商道纵横

责任创造价值



商道纵横
疫情期间的公众情绪分析和应对的研究报告

商道纵横
作者：张圣 邓维宁
2020 年 6 月

声明及研究限制

- **本报告所使用的数据、结论和建议仅供研究用途，其结论和建议应仅作为学术参考，商道纵横不对引用、应用该报告的相关结论并付诸实施后的结果负任何责任。**
- **本报告中数据：**
  - **未采集个人信息**：在进行数据获取时未采集个人用户信息，因此本研究仅对大众群体有效，具体应用到子群体或个人时需谨慎对待；
  - **语义的局限性**：使用网络社交产品的人只能代表部分群众，在网络上表达的文字内容往往是倾向于表达的个体所产生的，其情感态度与“沉默的大多数”也许有差异；此外，文心中文分析系统采用的自然语言处理模型仍有不完备之处，难以觉察不同语境中的“言外之意”；
  - **缺乏常态信息**：分析的结果仅代表一段时期内的公众的情绪变化，应与平时的状态进行对比，从而得出更为稳妥的结论。但更大时间跨度的差异较大，很难选取可比性较强的时期作为对照组；
  - **时效性限制**：疫情事态发展需要长期应对，结合目前全球疫情发展迅速，且感染人数发展迅猛。研究中仅选取一段时间内的公开数据，不足以展现更长视角下的研究结果。

研究背景——疫情中的公众情绪

01

国民心理健康状况

- 2019年2月22日，中国科学院心理研究所、社会科学文献出版社在北京联合发布国内第一本心理健康蓝皮书《中国国民心理健康发展报告（2017~2018）》，发现我国城镇人口中**11%至15%的人心理健康状况较差**，2%至3%的人心理健康状况差，而农村人口的心理健康问题则更为严重；而与男性相比，女性的心理健康指数明显更低。此外，我国国民的心理健康需求极大，但大多数人都认为感知到的心理咨询或心理健康服务并不便利。
- 研究表明，人的情绪与心理健康状况会影响到人的认知、创造力、幸福感、身体健康、攻击性等，因此需要我们对情绪和心理健康的更多关注。

02

疫情中的公众情绪

- 这次疫情最早在武汉被发现，其发展影响了人民经济生活的方方面面，这些影响被个体感知并接受后，又会内化到人们的心理状态，从而反映在公开表达上。
- 本次将考量疫情中的公众的公开信息变化，反推情绪的发展，并由此为各利益相关方应对此次疫情提供建议和参考。

背景——数据分析方法

分析对象

- 某新型冠状病毒吧(建于2020年1月20日)
- 优点：人数较多：20余万关注用户；信息量大：平均每分钟新增60余条评论。

对象

分析所用工具

工具

- Python函数库： urllib、requests、csv、re、bs4、time、random、jieba、numpy、pandas、matplotlib、wordcloud、seaborn、imageio、codecs
- 文心(textmind)中文心理分析系统

数据基本信息

数据

- 时间段：**2020年1月20日至3月27日**
- 总收集评论数量： 474,811条
- 筛选标准：回复大于15字的文字信息；剔除明显无关的信息和重复信息
- 筛选后的评论数量：**84,666条**

数据分析流程

流程

- 数据获取、清洗与集合
- 数据变换与数据规约
- 数据挖掘与分析评价

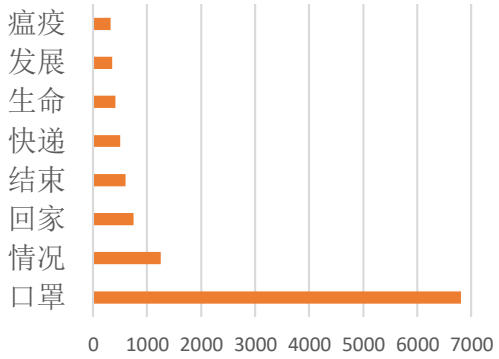
数据分析结果——关键词呈现：词云图

- 提及次数最多关键词：**口罩**
- 提及次数较多关键词：**武汉**、**疫情**、**病毒**、**医院**、**国家**
- 受到关注关键词：**希望**、**家人**、**工作**、**理解**、**鼓励**

- 公众一方面关心着全国的疫情新闻，表达自己的理解和鼓励，另一方面关心自己家中情况，期待着复工，希望家人平安。



词云图



部分词出现频数

(前200中排名间隔25的词)

洞察

公众在网络表达中显得较为积极，按照传播学观点，公众倾向于关注负面新闻。两者间的矛盾反映了公众对负面内容进行自我消化的过程，而这一过程需要消耗自我调节的力量，从而**降低公众在其他事物上的耐心程度。**

负面情境或消极情绪会让群体产生对本团体的认同，以及对外部团体的偏见和歧视。这需要创造更加积极的环境，降低公众消极情绪的负面影响。相应的，可理解部分海外公众的敌意来源，从而进行有效对外沟通。

负面情境或消极情绪会让个人倾向于和社会联结。在疫情期间，公众的社会倾向性较为明显，社会支持能帮助个体度过难关。






内容提要

商道纵横
SynTao— Sustainability Solutions

01 背景

02 数据分析结果

03 总结分析

04 结语

总结分析——公众关切：个人层面

人们希望**对生活有控制感**，当如疫情般的偶发因素影响到人们对生活的控制感时，消极情绪（特别是焦虑）会迅速发展，对个人甚至社会造成危害。



对大众而言，工作不仅是劳动换取金钱的途径，也是**自我价值感和成就感**的来源。

人们需要社交以获得**社会支持**，更多的社会支持往往预示着更积极、更坚韧的表现。

总结分析——公众关切：社会层面

疫情为企业和组织的运行管理带来了新机遇及挑战。

当企业和相关组织成功应对挑战时，人们会更有认同感或归属感；而当其做得不好时，人们会将其视为与己无关的存在，更多地对这些企业或相关组织及其内部人员进行批判；如果这些做得不好的地方与自己利益相关，公众会更容易感到愤怒。



延伸：

在信息时代，**公众对媒体的需求和要求更高。**

除了传统的真实性、时效性、准确性标准之外，媒体也应注意：

- 内容上积极回应大众关注焦点；
- 用词易于理解、无歧义；
- 发布平台易于传播等等。

从数据分析结果看企业应对之道

- **引导员工进行情绪管理与合理发泄**
  - 管控企业内部健康风险，如加大对员工健康险的投入、定期对办公环境进行消毒，以增强员工信心，缓解焦虑情绪；
  - 帮助员工增强对生活的控制感，如让员工照料办公场所的盆栽；
  - 鼓励员工合理发泄情绪，避免内耗过大，如提倡锻炼、鼓励倾诉等。
- **维持企业运转**
  - 受疫情冲击的企业以生存为首要责任，同时需兼顾疫情后的发展，如疫情冲击下为管控人力成本进行裁员容易带来疫情之后员工离职的风险，因此需要企业与员工互相理解和体谅，在不断沟通和调整中共同度过难关；
  - 有能力的企业可以为国家控制疫情做额外的贡献，员工也会更有认同感和归属感；
  - 员工复工后规律的上班也会帮助员工缓解焦虑，增强对生活的控制感。

给企业的建议

- **对内：**
  - 做好员工健康保障措施时，需避免过度防疫，导致加重恐慌情绪；
  - 做好员工心理建设，可设置公开讨论时间，帮助员工表达负面情绪和压力，舒缓紧张情绪；
  - 保证员工与家人相处的时间，鼓励员工与家人沟通，促进理解，舒缓情绪。
- **对外：**
  - 设计短期、中期、长期的CSR项目，以应对疫前、疫中、疫后的不同人群的需求和客观情况；
  - 结合疫情的发展，从短期的物质类的捐助项目（如捐款、捐物、捐产品等）向长期的非物质类的CSR项目（如心理疏导、社区沟通、赋能建设等）过渡或增加相关内容；
  - 传播CSR项目时可随着疫情的发展，应用恐惧管理理论、行为改变理论等，转向心理干预和暗示等方法，引导员工、社会公众等利益相关方的行为准则，保护个人健康、提高个人防护意识和认知，防范疫情的反复。

给NGO/基金会等第三部门的建议

- **对内：**
  - 做好员工健康保障措施时，需避免过度防疫，导致加重恐慌情绪；
  - 做好员工心理建设，可设置公开讨论时间，帮助员工表达负面情绪和压力，舒缓紧张情绪；
  - 做好员工心理建设，针对参与到抗疫一线工作的员工，综合考虑是否有过度劳作、长期接触负面情绪和信息的影响，及时对其轮岗、轮休，并关注其精神状况；
  - 保证员工与家人相处的时间，鼓励员工与家人沟通，促进理解，舒缓情绪。
- **对外：**
  - 针对疫情发展的不同阶段，设计不同的公益项目，满足不同利益相关方的需求；
  - 在物质类的捐助项目（如捐款、捐物、捐产品等）基础上，增加非物质类的公益项目（如心理疏导、社区沟通等）选项，全面帮助受助对象；
  - 与专业机构合作，在传播过程中，及时引导社会大众的行为规范，防范疫情的反复。

结语

- 本次疫情牵动着全世界人民的心，影响了人们生产生活的方方面面，在未来一段时间内也将继续改变我们的生活习惯、方式和历史。这篇分析仅是针对国内部分群众在2020年1月20日至3月27日的网络公开发言内容的一隅，其中难免不足，但也为我们窥探国民心理状况和情绪环境提供了新的视角，为未来利益相关方在该方面采取行动提供了洞察。

- 从数据中，我们发现了公众对健康、工作、社会的关注；从理论中，我们找到了对部分关切的解释和改进方向。机会与挑战并存，疫情带来了负面影响，但也促进了对风险管理与长期发展的思考和转型。相信对人们关切问题的积极和及时回应，对长期可持续发展道路的探索，会带来科学的结论和建议，以及值得期待的成果。

北京 • 上海 • 广州 • 成都 • 华盛顿

MQI 关键定量指标

商道学堂 SynTao Academy

商道融绿 SynTao Green Finance

CCM CSR PROMOTION CENTER 思盟企业社会责任促进中心

中国可持续发展 CASE PLACE 案例中心

Email: zhangsheng@syntao.com

http://www.syntao.com

商道纵横 版权所有