值观念从而影响其对国家或制度的信任及认识。

2019年12月,突如其来的新冠肺炎疫情开始在中国蔓延,此后的两年时间内国外疫情态势不断升级,国内疫情在严防把控的基础上呈现阶段性反复现象,严重威胁到民众身心健康。新冠肺炎疫情是对我国社会心理服务体系的一次重大考验,是一项比较典型的突发公共卫生紧急事件。新冠肺炎疫情从短时期的迅速蔓延发展到长时期的不断反复对人民群众的社会心态造成了巨大的冲击,面对重大疫情不断反复出现的情况,一般会产生群体焦虑、社会恐慌、人际关系恶化等消极社会心理,甚至引发社会动荡。疫情持续过程中社会心态的引导和培育有其基础性和必要性。国民的社会心态展现的是一种社会认知和社会价值观,积极平和、理性尊重的社会心态是我国经济向前不断发展的巨大推动力。国民良好的社会心态可保

\* 刘嘉,北京林业大学人文社会科学学院博士;杨智辉,北京林业大学人文社会科学学院教授,博士生导师;金思宇,北京林业大学人文社会科学学院硕士。本文系国家社会科学基金重大委托项目“国家治理现代化背景下的社会心理服务体系研究”(批准号:19@ZH050)阶段性成果。

持经济结构的稳定性,利于国家构建公平公正的经济社会管理体制。

新冠肺炎疫情是目前全球性难题,国家提倡的社会心理服务原则上是为培育国民积极健康的社会心态,而究其本质可知社会心理服务必须要关注现实中不良的社会情绪和社会问题,在自身建设的基础上为社会管理及社会治理贡献力量。需要引导民众理性对待疫情防控的常态化,不要将不好的心理影响“泛化”到日常生活中,可有效制止社会心态的颓势发展,进而向良性循环靠拢。

## 一、疫情防控中民众社会心态现状

(一) 民众主体认知结构塑造环境不确定性及风险感知。当突如其来的疫情席卷整个社会的时候,社会应急响应的认知层面主要是对新冠肺炎疫情风险的认知。首先人们的社会认知会受到疫情的影响,谢金和周卓钊指出,人们所具备的社会认知决定了其产生的行为反应,并且人们的焦虑恐慌情绪随着疫情事件不确定性的增加而增大<sup>③</sup>,不确定性是人们认知结构不断进行扩展的结果<sup>④</sup>。最初风险的发生可能仅对个人生命安全造成威胁,民众会从“风险大小”“危险程度”“风险距离”三个方向衡量自己可能陷入风险的概率。有研究者调查结果显示,疫情初期湖北省内的民众认为自己非常可能感染新冠的比例为41.7%,非湖北省的民众比例为24%。湖北省民众在新冠肺炎治愈可能性上的认知摇摆不定,省外民众偏向于新冠肺炎很大可能性治愈<sup>⑤</sup>。对疫情扩散可能性的感知全国都呈现逐渐下降的趋势,但湖北省随疫情波动感知风险有所回升。

经过两年的与疫情共存的社会环境的变化,人们对疫情的突然暴发与防控有了更多的了解与认识。信息是社会成员认知的依据,现代社会中人们对风险认知不足会引发焦虑,风险信息通过各类媒体的传播造就了“媒介化风

险”,现代人对风险的焦虑来自媒体。调查显示,疫情期间民众主要靠微信、微博等手机软件获取疫情信息;电视、网站、新闻客户端的信息相对影响较小<sup>⑥</sup>。在这种情况下,社交媒体承担着实体到网络的信息传递、情绪渲染及社会心态引导作用。目前在疫情防控常态化的背景下,我国政府加强了主流媒体对疫情的科普与介绍,抗疫专家与一线人员及时召开相关新闻发布会,公开疫情信息,极大地减弱了信息闭塞及谣言对社会各方面的影响。

(二) 民众社会情绪彰显社会心理状态。情绪是生理唤醒和认知结合的产物<sup>⑦</sup>。疫情在两年时间内反复发生,每次人们的社会情绪是首先被唤醒的,每当疫情在某地爆发,当地人们会产生较多的负面社会情绪,例如愤怒感、悲伤感、无助感、失望感等。新冠肺炎疫情作为灾难性事件让人产生创伤性应激反应,每个人身份不同状态也是不同的。亲人离世/非离世、自己感染/未感染、抢救者/救援者/普通民众、疫区/非疫区等各种不同身份的人们的应激状态有所差异。针对新冠疫情的一项调查研究发现:2020年2月底的时候,近三分之一的调查对象出现了一定程度的抑郁,22.4%的民众出现了较为明显的焦虑情绪,整体调查对象的抑郁水平普遍高于2008年的全国调查<sup>⑧</sup>。突发公共卫生事件对人们社会心态的影响并不仅仅存在于当时事件发生的过程中,而是具有一定的延续性。学者指出,参与疫情救治的医护人员会在一段时间后依旧有较高的心理压力和创伤后应激反应<sup>⑨</sup>。姜伟等人发现,经过两年时间的疫情防控,不同地区再经历疫情短暂暴发的事件,我国民众群体负面情绪的上升幅度显著下降,人们的愤怒等情绪空间分布的范围较小<sup>⑩</sup>。这与国家严格管控措施及心理情感疏导有着密切的关系,疫情发生后对民众及医护人员长时间的社会情绪及社会心态的修复有其必要性及重要性。

疫情对民众社会情绪的危害不仅是普通大

众对自己健康产生的恐惧和担心,同时疫情会给不同的群体造成群体性的影响,增加民众不同类型的心理健康风险。疫情期间有报道表明:相比于年轻人,老年人感染新冠肺炎后更容易发展为重症病例<sup>⑩</sup>,老年群体的社会心态会受到媒体报道与病情事实的影响,从而产生更多的担忧与焦虑。年龄是划分群体的一个因素,疫情防控常态化也使民众面对健康焦虑的同时面临较大的经济压力,不同的工作状态也是增加民众心理问题的重要因素。处于失业状态下的民众的抑郁接近抑郁倾向的警戒线,同时他们的焦虑程度也更高。2020年疫情袭来后的两年时间内,很多私营企业及个体经营者面临破产与倒闭的风险,不稳定的工作状态使得人们的情绪健康状况越来越糟糕。有研究者指出,在疫情期间仍然能继续在自己岗位上工作的人员抑郁和焦虑水平相对较低。其中,可能的原因包括两点:疫情期间仍可以开工的地方疫情的严重性可能并没有那么高,对人们心理和行为的影响相对较弱;能够保持工作的人不仅可以保持自己的经济来源同时可以维持个人意义感,在此基础上可缓解疫情对人们心理造成的创伤<sup>⑪</sup>。

**(三) 民众社会价值观代表个体精神文化及国家社会治理重要性。**疫情防控下的社会心态反应了人民群众本身的一种社会意识,它的形成和发展反映的是一种社会现实,影响到个体和群体的身心健康和行为方式。消极的社会心态往往可能会影响人们改变个体价值观念,从而有可能对社会乃至国家的制度体系失去信心<sup>⑫</sup>。疫情发生后,社会风险感知使得人们生产生活进入非常态化的境地,生活必需品及紧要物资的匮乏引起了一定的社会恐慌。同时有一些不良的商家秉持物质价值观至上的观点对紧俏物资坐地起价,这类行为蕴含的资源的不平等分配会引发一系列的不良社会影响。民众对人身安全、经济、社会稳定产生的不安全感使得焦虑和恐慌开始在社会上蔓延,但是这种不

良的社会心态可由民众的社会公正感和信任感缓解与减弱<sup>⑬</sup>。社会民众对政府及公共机构的信任一方面依靠前期社会发展过程中的信任积累,另一方面依靠突发事件发生后国家与政府如何采取紧急行动确保民众的安全与基本利益。当疫情发生后,民众对政府的期待没有得到相应的满足,社会公共信任就会降低,从而引发社会风险事件。

当民众处于非常担忧与紧张的状态时,人们更倾向于简化自己的逻辑思维,用感性的价值取向来维护自身相关权利与利益<sup>⑭</sup>。而当今社会网络无处不在,风险信息“易”传播滋养了舆论与谣言的生长从而危害到社会稳定与安全。民众作为“虚拟网络公民”身份,在个人安全与利益无法保障的前提下更容易冲动发言与行动,甚至有些民众因疫情行动所限而沉溺于网络言语的制造与传播。民众持有“被扭曲”的价值观念看待疫情地区的人们,将疫区人们自动与病毒联系在一起,丧失理智作出一些过激行为。基于此,民众对国家与政府的信任及国家治理手段和方法凸显了自己的核心地位。

**(四) 民众社会行为倾向及行为体现社会需求。**重大疫情使人们失去了对生活的掌控感与安全感,会表现出一些不良行为:容易受惊坐立不安、改变饮食习惯、敌对他人和不愿与人交往等<sup>⑮</sup>。疫情期间人们的社会行为还表现在一些疫情防控行为中,一项对初期疫情民众的防控行为调查显示:92.5%的民众出门戴口罩,94.0%的民众外出回家后洗手,97.3%的民众减少了外出次数,95.8%的民众选择不去人流较多的场所;对于过度防疫的行为大多数民众能够保持理性,不会采取过度的措施去寻求安全感;大多数民众对疫情保持正确的认识并且能够采取合理的行动,69.5%的民众取消了原有的异地探亲计划,74.7%的民众取消原有的旅游计划,77.5%的民众取消原有的聚餐计划。

通过两年的疫情常态化防控,能够看出我

国政府对疫情发生应对迅速，民众在保障自身安全的同时能尽最大努力帮助“疫区”应对困难。有研究者将疫情发生后民众的社会帮扶行为分为三类：自助、共助及公助行为。根据调查数据，疫情期间行动中“自助”行动的应急响应也出现了迟滞，但之后的整体效果非常好；自助行为主要是自己和家人针对疫情的防护。“共助”形式中出现的志愿者组织、社区组织、大型互联网平台都发挥了极大的作用。“公助”形式的公众满意度在疫情初期评价并不高，在疫情防控的一些方面被许多人认为存在不足。公助行动主要是由各级政府推动，由体制内部门和专业机构来完成的行动。这次疫情应急响应的主力是政府部门、医疗管理机构、公立医院的医护人员、疾控专家等<sup>①</sup>。但是近两年的疫情常态化防控中，我国政府的公助取得了举国上下的一致好评，虽然在防控过程中有诸如管理不当的不足之处，但是疫情防控整体效果良好，将疫情影响控制在影响人民正常生活的最小范围内。有研究者指出，不同地区政府行为体现了政府治理能力的差异，中央政府需要利用不同地区疫情发生时当地的政府治理存在的问题，及时采取相应手段提升当地政府的疫情管控能力，保障民众的生活质量及社会的复工复产进程<sup>②</sup>。

## 二、疫情防控中社会治理方式对社会心态的消极影响

疫情防控常态化中，我国政府采取了一些必要的强制性措施来抑制疫情的进一步恶化，保障民众的人身安全，维护社会的稳定发展。这些措施有利有弊，保障了民众安全的同时限制了民众的一些自由，保障了社会稳定的同时造成了国家巨大的经济损失，抑制了疫情恶化的同时滋生了民众的消极情绪。疫情防控常态化对民众社会心态产生的消极影响如下：

### （一）“防微杜渐”宗旨隔离病毒同时阻碍

人们多方位缓解疫情压力。2020年1月开始，新冠肺炎疫情逐渐呈链式蔓延与传播。医学专家提出阻断疫情源头的建议，国家迅速采取了措施，对武汉实施“封城”，各地也明令禁止民众进行聚集性活动，提倡民众过年不聚会、不串门，不去各种娱乐场所增加交叉感染的风险。2021年年末，西安疫情暴发，又正值北京冬奥会的各项活动进行过程中，各地政府分别提倡过年期间非必要不返乡的引导指令，很多有本土疫情病例民众未能回家过年，民众或多或少产生了焦虑与忧伤的情绪。严格管控的指令和措施快速有效地制止了病毒的传播，在短时间内将疫情扩散的风险降到了最低。但是，由于严格的管控，紧张的社会氛围，人们的压力和情绪得不到放松缓解，逐渐产生了很多家庭、人际甚至省际间的矛盾。首先，一线医护人员及疫区民众每天处在病毒弥漫的空间内，承受着他人难以想象的压力，并且他们的活动范围更加有限，人际矛盾、医患矛盾等层出不穷；其次，由于短时间内应国家要求很多地方停工停课，大家都长时间地呆在家中，夫妻矛盾与亲子矛盾全面爆发，压力无从缓解，部分地区在疫情缓和后离婚率变高。疫情防控期间对病毒的严防死守没有错，但同时需要采取一些措施缓解民众的各方面压力，否则不利于社会心态的良好发展。

（二）“画地为牢”指令降低病毒传播风险但增强民众焦虑抑郁情绪。新冠肺炎疫情这场防控战中，社区等群体居所作为一个很小的单独的管理单位是重要的防疫环节。虽然社区在疫情期间强制隔离的手段和方法发挥了很重要的作用，但是社区的封锁和隔离给民众造成了心理上的恐慌和焦虑。尤其是居住在有疫情患者社区或周边小区的民众，对自身健康担忧的同时被限制在很小的活动范围中，人们的焦虑水平随时间的推移不断攀升，甚至与社区管理人员产生冲突。面对这样的情况，首先保障社区安全所实施的强制隔离手段是需要建立在合

法的基础上,社区不能随心所欲地封锁限制人们活动;其次,需要保障民众的基本权益,生活必需品的保障工作一定要到位。民众的社会情绪疏导非常重要,社区可派专业的社区工作人员利用微信等网络媒体平台与社区民众沟通,了解大家的困难和问题,及时解决民众产生的心理矛盾,降低不良社会情绪的产生。

**(三)“包罗万象”网络信息谣言传播激发民众不良情绪。**新闻媒体作为疫情信息的传播者,传播事实消息是其基本的职能。但是互联网是一个个体言论责任承担相对较低的场所,在疫情期间许多造谣者在疫情初期各方信息不够明朗的时期散播大量虚假负面的谣言,造成重大的社会和心理问题。当社会局势紧张时,不实的报道急速增长,而群众面对危机无法充分掌握真实信息则会产生恐慌的情绪,甚至做出有损道德的行为,使国家安全受到威胁,破坏社会心理环境,给国家、社会、政府、组织、个体带来消极影响。新闻媒体在国家社会面临威胁与危机的时候,需要秉持自己的基本功能,切断破除网络谣言的进一步扩散,将模糊不清、信息不全的消息进行核查与管控。必要时网络媒体可成为民众社会情绪安抚的重要途径与手段,成为社会舆论的引导者,指引民众社会心态朝积极向上的方向发展。

**(四)“巧捷万端”大数据便民化同时忽视弱势群体的需求。**让大数据成为疫情防控的“火眼金睛”固然是好事,便于疫情溯源和监测,可为遏制疫情扩散蔓延提供数据支撑。自健康码上线以来,时常有老年人因不会使用健康码出入不了公园景区、被公交车拒载等事件见诸网络,“扫码困难”群体以及相关事件也愈发受到舆论的关注。在人口数量上老年人已经成为一个城市相当重要的组成部分。根据国家统计局2020年1月17日公布的数据,2019年,我国60周岁及以上人口2.5亿,占总人口的18.1%,65周岁及以上人口1.8亿,占总人口的12.6%。我国老龄化程度不断加剧,据全国老

龄办预测,2030年,中国60岁及以上老年人口数量将达到3.7亿,占比25.3%。相关数据显示,我国60岁以上人口仅23%会上网。老年人作为我国庞大的一部分民众,在疫情期间无论是感染风险还是信息获取等都处于弱势,便利的现代化生活和防控措施需要考虑到弱势人群的需要,做到防控防疫不忘人文关怀。

### 三、疫情防控中利用社会治理手段引导培育民众积极社会心态

**(一)信息普及宣讲——知己知彼可安稳人心,减弱消极情绪。**在出现重大突发性事件时,政府迅速取得民众信任对于缓解民众压力和担忧情绪是非常有利的。为了稳定民心,在出现危机时,政府有关部门有必要花大力气介绍相关知识和应对方法。民众对疫情的担忧和恐慌大多来源于他们对疫情的了解过少,自己的不确定性过高。在此基础上政府需要能够正面宣讲疫情的相关知识,而不是选择隐瞒疫情的危险程度和可能产生的后果来暂时性地安抚民心。当民众了解到疫情是如何发生发展的,如何降低自己被传染的可能性,如何帮助家人共渡难关。绝大多数民众能够降低焦虑和恐慌,紧跟政府的指引,做好个人防护,甚至协助政府做好疫情管控工作。

基于此,面对重大突发性事件时,国家可以成立专门的信息宣传小组,负责将相关信息客观公正地传播给大众。由于网络平台的信息表达自由度较大,信息宣传小组需要在事件发生时筛查信息,降低谣言传播的可能性,稳定民心,维持社会稳定。

**(二)建设社会心理服务体系——保障心理健康工作质量。**与疫情防控工作一样,有序的组织是心理健康工作发挥效能的重要保障。目前,心理健康服务各系统间缺乏有效的合作是导致心理服务体系不完善的主要原因之一。针对疫情的社会心理服务体系的建设,我们可以从

以下几个方面着手。第一，疫情防控下的心理健康服务体系的建设：将心理健康与疫情防控社会背景相结合，建设有针对性的社会心理服务体系；第二，建设针对性强科学有效的疫情防控背景下的社会心态培育及心理健康服务方法和策略；第三，在疫情防控常态化背景下，针对全体居民开展心理健康教育与服务，心理健康宣传，心理健康大讲堂以及心理健康团体辅导等工作。

**(三) 关注重点群体建立干预机制——降低特殊事件发生的概率。**在疫情防控阶段，我们需要对遭受心理危机的社会民众及时开展心理危机干预与疏导工作，要将心理危机干预纳入重大疫情防控整体部署。首先，可定期测量疫情防控下居民的社会心态及心理健康状况，筛查存在轻度和严重心理问题的居民和社会心态预警居民。其次，可以建立分诊转介机制。社区需要与教育、政法以及医疗等系统协调配合，建立分诊转介机制，及时且适时地将存在严重心理问题的居民转介到其他系统。对社会心态轻度预警的居民及存在轻度心理问题的居民开展定期的心理辅导或者心理咨询；对存在严重心理问题的居民及时转介至教育、政法或者医疗系统。

**(四) 完善重大危机事件预警机制——早发现早解决、防患于未然。**对于此次我国的疫情发展状况来说，各方面都做得较为完善，但是一些地方政府对疫情的预警方面存在不足。当突发事件能够及时发现时，会极大地缓解医疗资源匮乏的局面，并且能够降低事件本身带来的消极影响。基于建议，我国可以成立专门的危机事件监察小组，并且在各地政府成立专职小分队，定期对可能存在的潜在危险进行逐一排查。危险因素较多的地区，如病毒容易藏身的地方，可以在附近的地点设置监察站，一来可以督查其卫生状况，降低病毒存在的可能性，二来监测时可提高关键地区的监测力度和频率。有效的监测预警是解决重大危机的关键

和首要条件。

- ① Gravatt, A. E., Lindzey, G., & Aronson, F. : Handbook of social psychology. Mental Health, 1946.6(3),p86-86.
- ② 杨宜音：《个体与宏观社会的心理关系：社会心态概念的界定》，《社会学研究》，2006年第4期。
- ③ 谢金、周卓钊：《重大疫情应对中社会心理分析与社会心态调整研究》，《长沙大学学报》，2020年第3期。
- ④ 杜仕菊、程明月：《风险社会中的社会心态表征与重塑》，《甘肃社会科学》第4期。
- ⑤ 王俊秀、应小萍：《认知、情绪与行动：疫情应急响应下的社会心态》，《探索与争鸣》，2020年第4期。
- ⑥ 同⑤。
- ⑦ 格里格、津巴多：《心理学与生活》，王垒等译，人民邮电出版社，2003年。
- ⑧ 郭菲、蔡悦、王雅芯、李玥漪、陈祉妍：《新冠肺炎疫情下民众的情绪健康和社会心态现状》，《科技导报》，2020年第4期。
- ⑨ Maunder, R., Hunter, J., Vincent, L., Bennett, J., & Mazzulli, T. .The immediate psychological and occupational impact of the 2003 sars outbreak in a teaching hospital.CMAJ:Canadian Medical Association journal = journal de l'Association medicale canadienne,2003.168(10).pp. 1245-51.
- ⑩ 姜伟、郝智辉、王艳东、曹卫东、夏江、吴浩泽：《城市微博数据驱动的群体疫情情感响应时空特征——以武汉市和石家庄市新冠疫情为例》，《地理与地理信息科学》，2022年第1期。
- ⑪ Huang, C., Wang, Y., X Li, Ren, L., & Cao, B. . Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in wuhan, china. The Lancet,2020.395(10223).
- ⑫ 同⑧。
- ⑬ 同④。
- ⑭ 刘娜：《疫情冲击下网民社会心态差异及优化对策》，《人民论坛》，2020年。
- ⑮ 同④。
- ⑯ 同③。
- ⑰ 同⑤。
- ⑱ 陈博、杜雯翠、温馨：《地方政府行为异化与城市治理现代化——基于疫情期间复工复产情况的分析》，《广东财经大学学报》，2022年第1期。

(责任编辑：杨婷)