

后疫情时代下保持居民心理健康稳定的服务策略研究

王美娜¹, 李德容², 贾羽佳¹

(1.四川大学锦江学院, 四川 眉山 620800; 2.成都三零瑞通移动通信有限公司, 成都 610041)

摘要: **目的** 围绕后疫情时代居民心理情绪稳定问题做探索性思考, 并进行服务策略研究。**方法** 在对后疫情时代居民心理状态和影响因素研究基础上, 基于情绪产生与情绪调节模型, 运用服务设计思维, 提出保持居民心理健康稳定的服务策略。**结论** 可以通过认知提升、信息正向引导、信心增强、注意力转移这四项服务策略的综合作用来改善后疫情时代居民心理健康稳定问题。

关键词: 服务策略; 后疫情时代; 情绪调节

中图分类号: TB472 文献标识码: A 文章编号: 1001-3563(2023)08-0412-09

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2023.08.047

Service Strategies for Maintaining Residents' Mental Health and Stability in the Post-pandemic Era

WANG Mei-na¹, LI De-rong², JIA Yu-jia¹

(1.Sichuan University Jinjiang College, Sichuan Meishan 620800, China;

2Chengdu 30 Raycom Mobile Communication Co., Ltd., Chengdu 610041, China)

ABSTRACT: The work aims to have exploratory thinking on mental and emotional stability of residents in the post-pandemic era and conduct research on service strategies. Based on the research of the mental status and influencing factors of residents in the post-pandemic era, at the model of emotion generation and regulation base, service strategies to maintain residents' mental health and stability were put forward with the help of service design thinking. Four service strategies, including cognitive enhancement, positive information guidance, confidence enhancement, and attention transfer, can be used in combination to improve the mental health and stability of residents in the post-pandemic Era.

KEY WORDS: service design; post-pandemic era; emotion regulation.

2020 年新年伊始, 我国突然大范围爆发了新型冠状病毒感染的肺炎^[1]。如今, 虽然疫情已经得到了一定程度的控制, 但病毒并未完全消除, 社会发展逐步进入后疫情时代。王竹立^[2]认为所谓“后疫情时代”, 并不是疫情完全消失、一切恢复如前的状况, 而是疫情随时都可能小规模暴发, 各地处于动态清零状态。人们的健康意识有了明显的提升, 日常生活状态也发生了一些转变: 如宅经济、生鲜冷链需求激增等。简单来说, 人们进入了一种和病毒长期共存的全新生活状态。

当前, 针对疫情下居民心理问题的学术研究主要集中在心理状态及影响因素方面。王卓彦^[3]认为影响

人们心理状态的主要因素包括疫情信息的认知、社交活动的减少、网络的过度使用及身体活动受到限制。李庭洋等^[4]的研究表明, 后疫情时代社区宣传教育程度和媒体信息可靠度会影响公众心理行为。而学界关于心理健康应对策略方面的研究多集中在信息的发布与传播渠道上。如魏娜等^[5]指出政府信息的发布质量、公众个体对疫情关注程度及关注核心, 都显著影响公众恐慌和抗疫信心。喻国明等^[6]的研究指出信息公开、技术赋能, 遏制谣言的“病毒式传播”等措施可以营造更为健康有益的认知安全感。以上研究多聚焦 1~2 个维度展开, 从全局视角展开的多维度服务策略研究相对少见。服务设计思维的特点恰是从全局视

收稿日期: 2022-11-16

基金项目: 四川省社会科学研究“十三五”规划 2020 年度课题 (SC20B149)

作者简介: 王美娜 (1981—), 女, 硕士, 副教授, 主要研究方向为服务设计、创新思维。

角出发,挖掘问题根本,系统地运用设计学的理论和方法进行服务的创造与规划^[7],这促使研究者能够经过系统化思考,将设计思维应用于社会心理服务领域,探索更人性化和更有效的服务策略,从而帮助人们在后疫情时代下保持一种健康的生活状态,推动疫情平稳过渡。

1 后疫情时代社区居民心理现状研究

后疫情时代,与病毒的长期共存意味着公众因此产生的恐惧、焦虑、紧张等负面情绪将一直存在^[4]。为充分了解在这个特殊时期,社区居民疫情信息获取途径和疫情突发后的心理应激反应现象,以及为进一步开展维持社区居民心理健康稳定的服务策略研究提供理论依据,本课题组针对 2021 年 7 月—8 月成都本土疫情突发到动态清零过程中,对四川省部分社区居民的心理现状进行了调查研究,结果报告如下。

1.1 研究对象与方法

1.1.1 研究对象

四川省 442 名社区居民。纳入标准:年龄≥18 岁、识字、愿意配合答题的社区居民。

1.1.2 研究工具

1) 问卷设计:内容主体来自突发性公共卫生事件心理问卷(Psychological Questionnaires for Emergent Events of Public Heath, PQEEPH)^[8]量表。本次参与计分的 9 个题项具体内容如表 1 所示。

表 1 心理研究调研问卷内容
Tab.1 Survey questionnaire of mental research

问题序号	内容
1	担心自己和家人被感染
2	反复洗手,擦洗东西,但总觉得不够干净
3	感到没有精神,注意力不集中,记忆力差
4	精神容易疲劳而且不易恢复
5	没有食欲,体重明显减轻
6	碰到与突发性公共卫生事件相关的事情,就觉得害怕,心跳加快
7	有头晕,心慌腹胀,便秘或腹泻等症状
8	有种不祥的预感
9	在人群聚集的地方,特别是医院附近感到提心吊胆、紧张不安

2) 量表内容划分为 3 个维度:抑郁、恐惧、强迫-焦虑,这 3 个维度的题项组成分别是:抑郁(3/4/5 项)、恐惧(1/2/6/9 项)、强迫-焦虑(7/8 项)。

3) 评分:研究对象按情绪反应发生的程度(没有、轻度、中度、重度)对应评分。每个维度的总分除以项目数,即为该维度的得分,理论最高值为 3,

理论最小值为 0。某个维度评分越高,说明研究对象在该维度上情绪反应越严重^[9]。

1.1.3 数据收集方法

在问卷星网站创建《新冠肺炎疫情防控常态化下社区居民心理现状调查》(以下简称问卷 1),编写调研内容后将问卷链接发给调研对象,其自行填写问卷后提交,共收回调查问卷 615 份,排除不符合地区和年龄要求的问卷后,有效问卷为 442 份。

同时,本项目邀请同一批研究对象随后填写《新冠肺炎疫情防控常态化下非接触服务设计需求调查》自编问卷(以下简称问卷 2),选取其中部分有影响因素的选项统计数据与前面行为量表收集的数据进行交叉卡方分析。选取内容包括年龄、性别、学历、职业四项人口学信息;是否熟悉《突发公共卫生事件应急条例》,是否熟悉《传染病防治法》,是否参加过突发公共卫生事件健康教育,是否熟悉并掌握新型冠状病毒肺炎日常防控知识等四项有关掌握新型冠状病毒肺炎防控相关知识的条目^[10]。

1.1.4 分析研究方法

对问卷 1 进行量表信效度分析后,应用 SPSS 22.0 软件对该量表变量进行描述性统计分析,得出疫情常态化下四川省社区居民在 3 个维度上的心理现状。

对问卷 2 中的人口学信息题项和是否掌握相关防疫知识题项,采用卡方拟合优度检验后得出相应的描述性统计,然后与问卷 1 中的心理应激三维度描述性内容采用交叉卡方进行检验,以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

1.2 研究结果呈现

对社区居民心理应激反应的描述性统计表明,在抑郁、恐惧、强迫-焦虑 3 个维度均显现出轻/中度的心理应激反应,而在恐惧维度呈现最为强烈,平均值达到 1.85,见表 2。

表 2 心理应激反应现状描述性统计
Tab.2 Descriptive statistics on status of mental stress response

维度	个案数	最小值 (M)	最大值 (X)	平均值 (E)	标准差
抑郁价	442	1.00	4.00	1.375 6	0.567 20
恐惧	442	1.00	4.00	1.845 6	0.626 60
强迫-焦虑	442	1.00	4.00	1.289 6	0.552 12
总评分	442	1.00	4.00	1.565 359	0.502 327

将问卷 1(具体题项内容见表 1),与 4 道人口学信息单选题(年龄、性别、学历、职业)进行交叉卡方检验,关联研究发现,疫情下恐惧和抑郁心理状态的触发与年龄和职业存在显著关联。

年龄关联中, 19~25 岁人群恐惧维度的“重度”感受最为强烈, 但抑郁感受不明显。

职业关联表现出在 3 个维度上都存在显著性, 这和疫情对行业造成影响的大小有一定的关系, 会对该职业人群的心理应激反应造成一定的影响。

2 后疫情时代居民心理健康稳定的影响因素分析

在对成都社区居民在恐惧、抑郁和强迫-焦虑 3 个维度的情绪反应程度做了初步的统计分析后, 继续在此领域进行相关文献研究。李靖等^[11]对 480 名居家隔离群众进行研究, 结果表明调研群众的焦虑情绪得分达到 (38.74 ± 8.46) 分, 与肺炎的了解程度和居家隔离的执行程度呈负相关。而在李焱芳等^[12]关于山西普通民众的焦虑情绪调研中发现, 有 76.6% 的普通民众对风险信息了解和正面信息与心理紧张程度呈负相关。在上文研究中, 指出焦虑抑郁情绪与年龄呈现显著关联, 李少闻等^[13]发现儿童及青少年的焦虑水平显著高于正常水平, 焦虑大部分来源于担心自己或者家人被感染。

经过以上相关文献研究, 结合实地走访和问卷 1、2 对社区居民在日常生活中呈现的主要心理困扰的调研结果, 总结发现影响后疫情时代居民心理健康稳定的主要因素有以下几点。

2.1 认知不足引发的恐惧

通过对居民防控知识掌握程度的描述性统计发现, 多数人对《突发公共卫生事件应急条例》和

《传染病防治法》的熟悉程度明显不足, 未参加过突发公共卫生事件健康教育的人群显著多于参加过的人群。随后将问卷 1 (具体题项内容见表 1) 与 5 道防控知识掌握自判题进行交叉卡方检验, 结果显示熟悉并掌握相关防控知识内容的人群, 会在人群密切接触时更为敏感 ($P=0.000\ 304$), 呈现一定的焦虑情绪; 不熟悉相关防控知识内容的人群, 则更易引起其生理/心理负面影响的发生, 恐惧状态发生概率较高。

新冠肺炎作为一种尚未被人类所清晰认识的新型传染病, 呈现出高传染性、无特效药、可致死性等特点, 极易引发民众的恐慌和心理压力^[14]。后疫情时代, 无症状感染者难分辨、疫苗研发对病毒变异是否有效等不确定因素, 让人感觉到自己或者家人的健康安全仍旧时刻受到威胁。由于对新冠肺炎病毒和防控知识的认知不足, 有人甚至出现一些强迫行为, 如反复刷新手机中的疫情信息, 反复洗手或消毒接触过的物品等, 这些都无疑加重了人们原本的恐慌情绪。

2.2 社交媒体渠道权威信息不及时并且真伪难辨

互联网时代的信息传播极其发达迅速, 大量与疫情相关的信息会进入人们的视野。肖娥芳^[15]研究显示, 几乎所有的研究对象每天都会通过各种网络媒体, 特别是新媒体来关注疫情信息。在本研究问卷反馈中也发现, 有 60.62% 的研究对象在疫情信息获取方面被不实信息和谣言困扰, 见图 1。可见媒体渠道对疫情信息和疫情防控措施等信息的披露, 对社区居民心理应激反应有着比较重要的影响, 真伪难辨的状态会给普通居民的安全感造成一定压力。

7. 在疫情信息获取方面, 您有过哪些困扰 [多选题]

选项	小计	比例
官方发布的疫情信息不能快速及时触达所有个人	263	42.56%
微信、抖音、微博等个人发布平台充斥各种不实信息, 甚至谣言	375	60.68%
不清楚出差或旅行目的地的实时防疫要求 (比如需核酸检测报告、到达劝返/隔离)	390	63.11%
其他 [详细]	35	5.66%
本题有效填写人次	618	

图 1 疫情信息获取困扰的调研结果

Fig.1 Survey results on difficulty of obtaining information on the epidemic

2.3 居家隔离期间的心理压力

新冠肺炎属于传染性疾病, 这意味着有风险的人群必须进行居家隔离。居家隔离会导致社交活动减少, 娱乐模式单一, 注意力不容易转移, 情绪不容易稳定。在调研中有 31 位居民曾经有隔离或感染经历, 从他们的描述统计结果中发现, 对“非常在意身体出现的任何不舒服”和“容易发脾气”这两种心理描述,

经常出现的频率超过 19%, 应激反应明显, 见图 2。一旦身边确诊人数增多, 他人传递的负面情绪还会加剧被隔离人员抑郁发生的概率。如果隔离持续时间过长, 还可能导致生理紊乱, 影响正常的睡眠饮食状态。

2.4 对基层防疫措施有效性的信心不足

在对居民认为城市防疫措施有必要继续保持或新增措施的意愿调查中, “测体温、健康码、行程码



图 2 心理情况描述统计
Fig.2 Description of mental situations

的查验”“风险人员隔离”“公共空间口罩佩戴、扫码通行”这三项内容选中比例较高，达 74.2%~80.9%。这说明社区居民对这三项防控措施执行的有效性尤其在意，也表明他们对现有防控筛查体系在这几方面存在不信任。结合实地走访调研也发现，社区日常对健康码、行程码查验不够严格，扫场所码执行不到位等现象确实存在。虽然自疫情暴发以来，各基层公共服务组织都对防疫政策进行了广泛的宣传，但实地走访调研发现，很多小区对进出人员和车辆的管控流于形式，个别机构对于电梯消毒和戴口罩监控也没有落实到位（偶尔摆拍做做样子），这很容易让居民对感知到的基层公共服务组织能力缺乏信心，降低安全感和幸福感。

2.5 对当下社会经济状况的担忧

为阻击新冠肺炎病毒的变异传播，国家和个体都为此付出了巨大的代价。后疫情时代，这一状况可能还会持续较长时间。疫情在全球范围内对社会、经济的影响，不仅加重了许多背债款压力或“上有老、下有小”一族对未来的担忧，也增加了中、小、微企业的经营压力。在上文心理现状的交叉卡方研究中指出：“职业”关联表现出在恐惧、焦虑、抑郁 3 个维度上都存在显著性，心理应激反应明显，这也表明人

们对未来发展心存忧虑，害怕失业。

3 居民心理健康稳定的服务策略相关研究理论基础

有研究学者发现，在新冠肺炎病毒大规模流行期间，恐惧是精神状态的主要表现^[16]。而进入后疫情时代，通过对成都社区居民在疫情突发后的心理现状调研结果统计后发现，恐惧维度的重度感受，相对抑郁和焦虑，也最为强烈（ $E=1.8456$ ），是居民心理应激反应的主要情绪表现。对于此类负面心理情绪的产生和调节机制进行研究，能够有效帮助人们找到避免或者减轻负面情绪的服务策略，从而维持居民的心理健康稳定。

3.1 心理情绪产生模型

心理学家阿诺德曾提出一种有关情绪的“评价-兴奋”理论，她认为“情绪产生的充分条件是主观上感受到的刺激事件评价”，即由刺激出现到情绪产生之间，要经过大脑皮层对刺激的评定后才形成某种态度^[17]。该理论给出了情绪产生的基本过程模型：刺激-评价-情绪，见图 3。由此可以关注到，对情绪产生的评价环节施加影响，能够从源头改善心理健康稳定问题。

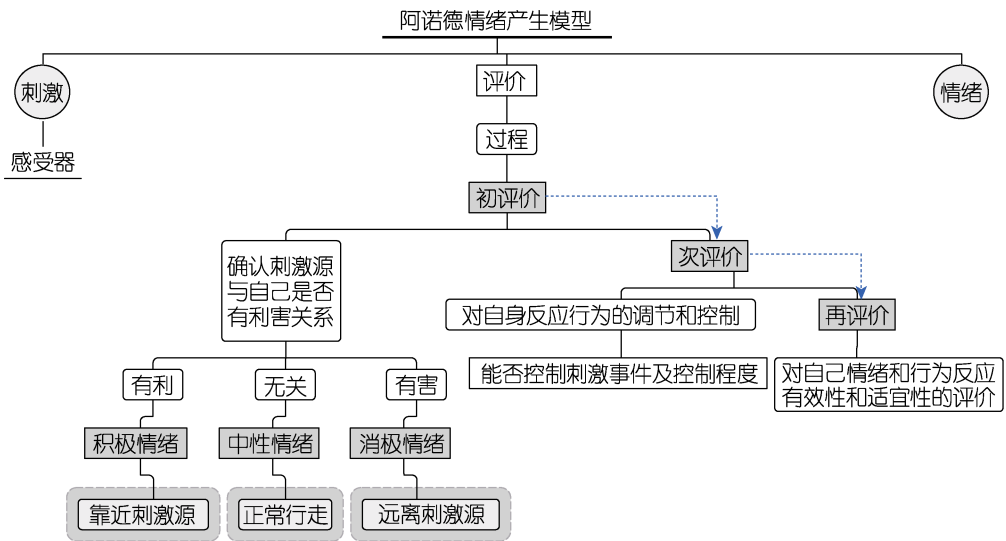


图 3 刺激-评价-情绪模型
Fig.3 Model of stimulation-evaluation-emotion generation

3.2 负面心理情绪调节模型

疫情发生,人们虽然不可避免地遭遇各种消极负面情绪的困扰,但也可以通过主动调节减少该情绪对个体的心理健康影响。从阿诺德情绪产生模型可知,情绪从

刺激到表达,中间存在一个评价阶段,这就给大家一个机会(对人的情绪进行调节)。詹姆斯·格罗斯和罗斯·汤普森在情绪产生评价理论基础上,提出情绪调节过程模型,该过程由 5 个部分组成:情境选择、情境修正、注意分配、认知改变和反应调整^[18],基本内容见图 4。

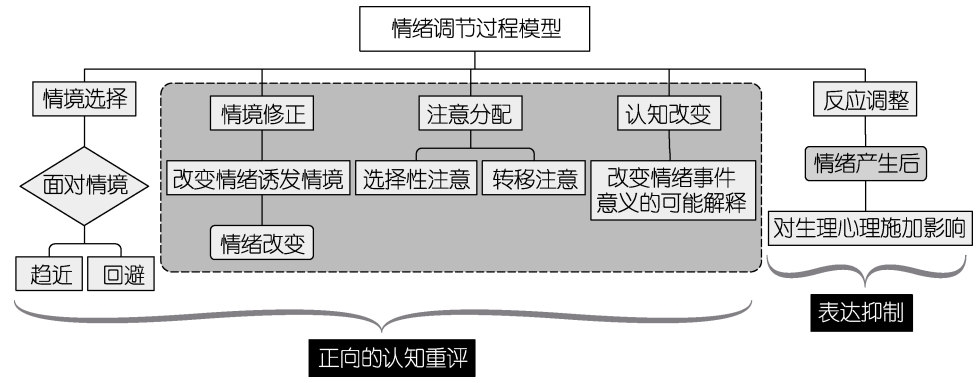


图 4 情绪调节过程模型
Fig.4 Model of emotion regulation process

该模型将情绪调节过程分为两个阶段,前 4 个调节控制点发生在成熟情绪产生前,被称为先行导向情绪调节,而第 5 个反应调整是发生在情绪形成后施加干预,被称为反应导向情绪调节,只能改变情绪的外在表现形式^[19]。由以上研究推导出两类调节策略:正向认知重评和表达抑制,并且认知重评比表达抑制有更积极有效的情绪调节能力。

3.3 服务设计思维优势

服务设计思维隶属设计思维,其研究基础遵从设计思维模型规律。Simon^[20]认为设计思维是以溯因推理为主的认知方法、打破已有限制的创造性态度和基于移情(同理心)的人。在认知方面,设计思维把溯因推理(Abductive Reasoning)视为主要的认知方法,即从结果出发,反推事故的原因,是一种倒序的思维方式^[21]。

服务设计是将设计思维应用于服务领域,从人的基本诉求出发,系统化地解决问题的方法。其思维模型能够给予研究者一种全局的统筹意识和系统化的思考视角。结合设计思维的溯因推理特点,能做到以人为本,从根本上改善其服务的质量。社区居民心理健康稳定问题,其多维度、多样性的特点恰好需要借助服务设计的系统化思维进行探索。

4 保持居民心理健康稳定的服务策略

由心理情绪产生模型在刺激发生后,如果希望最终不导向负面情绪,则可以在评价环节进行调节。本研究抓住这一要素,以设计学和心理学交叉学科为理论基础,将情绪产生过程类比服务流程,将不同评价阶段的刺激源类比触点。每个触点都会引发居民情绪的变化,服务内容则在每次有可能的刺激触点上产生

调节作用。基于此,结合情绪调节模型中正向认知重评方法,本文提出保持社区居民心理健康稳定的服务调节策略,见图 5。由于现实中用户心理情绪的复杂性,对负面情绪的调整实际上是多种策略综合作用的结果,由调节模型到服务策略之间并不是理想的单一路径,而是交叉共同作用。

4.1 认知提升策略

认知提升,能够改变人们在判断疫情这个刺激源对自己威胁性大小的可能解释。针对疫情防控相关知识开展全民范围的普及和体系化培训,让社区居民熟悉并全面掌握疫情相关防控知识体系,改变对疫情的记忆经验认知,对提高其抗击疫情突发的心理免疫力,减少群体负面情绪的发生有着积极作用。

本文调研数据显示,掌握新冠日常防控知识人群显著多于未掌握该内容人群 ($P<0.01$),这源于国家在各个渠道大力宣传新冠肺炎日常防护知识,这一举措得到了广大人民群众接受和认可,并起到了积极的作用,见图 6。

社区除了在常规的宣传栏张贴外,还可通过一些生活化艺术化手段,将严肃的卫生条例转变为更易被大众接受的形式,如公益电影、漫画海报等,通过信息传播热点渠道发布出去。而对临时被管控或隔离的社区居民,则应加大关爱的措施力度,通过一些线上活动,比如联合心理学界及相关领域的专家举办各类科普讲座,或者开设线上防疫心理咨询等公益服务,舒缓其心理压抑程度。总之,广泛采取不同形式和方法,系统化地开展居民疫情防控相关知识的全面普及工作。通过加强宣传力度和社区培训等方式,提高公众的疫情防控知识、技能与意识,从而提高我国公众的心理健康素养。

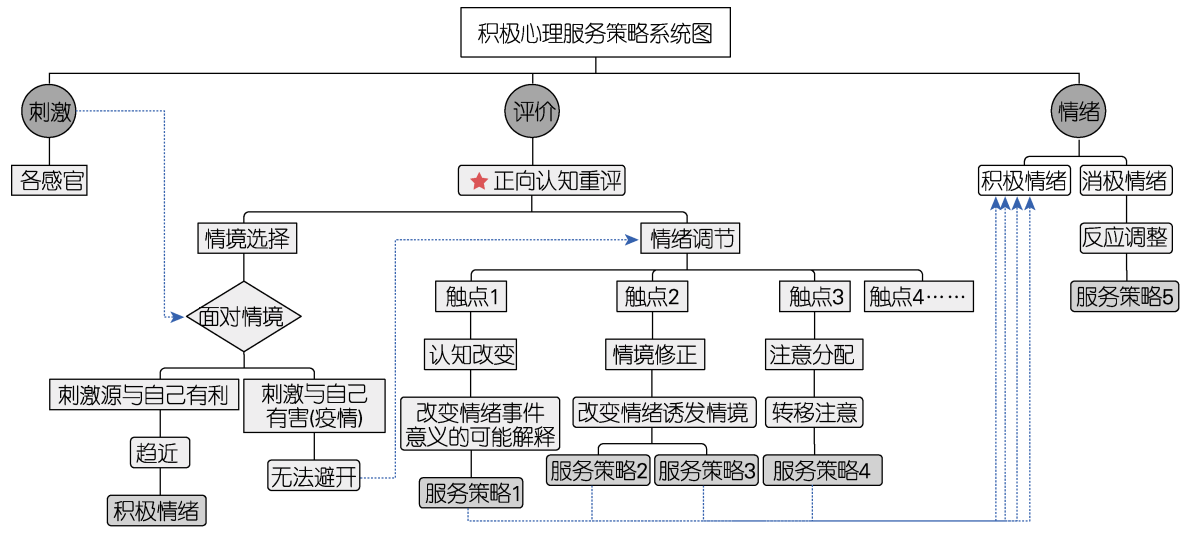


图 5 服务策略架构
Fig.5 Architecture diagram of service strategies

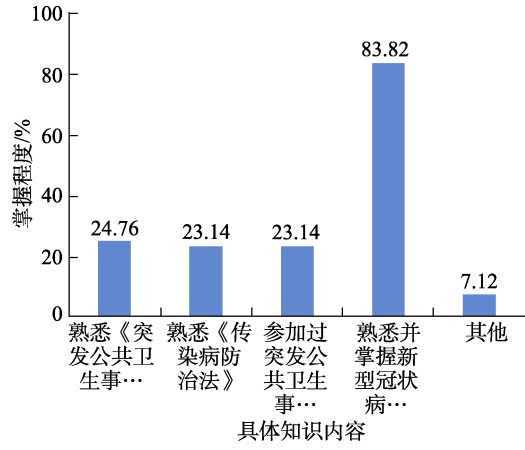


图 6 新冠肺炎日常防护知识掌握程度
Fig.6 Mastery degree of knowledge related to prevention and control of COVID-19

另外针对年龄较小者易诱发恐惧的特点,相关机构应做好对此类人群的心理健康防护。而对年龄较大的社区居民则可以步骤地将“疫情下如何做好自我防护”等内容投放其经常使用的信息获取热点渠道中,如微信群、短视频平台等,确保此类人群的可得性。

4.2 信息正向引导策略

信息正向引导策略基于情境修正理论提出,通过改变情绪诱发情境,对居民心理情绪产生调节效果。居民如果拥有及时获得官方准确信息的稳定渠道,在其接收到非官方渠道的疫情信息时,一般不会立即触发严重负面情绪,而是先到官方渠道求证。持续稳定的信息正向引导策略能避免居民诱发情绪变化。

4.2.1 打造官方权威平台, 信息及时触达

官方渠道的公信力显著高于人际传播、群体传播等非官方渠道。疫情突发后,公众对信息的需求非常迫切^[22],权威信息通过热度高的传播节点迅速触达每个人,能够及时稳定人心。

本文通过网络关键词搜索,对 2020 年 7 月北京新发地本土病例疫情暴发后,全国各地发生本地新冠疫情时的疫情信息披露、疫情防控内容及信息传播渠道进行聚焦和梳理,生成传播节点和转化路径,并生成热力图,见图 7。其红色颜色越深,面积越大,代表该节点热度越高,越值得人们在信息管控方面关注。

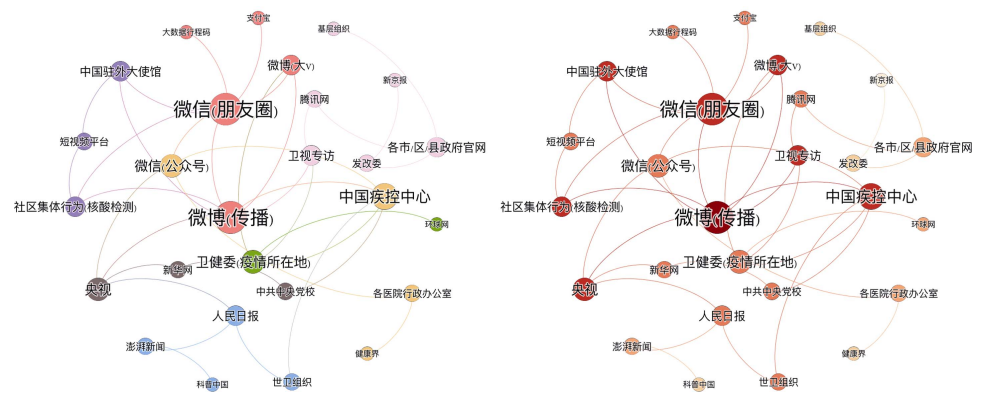


图 7 信息传播渠道热力图
Fig.7 Heat map of information dissemination channels

从图7中可以发现,微博和微信传播热度最高,建议在以上渠道设立疫情防控官方微信公众号,建立官方微博,以最快的速度占据信息传播主流渠道,加强信息传播渠道管控;通过各种媒体渠道、微博大V等大量转发以提高其活跃度,进一步提升权威渠道或平台的阅读率和在各个年龄段的普及率;建立多层快速直接的传播体系,使用微信弹窗、公众号置顶等措施,让信息及时传递至更多人群;本地化信息权威查询平台,让出差或去往异地的居民能够提前获取到达地的疫情防控政策,配合好当地的疫情防控工作。

4.2.2 信息透明,破除谣言

当疫情突发,社区居民通常对诸如风险区域变动等防疫信息接收时间滞后,给谣言以传播的机会。而微信朋友圈、微博等渠道缺乏监管机制,没有权威对照以至于无法分辨其言论的真伪,也给谣言的散布埋下隐患。互联网时代,各传播平台界限被逐步打破,良莠不齐的信息极易持续发酵并产生连锁效应,极易引发群体恐慌。

喻国明等^[6]在《营造认知安全感:疫情背景下媒介建构的重要命题》中提出可以利用社交机器人对良莠不齐的信息进行甄别和标识。在这一技术手段的赋能下,通过对信息源的醒目标记和风险提示等方法,可以有效遏制谣言的“病毒式传播”。另外,积极推动对微信群、朋友圈等个人发布社交平台进行综合监管,对不实信息发布者追究责任,让造谣者因代价惨重而停止传播行为。

4.3 信心增强策略

4.3.1 技术优化提高防疫可靠性

智能化、信息化产品伴随着防疫科技的不断升级也在不断更新。人们可以有效地利用科技手段,增加防疫风险筛查与闭环管理的可靠性,提高防疫政策执行力,增强民众对疫情防控措施有效性的信心,改变其对情境高风险性的判定,从而实现心理情绪的调节。

比如运用大数据技术将健康码、行程码、场所码在后台进行信息整合,通过电信、移动、联通三大移动互联网运营商进行数据调取,借助手机即时定位功能,在出入口设置识别端口,利用NFC识别技术,仅需靠近不接触即可读码,实现快速通行。个人只需要在手机上接受,同意运营商上传他的通信大数据形成唯一的编码,在商场、医院等所有需要扫码的地方,该编码被识别后,到达场所信息自动被记录,同时还可迅速进行中风险或高风险的筛查。通过这种方式,可以有效进行人群风险筛查,规避瞒报行程所造成的流调数据的缺失,从而保证防疫筛查的

有效性。

可以利用摄像头+语音提醒进行口罩佩戴筛查,自动化设备测温+人员监督机制,提升入口防控严密性,有效增强民众对疫情防控措施有效性的信心。

4.3.2 宣传稳定经济政策,增强信心

政府主导,积极推进惠民政策的升级,一是可以扶持大学生就业和创业,适当扩大招生规模,放宽考研录取条件等;二是可以放宽个人及中小微企业的还贷时间,适当减免利息等;三是给予企业经商优惠政策,降低水电气等消耗品的价格等。这一系列政策的推行,能够降低人们对未来生活的担忧,将对当下疫情带来经济颓势的关注转移为对未来美好生活的憧憬,保持积极乐观的情绪。

4.4 注意力转移策略

注意力转移策略主要通过舆论引导、社会活动吸引等方式,将大众对疫情的关注点转移到生产生活的其他方面,从而减轻因宅家过久,娱乐方式单一而引发的抑郁情绪。人们内心的消极情绪触发概率会随着日常生活充实度的增强而变小,安定感也就越强。

疫情时起时伏,让人们宅家的时间与以前相比有了大幅的延长。积极主动地开展一段新的学习进程,或者在工作上进行自我修炼和提升,都能够将人们的注意力由过度关注疫情转变为新开展的学习或者工作任务中,从而降低其因过于关注疫情而造成恐惧、焦虑的心理敏感度。同时,丰富多样的日常生活,如养花草、秀厨艺,不但可以提升个人的自信心和幸福感,还能收获美味佳肴或者漂亮花草。

另一方面,社区等基层组织还可以开展各种居家才艺展示、体育打卡或者个人技能比赛等活动,通过互联网提交统计、投票,解除居家隔离后领取实体礼品,实现积极引导居民参与、转移其对疫情的过分关注的目的。

4.5 总结

综合以上策略内容,结合后期的用户访谈研究,形成具体的服务策略见图8。

纵观整个服务策略体系蓝图,可以看出此次研究主要在情绪产生的三个阶段“刺激-评价-情绪”中评价阶段产生影响,从而达到更有效地维持社区居民心理健康稳定的目的。遵从服务设计思维模型,找到后疫情时代社区居民心理情绪变化的典型情境,并总结典型情境中的关键要素(问题痛点),基于情绪调节模型理论结合实际调研结果提出“认知提升策略、信息正向引导策略、信心增强策略、注意力转移策略”四项服务策略,从而有效帮助居民在后疫情时代保持心理健康稳定。

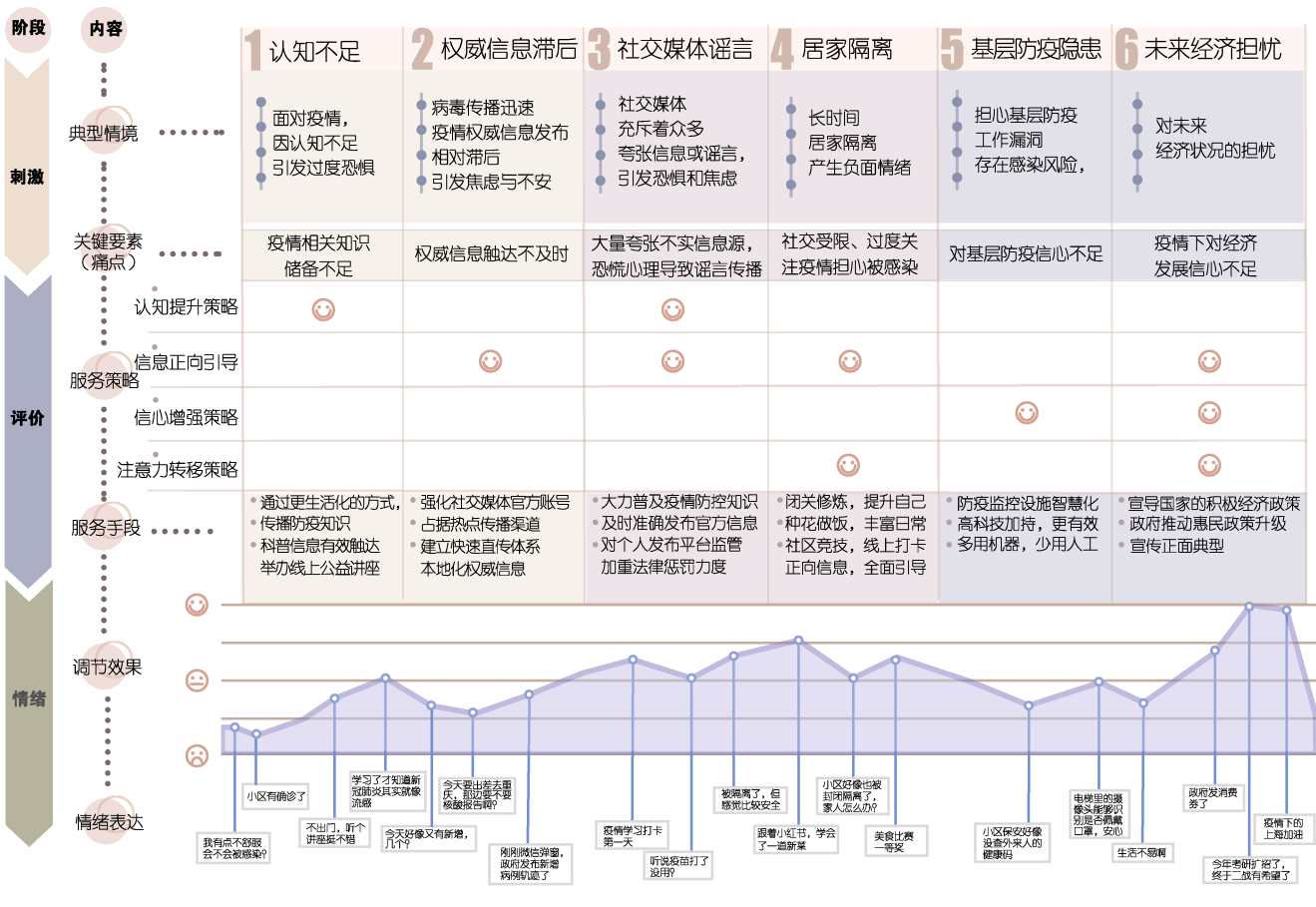


图 8 服务策略蓝图
Fig.8 Blueprint of service policy

5 结语

后疫情时代, 有专家推测在接下来很长一段时间, 人类都将和新冠病毒共存并展开博弈。本研究应时代新变化, 围绕后疫情时代社区居民心理状态所做的探索性思考, 为保持疫情期间居民心理健康稳定, 缓解消极情绪影响, 尽早适应正常工作生活学习具有重要意义, 也能为其他类似重大应急公共卫生事件的社会心理服务提供可借鉴经验。

参考文献:

[1] 王申振, 成铭, 姚悦怡. 应对新型冠状病毒肺炎疫情的社区心理服务体系构建[J]. 理论观察, 2020(4): 5-7.
WANG Shen-zhen, CHENG Ming, YAO Yin-yi. Construction of Social Psychology Service System in Response to New Coronavirus Pneumonia[J]. Theoretic Observation, 2020(4): 5-7.

[2] 王竹立. 后疫情时代, 教育应如何转型?[J]. 电化教育研究, 2020, 41(4): 13-20.
WANG Zhu-li. How should Education be Transformed in the Post-Epidemic Era?[J]. e-Education research, 2020, 41(4): 13-20.

[3] 王卓彦. 新冠肺炎疫情对心理状态的影响及因素[J]. 2020(6): 379-684.
WANG Zhuo-yan. Influence of Novel Coronavirus Pneumonia on Mental Status and Its Factors[J]. Advances in Psychology, 2020(6): 379-684.

[4] 李庭洋, 马尹超, 聂水林, 等. 后疫情时代公众心理行为影响因素研究[J]. 武汉理工大学学报(信息与管理工程版), 2021, 43(3): 281-286.
LI Ting-yang, MA Yin-chao, NIE Shui-lin, et al. Influencing Factors of Public Psychological Behavior in Post-Epidemic Era[J]. Journal of Wuhan University of Technology (Information & Management Engineering), 2021, 43(3): 281-286.

[5] 魏娜, 杨灿, 王晓珍. 重大突发公共危机事件中政府信息发布对公众心理的影响——基于 COVID-19 疫情的数据分析[J]. 江苏社会科学, 2020(3): 10-22.
WEI Na, YANG Can, WANG Xiao-zhen. The Influence of the Release of Government Information on Public Psychology during Major Public Emergencies: Data Analysis Based on the COVID-19 Pandemic[J]. Jiangsu Social Sciences, 2020(3): 10-22, 241.

[6] 喻国明, 朱天然, 陈宣好, 等. 营造认知安全感: 疫情背景下媒介建构的重要命题[J]. 新闻论坛, 2021, 35(1): 19-22.
YU Guo-ming, ZHU Tian-ran, CHEN Xuan-yu, et al.

- Creating a Sense of Cognitive Security: An Important Proposition of Media Construction under the Background of Epidemic Situation[J]. News Tribune, 2021, 35(1): 19-22.
- [7] 罗仕鉴, 胡一. 服务设计驱动下的模式创新[J]. 包装工程, 2015, 36(12): 1-4.
LUO Shi-jian, HU Yi. Model Innovation Driven by Service Design[J]. Packaging Engineering, 2015, 36(12): 1-4.
- [8] 张作记. 行为医学量表手册[M]. 北京: 中华医学电子音像出版社, 2005: 268-269.
ZHANG Zuo-Ji. Handbook of Behavioral Medicine Scales[M]. Beijing: Chinese Behavioral Medicine Science, 2005:268-269.
- [9] 张琳. 医护人员对甲型 H1N1 流感的情绪反应调查与分析[J]. 中国现代医药杂志, 2010, 12(9): 120-121.
ZHANG Lin. Investigation and Analysis of Medical Staff's Emotional Response to Influenza a (H1N1)[J]. Modern Medicine Journal of China, 2010, 12(9): 120-121.
- [10] 赵娜娜. 突发公共卫生事件中新闻媒体的运用分析[J]. 安徽预防医学杂志, 2019, 25(5): 381-382.
ZHAO Na-na. Analysis on the Application of New Media in Public Health Emergencies[J]. Anhui Journal of Preventive Medicine, 2019, 25(5): 381-382.
- [11] 李靖, 王曙红, 虞仁和, 等. 新冠肺炎疫情期间群众居家隔离防护依从性及其对焦虑程度的影响[J]. 中国感染控制杂志, 2020, 19(5): 404-410.
LI Jing, WANG Shu-hong, YU Ren-he, et al. Compliance of Home Quarantine Protection and Its Effect on Anxiety Degree during the Epidemic Outbreak Period of COVID-19[J]. Chinese Journal of Infection Control, 2020, 19(5): 404-410.
- [12] 李焱芳, 王薛瑶, 张晶, 等. 普通民众在新冠肺炎期间的心理调查[J]. 国际感染病学(电子版), 2020, 9(2): 308-310.
LI Yan-fang, WANG Xue-yao, ZHANG Jing, et al. Psychological Investigation of Ordinary People during Their Stay in COVID-19[J]. International Infections Diseases (Electronic Edition), 2020, 9(2): 308-310.
- [13] 李少闻, 王悦, 杨媛媛, 等. 新型冠状病毒肺炎流行期间居家隔离儿童青少年焦虑性情绪障碍的影响因素分析[J]. 中国儿童保健杂志, 2020, 28(4): 407-410.
LI Shao-wen, WANG Yue, YANG Yuan-yuan, et al. Investigation on the Influencing Factors for Anxiety Related Emotional Disorders of Children and Adolescents with Home Quarantine during the Prevalence of Coronavirus Disease 2019[J]. Chinese Journal of Child Health Care, 2020, 28(4): 407-410.
- [14] LIU N, ZHAO Guo-zhen, JI Bo, et al. Analysis of the Influence of the Psychology Changes of Fear Induced by the COVID-19 Epidemic on the Body[J]. World Journal of Acupuncture-Moxibustion, 2020, 30(2): 85-89.
- [15] 肖娥芳. 重大公共卫生事件期间居民心理及影响因素调查分析[J]. 统计与管理, 2020, 35(10): 36-41.
XIAO E-fang. Investigation and Analysis of Residents' Psychology and Influencing Factors During Major Public Health Events[J]. Statistics and Management, 2020, 35(10): 36-41.
- [16] 郭菲, 蔡悦, 王雅芯, 等. 新冠肺炎疫情下民众的情绪健康和社会心态现状[J]. 科技导报, 2020, 38(4): 68-76.
GUO Fei, CAI Yue, WANG Ya-xin, et al. Emotional Health Status and Social Mentality of the Chinese General Public during the 2019 Novel Coronavirus Pneumonia Pandemic[J]. Science & Technology Review, 2020, 38(4): 68-76.
- [17] 乔建中. 当今情绪研究视角中的阿诺德情绪理论[J]. 心理科学进展, 2008, 16(2): 302-305.
QIAO Jian-zhong. Arnold's Emotion Theory in the Perspective of Emotions Research Today[J]. Advances in Psychological Science, 2008, 16(2): 302-305.
- [18] 黄红嫚. Gross 情绪调节过程模型及其应用——以认知改变为例[J]. 韶关学院学报, 2012, 33(1): 153-155.
HUANG Hong-man. A Real-Life Reflection of Gross's Emotion Regulation Process Model Related to the Effect of Comprehension on Cognitive Change[J]. Journal of Shaoguan University, 2012, 33(1): 153-155.
- [19] 韩卓, 王慧. 疫情中的消极情绪体验与情绪调节[J]. 教育家, 2020(12): 62-63.
HAN Zhuo, WANG Hui. Negative Emotional Experience and Emotional Adjustment in Epidemic Situation[J]. Educator, 2020(12): 62-63.
- [20] SIMON H A. The sciences of the artificial[M]. Cambridge: MIT Press, 1996.
- [21] WANG Mei-na, WU Fan, MENG Kai-ning, et al. A Probe into Cultivation Path of Students' Ability in Innovative Digital Technology Design Based on Design Thinking[J]. E3S Web of Conferences, 2021, 236: 05075.
- [22] 刘丹. 全媒体时代突发公共卫生事件中的健康传播策略[J]. 新闻研究导刊, 2019, 10(12): 81-82.
LIU Dan. Health Communication Strategies in Public Health Emergencies in the Era of All-Media[J]. Journal of News Research, 2019, 10(12): 81-82.

责任编辑: 陈作