

研究社会心理行为 推进社会管理创新*

文/郑蕊 周洁 陈雪峰 傅小兰
中国科学院心理研究所 北京 100101

【摘要】我国正处于经济社会快速发展的重要战略机遇期与社会矛盾凸显期,社会管理问题日益显现和严峻。社会管理的本质是对人的管理和服。运用心理学特别是社会心理学的理论与方法深入研究和理解社会管理问题,并为有效制定与落实公共政策提供心理学依据,必将有力推进社会管理创新。本文概述了中科院心理所心理和谐研究组与社会预警研究组取得的部分相关研究成果,阐明将社会心理与行为指标纳入社会管理决策支持系统的重要意义,并呼吁在全国范围内建立多学科共同参与的社会态度监测平台。

【关键词】社会管理,社会态度,心理和谐,社会预警

DOI: 10.3969/j.issn.1000-3045.2012.01.004



郑蕊博士

1 引言

我国当前正处在前所未有的深刻变革中,经济转轨、社会转型、各种利益诉求不断、各种社会矛盾凸显,社会管理已上升至国家战略层面,成为事关国家

发展的重大问题之一。胡锦涛总书记强调,加强和创新社会管理,要完善“党委领导、政府负责、

社会协同、公众参与的社会管理格局”,要做好“协调社会关系、规范社会行为、解决社会问题、化解社会矛盾、促进社会公正、应对社会风险、保持社会稳定”等方面的工作。只有这样,才能最大限度增加和谐因素,建立与市场经济相适应的社会管理系统与机制。实现这一目标,需要我们从理念、制度、方法等多方面进行社会管理创新。社会管理的本质是对人的管理和服,主要通过制定和落实公共政策来体现,运用心理学特别是社会心理学的理论和方法研究社会管理中个体和群体的心理和行为规律,深入分析与理解社会问题,为有效制定和落实公共政策提供心理学依据,必将有力推进我国社会管理创新。

早在1967年,《美国心理学家》就曾出版专刊讨论心理学在国家公共事务管理中的角色和作用,主编 Arthur Brayfield 在“心理学与公共事务”(Psychology and Public Affairs)^[1]一文中倡导心理学

* 本研究得到中科院规划与决策科技支持系统建设项目“社会态度与集群行为监测与预警指标体系研究”(GH11041)资助
收稿日期:2011年12月21日

家参与公共政策的制定,这标志着心理学与公共政策制定的结合已得到学术界的高度重视。20世纪80年代以来,心理学的研究成果影响了美国公共健康政策、司法政策、环境保护政策以及社会保障政策的制定^[2]。在众多为政府提供决策服务的机构(如美国兰德公司、ISR社会调查研究所、英国战略情报研究中心等)中,心理学家都占有相当大的比例,其主要贡献在于研发与构建社会指标体系,将民众主观心态等软指标(soft/subjective indicator)引入社会评价,结合地区生产总值(GDP)、基尼系数(gini coefficient)等硬指标(hard/objective indicator),共同准确描述经济与社会的发展现状^[3-4]。Veenhoven指出,软指标对于指导社会公共政策的制定具有特别重要意义^[5-6]。首先,硬指标所能说明的问题往往受限于客观观察的结果,而若要对政策的制定提出综合性建议,就必须同时考虑软、硬两种指标。其次,硬指标适用于对具体细节的描述,而软指标在总体评估方面更具优势。例如,仅仅测算住房的空间面积与采光度,并不能准确地评价居住舒适度,而采用生活质量^[7]这个指标进行评估反而能更准确地反映居住舒适度。因此,心理学通过构建有关民众心理和行为特点的指标体系,并进行及时有效的监测和分析,可直接服务于实现“维护社会秩序、促进社会和谐、保障人民安居乐业、为党和国家事业发展营造良好社会环境”的根本目标。

2 心理和谐与社会态度

自2007年起,中科院心理所心理和谐研究组^①从社会心理学角度定义了心理和谐的内涵,连续4年在全国范围内进行多段随机抽样,建立了全国及多个地区的评估标准,并在重点地区及突发危机事件后进行了

定点数据采集工作。研究结果显示,心理和谐是个体在处理自我、家庭、人际和社会问题过程中的主观体验与总体感受,对该指标的定期监测有助于较为准确地把握和反映民众心态及预测群体行为。

2.1 心理和谐程度与经济发展水平不同步

在对全国东、中、西部34个地区的调查中,研究组发现,经济发展较好的东部地区,其心理和谐程度反而要低于经济发展较差的中、西部地区($F(2, 5\ 035)=13.32, p<0.001$)。东部地区的民众在人际关系($F(2, 5\ 032)=10.75, p<0.001$)和社会态度($F(2, 5\ 033)=58.95, p<0.001$)上的得分显著低于其他地区。此结果反映出随着经济的增长,人们更加忽视人际间的相互支持,对陌生人更不信任,而伴随经济发展产生的诸多社会问题,也使人们的社会心态出现下滑。值得注意的是,东部地区在经济快速发展中出现的社会问题将有可能在中、西部地区经济发展过程中重现。

为进一步探究经济发展水平与民众心态之间的关系,研究组同时收集了广东省46个地区的民众心理和谐数据与广东省统计局同期公布的地区生产总值。统计分析表明,随着经济的不断发展,民众心理和谐水平也呈上升趋势,二者存在显著线性关系($p<0.05$),同时二者在曲线拟合上也呈现出边缘显著($p=0.06$)。该结果表明,经济增长可以在一定程度上提高民众心理和谐水平(这一点在经济欠发达地区体现得更为明显),但当经济发展到一定水平后,经济的提升并不能带来心理和谐水平的相应提高。这种经济与社会心态发展不同步的趋势在国外相关研究中也已得到印证^[8]。该结果提醒决策者在大力发展经济的同时应重视心理和谐建设,营造友好互信的人际关系和积

① 中科院心理所心理和谐研究组成员:任孝鹏、白新文、郑蕊

极向上的社会氛围。

2.2 城镇居民社会态度呈现分离效应

城镇化是我国经济发展的持久动力,同时也带来了诸多社会问题。研究组在全国调查中发现,城市、城镇和农村居民在心理和谐程度上存在显著差异($F(2, 3\ 713)=12.72, p<0.001$),其中,农村居民得分最高,城市居民次之,城镇居民的得分最低。城镇作为城市和农村的过渡体,其居民的心理和谐程度本应介于城市和农村之间,但统计结果并非如此,而是呈现出明显的分离效应。深入分析表明,这种分离效应主要出现在人际关系($F(2, 3\ 710)=22.04, p<0.001$)与社会态度($F(2, 3\ 711)=25.62, p<0.001$)上。从人际关系来看,城镇居民对熟人的信任与城市居民没有显著差异,但是对陌生人的信任(即泛化信任^[9])显著低于城市与农村居民,而这种泛化信任的缺失也正反映出经济发展进程中传统价值观的消逝。从社会态度来看,城镇居民在评价社会焦点问题、评估社会积极面与遵从社会规范上得分均为最低,而这些问题也正是城镇居民当前所面临的重要挑战。应当看到,妥善解决民众心理和谐问题是我国城镇化进程健康发展的重要任务。

2.3 民众对解决社会尖锐问题缺乏信心

社会发展信心是指个体对未来发展的信心程度,它反映了个体对社会现状的评价以及对未来的预期。广东省的调查结果表明,城乡居民对我国在经济领域的发展持乐观态度:88.2%的人认为我国经济发展势头良好;83.5%的人认为人们的生活会越变越好。而在社会发展领域,仅48.3%的人认为社会矛盾会有所减少,49.4%的人认为社会地位会越来越平等,54.9%的人认为社会将会越来越公正。研究组将“政府在很多政策制定上还可以做得更好”当作民众诉求的指标。进一步的回归分析表明,民众诉求可以调节政府公信力与生活满意度之间的关系($F(2, 5\ 703)=50.55, p<0.001, R^2=0.16; \beta_{\text{政府公信力} \times \text{民众诉求}}=0.05, p<0.05$):即在信任政

府工作的前提下,民众诉求越高,他们的生活满意度也越高。由此可见,民众对于政府的诉求并不完全是对政府工作不满意的表现;相反,对政府提出更高的诉求,亦是一种“爱之深,责之切”的表达。我们预期,随着民众诉求与社会焦点问题得到进一步解决,社会管理进一步规范,民众的认识将更加理性,对社会管理的信心也将随之提升。

3 群体性事件与社会预警

自2004年起,中科院心理所社会预警研究组^②采用个案访谈、大规模社会调查和实验室模拟等多种方法对突发事件情境下群体的心理和行为展开研究。其中,个案研究关注群体性事件发生的根本原因;大规模社会调查将城乡居民的社会态度与该地区的群体性事件数等宏观数据结合起来,以确定有效预警社会稳定形势的心理行为指标;而实验室模拟研究则通过观察人群在突发事件下表现出的心理过程及行为反应,揭示群体性事件发生和演变的动力学特征。

3.1 群体性事件的原因与预警

群体性事件是一种典型的集群行为,指部分群众与行政当局或强势社会集团对抗性冲突^[10]。国外相关研究指出,政府满意度、社会认同、相对剥夺感、去个体化、速生规范^[11-15]等社会心理因素均是导致集群行为的重要变量。中国的国情与国外有别,需要进一步研究确定能够预警我国群体性事件的社会心理因素。研究组个案分析的结果表明,在群体性事件发生地,民众与官员对当地公共问题的判断存在很大差异,当地公共政策失误和不当行政是发生群体性事件的根本原因。社会群体间的利益冲突、制度或法律系统缺陷、腐败现象的出现^[16-18]等通常被认定为导致群体性事件的衍生因素。探明群体性事件发生的根本原因,才能使各级政府在提升自身执政能力方面的努力更加有的放矢,是预防和减少群体性事件的关键。

② 中科院心理所社会预警研究组成员:王二平、陈毅文、任孝鹏、周洁

与此同时,自2005年至今对城乡居民社会态度进行追踪调查的结果显示,民众的生活满意度、收入满意度、国家及当地经济发展满意度、当地经济发展预期、中央及当地政府工作满意度、对社会问题严重性的判断、社会公平感以及应对不公正事件的行为倾向等心理指标都能够有效预测当年该地区发生的群体性事件数,其中部分指标还可以在在一定程度上预测该地区第二年及第三年的群体性事件数。而且,当年的态度数据对该地区第二年的群体性事件数预测力最优,呈现出明显的时滞效应。可以看出,通过城乡居民社会态度调查预警该地区的社会稳定形势是科学可行的。

3.2 社会公平感缺失与全民弱势心理

社会公平感(social fairness)指民众对整个社会公平现状的感知和评价^[19]。诸多研究证明,社会公平感是成员参与集群行为的重要预测变量^[20-21]。由感知到的社会不公平(perceived unfairness)引发的群体愤怒情绪(group-based anger)更是集群行为关键的驱动因素^[22-23]。研究组多年来对城乡居民社会态度追踪调查的结果表明,民众对社会公平状况的评价始终处于中等水平,而且在近两年出现了持续下降的趋势:2005年,39.3%的民众认为社会是公平的,而33.2%的民众认为社会并不公平;2006—2008年,社会公平感连续3年平稳提升;2009年初,认为社会公平的民众占40.2%,认为不公平降至24.7%;但2010年初,民众的社会公平感出现大幅回落(认为公平的占34.6%,认为不公平的占27.6%),已明显低于2009年的水平;2011年则继续下降(认为公平的占31.5%,认为不公平的升至30.7%),甚至低于2005年的水平。

事实上,社会公平感下降已衍生出许多不良的社会心态,“全民弱势心理”就是其中

负面影响最大的一种。有调查显示,中国近五成党政干部认为自己是弱势群体,公司白领中该比例为57.8%,知识分子(主要为高校、科研和文化机构职员)中该比例为55.4%;而一项网络调查显示,认为自己是“弱势群体”的受访者竟高达七成^[24]。很显然,一个社会存在如此众多的弱势人群是不现实的。正是由于社会公平缺失,才使人人自危,担心自己即使今天是既得利益者,也很可能在明天便沦为相对弱势的群体。因此,社会公平感缺失可能是导致“全民弱势心理”蔓延的根本原因。

3.3 地方政府满意度与集群行为

民众对地方政府的满意度基于民众主观感知对政府所持的心理认可状态^[25]。以往研究指出,地方政府满意度是导致群体性事件的重要因素,地方政府协调处置矛盾失效、政策与决策失误、权力腐败、诉求渠道不畅等不当行政使民众利益受损,导致民众对地方政府不满情绪的累积^[26-27],成为引发群体性事件的关键潜伏诱因^[28]。研究组通过实验室模拟研究也证明,民众对地方政府的满意度确实是影响集群行为的重要预测变量,它不仅会对群体成员参与集群行为的意向及最终行动产生作用,还可以在很大程度上影响人们在面对不公平事件时的愤怒情绪和对不公平情境的认知评价过程。如果能够有效提升民众对地方政府的满意度,则可以减少民众面对利益冲突事件时的情绪反应,进而降低群体性事件等极端非理性行为发生的可能性。

民众对地方政府的满意度是城乡居民在与当地政府的长期互动中逐渐形成的,若想改变它并非易事。社会心理学中有关态度改变的研究提供了一些解决方法。研究发现,基于认知的态度更容易在认知信息的说服下发生改变,而情感信息则更容易改变



那些基于情感的态度^[29-30]。研究组另一个实验室模拟研究表明,民众对地方政府的满意度是由认知成分主导的。因此,提升民众对地方政府的满意度需要从提供认知信息入手,街头的宣传标语、宣传横幅、宣传画、主旋律歌曲等都属于改变民众态度的有效措施,但这些宣传内容应以客观介绍和对事实的说明为主,而不要空喊口号或一味强调情感联系。研究还发现,引导民众聚焦其对地方政府满意度的认知成分,可以使民众在后续面对利益冲突时变得更为理性,减少冲动性的极端行为,对化解群体性事件也具有一定的作用。

4 心理学服务于社会管理创新的发展趋势及展望

社会管理创新是个大课题。通过建国以来长期的探索和实践,我国已初步建立了社会管理工作领导体系、构建了社会管理组织网络、制定了社会管理基本法律法规,但总体而言,主要工作还是在为社会管理奠定“物质”基础。社会管理的主体和客体都是人,因此,社会管理创新急需对“人”这一核心要素进行深入的心理与行为规律研究,将已有的研究成果运用于社会管理实践,进而推动社会管理创新、提升社会管理科学化水平。心理学有大量理论、方法及研究成果可用于了解民众社会态度、预测民众行为倾向性,并对态度与行为之间的中介与调节因素进行干预,从而引导和改变个体和群体的行为。因此,当前我国社会管理创新的一个重点突破就是心理学与社会学、经济学、统计学等学科紧密合作,共同研发社会软硬双指标系统,为国家制定和实施公共政策提供科学建议和技术支持。为此,我们提出以下对策和建议:

(1)在全国范围内建立社会态度监测平台,定期调查城乡居民各种社会态度。应多学科合作,建设综合性城乡居民社会态度调查研究平台,在全国各大经济地理区域以县级为单位对民众的社会态度进行广泛调查和定期追踪。凡人口在7万

及以上的县级地区都应涉及,并坚持每年至少调查一次,也可以在重大事件(如奥运会)或重要改革(如医药卫生体制改革)前后进行有针对性的调查,并在此基础上,使用数学建模的方法筛选出有效预测社会稳定形势的社会态度指标,逐步建立以民众社会态度“晴雨表”预警该地区社会稳定“大气候”的社会态势监测网,并将社会心理与行为指标纳入社会管理的决策支持系统。

(2)改善政群关系、提升地方政府满意度,以化解社会矛盾、应对社会风险。应进一步提高地方政府公共管理行为的透明度。凡不涉及国家机密的公共事务,都应以各种形式向民众公开,让民众了解和监督。在公共政策的制定过程中应增加了解民意的环节,为民众提供表达意见、参与政策制定的机会,使整个听证过程保持公开透明,并在最终决策中综合考虑各方意见。同时,各地政府应及时准确了解当地民众关注的社会现象及迫切需要解决的问题,增强党政部门对公共问题的敏感性,将工作重点放在解决民生问题和自身内部建设上,注重发展成果的普惠性,推进基本公共服务均等化,把老百姓关心的热点问题摆在突出位置,从源头上缓解民众的不和谐心理,共建共享和谐社会。

(3)进一步完善社会规则,切实保障体制内利益诉求渠道畅通。完善社会规则,保障每个公民都能公平地依靠法律和规章制度等显规则参与社会竞争,让民众真正感受到社会的公平正义,从而培育健康的社会心态。此外,应进一步健全和完善体制内利益诉求渠道,保障民众在遭遇不公平事件时能够利用有效渠道表达诉求。在公共管理实践中,上访、法律和媒体原本都是民众可以选择的体制内利益诉求渠道,但目前由于一些地方党政部门对民众利益表达方式尚存在较为片面的认识,使某些体制内利益诉求渠道被当作社会不稳定现象压制,导致纠错机制缺失,反而成为激化群体性事件的重要因素。所以,当前迫切需要畅通体制内利益诉求渠道,让民众的不满和利益诉求

得以表达。

主要参考文献

- 1 Arthur H B. Psychology and public affairs. American Psychologist, 1967, 22(3): 182-186.
- 2 胡象明, 陈萌. 简论美国公共政策制定中的心理分析. 中国行政管理, 2008, 7: 57-61.
- 3 Campbell A, Converse P E, Rodgers W L. The quality of American life: Perceptions, evaluations, and satisfactions. Institute for Social Research, USA: Ann Arbor, 1975.
- 4 Andrews F, Withey S. Social indicators of wellbeing: American perceptions of quality of life. New York, USA: Plenum Press, 1976.
- 5 Veenhoven R. Happy life expectancy: a comprehensive measure of quality-of-life in nations. Social Indicators Research, 1996, 39: 1-58.
- 6 Veenhoven R. Why social policy needs subjective indicators. Social Indicators Research, 2002, 58: 33-45.
- 7 Johansson S. Conceptualizing and measuring Quality of Life for national policy. Social Indicators Research, 2001, 58: 13-32.
- 8 Kahneman D, Angus D. High income improves evaluation of life but not emotional well-being. Proceedings of the National Academy of Sciences, 2010, 107(38): 16 489-16 493.
- 9 张建新, 张妙清, 梁觉. 殊化信任与泛化信任在人际信任行为路径模型中的作用. 心理学报, 2000, 32(3): 311-316.
- 10 张书维, 周洁, 王二平. 群体相对剥夺前因及对集群行为的影响——基于汶川地震灾区民众调查的实证研究. 公共管理学报, 2009, 6(4): 69-77.
- 11 Kelly C, Kelly J. Who gets involved in collective action? Social psychological determinants of individual participation in trade unions. Human Relations, 1994, 47(1): 63-88.
- 12 Brewer M B, Pierce K P. Social identity complexity and outgroup tolerance. Personality and Social Psychology Bulletin, 2005, 31(3): 428-437.
- 13 Walker I, Mann L. Unemployment, relative deprivation, and social protest. Personality and Social Psychology Bulletin, 1987, 13(2): 275-283.
- 14 Silke A. Deindividuation, anonymity, and violence: Findings from Northern Ireland. Journal of Social Psychology, 2003, 143(4): 493-499.
- 15 Ackerman A. The prevention of armed conflicts as an emerging norm in international management: The OSCE and the UN as norm leaders. Peace and Conflict Studies, 2003, 10(1): 109-115.
- 16 商磊. 由环境问题引起的群体性事件发生成因及解决途径. 首都师范大学学报(社会科学版), 2009, 5: 126-130.
- 17 王玉叶. 法治视角下的群体性事件分析. 公安研究, 2008, 2: 14-22.
- 18 刘孝云. 群体性事件中的政治信任问题分析. 探索, 2009, 5: 76-80.
- 19 Mummendey A, Kessler T, Klink A et al. Strategies to cope with negative social identity: Predictions by social identity theory and relative deprivation theory. Journal of Personality and Social Psychology, 1999, 76 (2): 229-245.
- 20 Tausch N, Becker C, Spears R et al. Explaining radical group behavior: Developing emotion and efficacy routes to normative and nonnormative collective action. Journal of Personality and Social Psychology, 2011, 101(1): 129-148.
- 21 Van Zomeren M, Spears R, Fischer A H et al. Leach C W. Put your money where your mouth is! Explaining collective action tendencies through group-based anger and group efficacy. Journal of Personality and Social Psychology, 2004, 87(5): 649-664.
- 22 Levine E L. Emotion and power (as social influence): Their impact on organizational citizenship and counterproductive individual and organizational behavior. Human Resource Management Review, 2010, 20(1): 4- 17.
- 23 Smith H J, Cronin T, Kessler T. Anger, fear, sadness: Fac-



- ulty members' emotional reactions to collective pay disadvantage. *Political Psychology*, 2008, 29(2): 221-246.
- 24 张蕾, 王俊秀. 社会学家: “全民弱势心理”折射社会规则缺失. *中国青年报*, 2010年12月25日. 见 http://zqb.cyol.com/content/2010-12/25/content_3469546.htm.
- 25 Lewis C. The Howard government: The extent to which public attitudes influenced Australia's federal policy mix. *The Australian Journal of Public Administration*, 2007, 66(1): 83-95.
- 26 周甜. 集群行为研究综述. *甘肃警察职业学院学报*, 2009, 7(1): 35-39.
- 27 张兆端. 国外境外关于集群行为和群体性事件之研究. *山东公安专科学校学报*, 2002, 1: 76-80.
- 28 孙丙高. 集群行为要素消减: 大学生集群行为过程管理探析. *山东省青年管理干部学院学报*, 2009, 4: 53-55.
- 29 Huskinson T L, Haddock G. Individual differences in attitude structure: Variance in the chronic reliance on affective and cognitive information. *Journal of Experimental Social Psychology*, 2004, 40(1): 82-90.
- 30 Zanna M, Rempel J. Attitudes: a new look at an old concept. In D. B & K. AW (Eds.), *The Social Psychology of Knowledge*. Cambridge: Cambridge University Press, 1988.

Applying the Social Psychological Behavior Research to Promote the Innovation of Social Management

Zheng Rui Zhou Jie Chen Xuefeng Fu Xiaolan

(Institute of Psychology, CAS 100101 Beijing)

Abstract At present, there are both important opportunities and numerous challenges with the rapid economic and social development in China. During this period, the social management issues gradually appear and become more and more serious. The nature of social management is the management and service for people. Thus, the possible innovation of social management is to explain and solve social problems by using the methods and theories in psychology, especially in social psychology. Moreover, it will be very helpful for the innovation of social management to make and carry out the public policies according to psychology. This paper introduced some of our past work on psychological harmony and social alarm, and made suggestions on how to apply the social psychology research to promote the innovation of social management. In conclusion, we suggested that a national social attitude monitoring platform should be established so that the social psychological and behavioral indexes could be incorporated in the decision support systems of social management.

Keywords social management, social attitudes, psychological harmony, social alarm

郑蕊 中科院心理所助理研究员、博士。主要研究领域为社会心理学及相关应用,已发表论文数十篇。E-mail: zhengrui@psych.ac.cn