

南京科协简报

专家建言

第1期

南京市科学技术协会

2020年2月11日

南京公共关系协会

执笔人：

- 张纯 南京公共关系协会危机公关专委会主任
南京市心理危机干预中心主任、心理学博士
- 段京肃 南京公共关系协会理事长、南京大学教授
- 邱建新 南京公共关系协会《南京公关智库》专家
南京航空航天大学教授、社会学博士

随着新型冠状病毒感染肺炎疫情的蔓延，各级政府也相继出台了许多管控措施，如延长休假、居家隔离、小区封闭式管理等，希望籍此来降低病毒传播的风险。但是，随着疫情的发展，社会公众的情绪因为这些管控措施带来的不便，开始出现了不良的反应。有人焦虑、焦灼，有些地区甚至出现了居民不戴口罩擅自外出，与物业管理、社区防疫、一线警察发生了冲突。据《新华报业网》报道，截至2月9日，全市公安机关共查处各类拒不执行市政府相关疫情防控通告的违法案件155起、处罚162人（其中刑事拘留2人、行政拘留34人、罚款87人、警告39人）。

我们认为，疫情防控很重要，社会心理的干预也同样重要。心理和谐是社会稳定的基石，也是社会治理得以有效进行的基础。

习近平总书记在十九大报告中指出：“加强社会心理服务体系的建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”，习总书记的指示把社会心态的培育提升到前所未有的高度。

针对特殊时期有可能出现的特殊心理现象，国家卫生健康委员会2020年1月26日发布了《关于印发新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则的通知》，要求各地制定相应的干预方案。

为此，我们针对南京地区近期出现的新型冠状病毒感染肺炎疫情情况，提出以下几点意见和建议。

一、关于“方舱效应”

2月3日晚，武汉“方舱医院”开始接收病人，短短24小时后，前线就传来了“方舱医院”出现群体性焦虑、暴躁、甚至人为损毁医疗设施的信息。我们把这种特殊的环境下产生的特殊心理现象，暂且称之为“方舱效应”。

狭义的“方舱”是指武汉采取的医疗隔离场所，广义的“方舱”也包括像“居家隔离”的小区住户等采取封闭式管理的特定环境区域。

人对于未知的恐惧叫“原始恐惧”。陌生的环境、封闭的空间、“死亡”的威胁，会影响到人的情绪。这种情绪相互感染，能量累加，就会出现焦虑、焦灼、暴躁的情绪反应，轻则表现不满，重则出现破坏及攻击的行为。

二、“方舱效应”的个体“风险”

近期应对疫情所采取的“居家隔离”措施，使人们的活动范围小了，社会交往少了，全家人持续生活在一个幽闭狭小的空间里。这种环境极易出现个体的破坏性行为。

有人强行外出，有人拒戴口罩，有人攻击保安，有人诟病官员等等，这一切都属于“短时间快速释放压力”的“方舱效应”，是个体在应急状态下产生的扭曲、失态的心理救济行为。这种行为虽然扭曲，但短时间有效。个体行为一旦造成社会危害，事后便会后悔不已。

从心理学的角度说，情绪是压力的溢出效应，压力是情绪的内在动力。如果个体情绪找不到“攻击的靶标”，就会出现心理学意义上的“代偿行为”，这就是“方舱效应”的心理动力。

三、“方舱效应”的社会风险

人是社会化动物，没有人能够离群索居。所以，当个体自身的心理救济行为无法满足心理平衡的需要，就会出现一系列的情绪反应，如向外界寻找攻击的靶标，“焦虑、焦灼、暴躁、攻击”以达到自身的平衡。

从社会治理的角度说，如果我们无视特殊时期、特殊的心理变化，不采取相应的心理管控措施而任由这种情绪蔓延，就有可

能导致“社会集体无意识”行为，最终酿成群体事件。从近期发布的舆情，可以看出社会风险的端倪。

从深度心理学的角度说，当个体的压力超出了自身可以承受的“阈限”时，就会寻求社会支持系统的支持，社会支持系统如果无法提供相应帮助，个体情绪宣泄就会“自我寻的”，去寻找更加极端的释放手段。

平时的“路怒症”就是情绪压力超过了自我承受的“阈限”时，个体在无意识状态下采取的“短时间快速释放”的宣泄手段。

近期有人违反禁令，不戴口罩，强行闯关并受到处罚，其实也是情绪压力超出了可以承受的“阈限”而出现的问题。

（一）攻击特定人群

“武汉封城”给各地民众造成极大的心理恐慌。于是武汉人，就成了“冠状病毒”的代名词。“看好自家门，严防武汉人”似乎已经成为“全民共识”。接下来，我们就在媒体上看到了市民的“非理性”的做法，某地甚至出现了“故意隐瞒去过武汉”的事实而被群众“愤怒暴打”的新闻。

这是“方舱效应”在初级阶段的较为低层次的攻击行为。

（二）攻击社会组织

“武汉红十字事件”其实是一个因救灾物资管理不善而导致的局部事件。但是，在“方舱效应”的催化下，该事件迅速升级，最终酿成了一起“涉及重大舆情的社会心理事件”。大灾当前，让全国的“红十字会”跟着蒙冤，给救灾工作增加了很大的压力。

南京个别地方出现的质疑公安、防疫、安保人员管控行为合法性的个案，就属于“方舱效应”发展到了中级阶段的攻击行为。

（三）攻击政府机构

李文亮病逝以后，网上即有人不断发文，怀疑李文亮事件的背后，有更大的黑幕。

“港独”钟宜霖发帖称：李文亮是“死于渎职官员的杀人灭口”；

美国有线 CNN 甚至声称“李文亮是因为疫情早期预警成为警方的袭击目标”。

南京地区也有些人在网络上遥相呼应。

如果“方舱效应”继续发展，就会影响政府的公信力，不但会破坏当前的稳定局面，甚至造成社会动荡。

心理学也遵循“能量守恒”的原则。个体的压力和反弹的张力也是“大小相同方向相反并在一条直线上”。只有当个体的压力超出了自我心理可以承受的“阈限”，才会出现上述的攻击行为。

从心理管控的角度说，这种特殊时期、特殊的攻击行为，遵从的是从“低级向高级”、从“具体到抽象”、从“方舱到政府”，最终走向反社会（如老访、缠访），逐级寻求支撑的原则。

“方舱效应”对社会的伤害，以及可能带来的短期及长期的社会风险，需要认真评估及合理合法科学应对，以减少发生大规模社会冲突的可能。

四、避免社会风险的建议

（一）加强疫情信息公开

及时公开疫情，可以避免公众恐慌。“谣言止于真相，公信基于公开。”疫情蔓延期间，社会公众处在焦虑、恐慌的状态，社会公众需要事实真相，如果信息不能及时公开、透明，就会导致社会学意义上的“塔西佗效应”，不但会影响政府的公信力，而且会增加新的不稳定因素。

建议市政府进一步加强新冠肺炎疫情信息公开的科学性、统一性、充分性、及时性、可信性，提升政府公信力。

（二）建立疫情反应“联动机制”

建立应对突发事件的“联动机制”，以提高我市面对疫情的快速反应能力，有效控制不良事态的发展。

建议建立一个“以政府为核心、以职能部门及相关专家为外围”的联动机制，制定社会心理防控的应急预案、负责应急突发事件的现场处置及善后工作；对重点管控区域、重点人群进行心理安抚等。

（三）成立“应急智库”

建议整合我市相关资源，组建一个市政府专属的“应急管理专家智库”。

“应急管理专家智库”可以为政府建言献策，可以为政府提供重大信息披露前的“社会风险评估”，可以利用传媒对舆情进行有效引领，还可以负责应急突发事件的“事前预防”、“临界预警”、“过程管控”及“善后处置”等。

“应急管理专家智库”是政府应急管理的智囊团和参谋部，负责为政府提供决策咨询的科学依据。成立“应急管理专家智库”，可以在应对突发事件及社会治理中降低政府的行政风险，维护社会和谐稳定。

（四）严格网络管控

非常时期要严格网络控制，严防境外势力利用疫情操控舆论。在“方舱效应”的作用下，网络已经成为社会压力的宣泄平台。虽然“合理释放”可起到减缓社会压力、维护社会稳定的作用；但是，由于网络情绪有放大效应，这种网络情绪的放大效应如果被境外媒体“人为操控”就很容易导致大规模的社会冲突。

南京早年发生的“高考减招事件”、“南京梧桐树事件”以及近期在武汉发生的“红十字会事件”、“中科院武汉病毒研究所事件”，都是在网络舆情得到充分发酵后出现的“群体事件”。

所以，要严防境外势力利用网民的不良情绪，扣动群体事件的“扳机”。

（五）加强舆论宣传

建议有关部门利用广播，电视、手机新闻及公共交通的应急广播系统，开展“冠状病毒”的预防、治疗、愈后知识的普及，以降低社会公众心理的不安；并对政府出台的相关政策、法令、法规及规定进行“合理化”的解读，以减缓社会公众对相关政策的不解。

（六）加强网格化管理

建议政府有关职能部门的工作人员直接参与网格化管理，将政府的管理职能下沉到基层的网格。对于非常时期的重点区域、重点人群的管控，不但要责任到人，而且要督导到位，做到早发现、早疏导、早管控，杜绝隐患。

（七）加强心理危机干预

建议整合心理、社工资源，组建市“心理干预小分队”，深入一线，主动出击，对危情较重的、可能产生后果的团体、个体直接展开心理工作，化解危情，平复情绪，起到缓解社会矛盾，避免社会冲突，缓解心理压力的目的，从而更好的配合疫情防控及治疗工作。

（八）发挥自媒体的作用

发挥自媒体在疫情管控期间的作用。自媒体是传统主流媒体的重要补充。在信息多样化的今天，尤其是在应急突发事件的管控中，要注重发挥自媒体在维安维稳中的作用。

建议在疫情期间，要“有所为、有所不为”，“适度宽松”可以最大限度地满足社会公众“信息多样化”的需求，营造和谐的网络环境，缓和社会的焦虑情绪，避免“李文亮事件”的重演。

（九）加强社会心理的管控

社会治理一方面要依法依规，另一方面也抓“社会心理管控”。让硬的更硬（法律），让软的更软（心理），这样双管齐下，才能使我们在疫情面前，从容应对。

应急突发事件后，社会心理普遍存在着焦虑、不安，处于一种极度恐慌的状态。公众的行为也很容易出现“小刺激，大反应”。所以，政府要提高非常时期的危机公关处置能力及社会心理的危机干预能力，维护社会的和谐稳定、钝化社会矛盾、提高政府的公信力。

主送：市委、市政府、市人大、市政协

备案号：JB528