

群体性突发事件中群体行为的演化态势研究

□魏玖长 韦玉芳 周磊 [中国科学技术大学 合肥 230026]

[摘要] 通过对近年来我国发生的40起群体性突发事件进行分析,总结出群体行为的演化规律,发现群体性突发事件中的群体行为演化态势在活动、相互影响和情绪三个要素方面体现出明显的层次差异性。这种差异性主要源于以下几个方面:群体利益受到威胁是引发群体性事件的直接诱因;外部环境条件是群体性行为的导火索;群体突发事件中群体通过各种渠道方式进行互动;群体结构特点是决定群体行为强度的主要因素。因此,防范并化解群体性突发事件,应特别重视公共性较强的群众矛盾;对涉及公众利益的公共项目建设方面,采用正态型的信息释放模式与公众进行沟通;实时监测事件关联者的情绪反应,并控制主动激发他人产生暴力行为的个体;降低群体性事件中核心参与者的利益期望,弱化当前事件的“利益补偿”对未来事件的影响。

[关键词] 群体性突发事件; 群体行为; 态势; 事件参与群体; 群体结构

[中图分类号] D523.29

[文献标识码] A

[文章编号] 1008-8105(2011)06-0025-06

引言

根据《突发事件应对法》的规定,突发事件是指突然发生,造成或者可能造成严重社会危害,需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。而群体性突发事件,一般是指在一定社会背景下形成的群体为了共同的利益或需要,在不确定诱因和不确定时间中,突然引发的公开干扰社会秩序,造成不良社会影响,乃至可能危及社会稳定的集群行为。

当前我国正处于社会转型期,由于征地拆迁、经济体制改革、官员腐败、社会治安等引发的群体性突发事件越来越得到社会公众的密切关注。这些事件中产生的群体上访、请愿、集会游行甚至包围冲击重要机关、部门和要害单位,堵塞交通,非法占据公共场所,在社会文体商贸活动聚众滋事,聚众哄抢,聚众械斗以及少数的打砸抢行为等突发现象,成为威胁我国社会稳定的一个重要因素^[1]。

群体性突发事件中民众的典型心理和行为态势与事件的特性有关。首先群体性突发事件具有突发性、紧急性,正是这种突发性,使人们失去心理平衡,产生心理应激,甚至恐慌^[2]。其次,群体性突发事件具有高度的不确定性,一旦爆发,不但会造成社会经济损失,还会给公众的心理带来恐慌和不安全感^[3]。这主要归因于这类事件的开端是无法用常规性规则进行判断,而且它的发展和影响有时候没有经验性知识作为指导。同时需要注意的是群体性突发事件的发展还会产生“连锁反应”,而这种连锁反应有可能会引发一连串更严重的危机。再次,群体性突发事件会影响到各个层面的社会主体,包括政府、企业、民间团体和个人,其影响具有一定的社会性,往往会造成比较严重的社会危害^[4]。最后,群体性突发事件的存在具有广泛性,整个社会各个部门都要去面对这个问题。另外,社会个体的心理特征和社会化程度也会影响到群体性突发事件中个体的心理与行为反应^[5]。

对于群体性突发事件的防范和化解是一场“持久战”,既不能消极防御,也不能指望通过简便快捷的政治手段速战速决,而应有战略性的可持续的制度安排和策略选择^[6]。群体性突发事件的发生有一定的随机性、潜伏性,对群体性突发事件的发生演

[收稿日期] 2011-10-18

[基金项目] 国家自然科学基金青年项目(61004108);国家自然科学基金重大研究计划重点支持项目(91024027);教育部新世纪优秀人才支持计划(NCET-10-0920);中国科学技术大学青年创新基金《危机状态下公众的风险认知规律及干预机制研究》资助。

[作者简介] 魏玖长(1979-)男,博士,中国科技大学管理学院副教授;韦玉芳(1987-)女,中国科技大学管理学院硕士研究生;周磊(1987-)男,中国科技大学管理学院博士研究生。

化进行预警预控,对维护社会稳定具有特别重要的现实意义^[7]。要实现这一目标,很重要的一个途径就是对群体事件的群体行为演化进行态势分析,掌握事件中群体行为的形成路径。

一、群体性突发事件中的群体行为的演化规律

为研究近年来我国发生的群体性突发事件的群体行为的演化规律,本文从新华网等权威媒体上搜集了2007~2011年我国发生的40起群体性突发事件。在调研各起事件的发生时间、发生地点、事件诱因、参与群体特征、造成后果及事件处理等信息的基础上,总结研究群体性突发事件的群体行为演化规律及群体行为特征。

(一) 群体行为演化四个阶段

按照事件的发展进程,群体性突发事件中群体行为的演化主要可以概括为四个阶段:形成阶段、强化阶段、执行阶段和解体阶段,如图1所示。

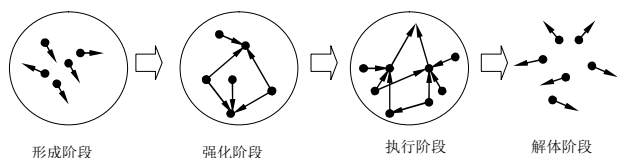


图1 群体行为发展阶段

形成阶段:在该阶段,由于外部环境的刺激,个体的自身利益可能受到威胁,个体会产生关注的情绪,当很多个体为了某个共同关心的具体目标走到一起,就形成了群体。此时,群体成员的情绪较稳定,群体中个体之间开始公开交流信息,以便了解到更多信息。在该阶段,群体在结构、目的、领导方面存在大量不确定性的特点。

强化阶段:该阶段最明显的变化是群体规模得到扩大。群体关系进一步发展,群体成员有一种强烈的群体认同感和志同道合感,并且出现了小范围的领导者。此时群体内部成员之间互相影响,成员之间进行大量信息沟通。由于信息的不对称性,谣言很容易在该阶段产生,有些个体通过各种渠道传播谣言信息。大量不确定信息的获知使得群体成员产生担忧情绪,这种情绪对群体内其他成员有强烈感染力。

执行阶段:由于前面两个阶段中政府部门没有监测到群体成员的心理和情绪反应,或者未及时采取应急措施,群体成员的行为演化到执行阶段。此时,群体的结构发挥着最大作用,并得到广泛认同。群体的行为从担忧情绪和互相影响发展到采取统一行动。群体中的一些个体唆使成员采取活动,有的

甚至激发他人产生暴力行为。其他成员往往有从众心理,因此在行为上也模仿群体内的其他个体,大规模的集合行为严重干扰了社会秩序,并造成不良社会影响。

解体阶段:群体性事件爆发后,政府部门开始给予高度重视并迅速采取应急措施进行应对,使群体行为在短时间得到缓解。群体成员的情绪得到稳定,并放弃各种非理性活动,当有关部门采取的各种措施满足了群体的利益需求时,群体也随之解体。

(二) 群体行为特征

本文通过分析40起群体性突发事件析可以得出,群体性突发事件中参与群体的行为除了遵循以上四个阶段的演化规律外,群体行为有其自身的特殊性。

1. 事件参与群体是一个非正式组织,其存在只是为了满足群体成员的利益诉求,如了解真相、维护自身权益等。当前,我国发生的群体性突发事件,绝大部分属于社会内部矛盾,事件参与者只是表达自身的利益诉求,没有政治倾向。由于各个事件的发生时间、地点、后果影响等不同,事件参与群体在时间、空间和诉求上也高度分散。单起事件的参与人数数量有限,组织性也比较差。但随着社会教育水平、民主意识的提高,信息技术的广泛应用和交通条件的改善,甚至某些国外势力的介入,事件参与群体形成统一意识形态和组织机构的风险越来越高,这种风险性尤其要引起注意。

2. 群体行为激发的诱导性。并非每起冲突事件都会诱发群体性突发事件,例如全国每年自杀人数约25万人,而演化成类似湖北石首事件、贵州瓮安事件的自杀事件寥寥可数。为此,由普通事件激发成为一起群体性事件,必然存在一定的诱因。也就是说,该起事件能够刺激社会个体的参与积极性,引发其群体的集合行为。“集合行为”的一个重要内容是谣言产生和流传,谣言信息的流传则会进一步扩大群体事件的规模,加深群体行为的程度,造成更加严重的社会影响。

3. 事件参与群体的存在具有短期性的特点。一般来说,群体性突发事件的爆发到结束持续的时间都较短,一般在5天以内,短的在一个小时左右。事件参与群体的成员身份界定也是在此期间得到确认。

4. 由于突发事件的短期性特点,参与群体的成员来源具有较大的随机性和非固定性。即使一些政府人员、事业单位人员也可以成为群体事件的参与者。而对于一些较大规模的群体事件,如厦门PX事件、杭州飙车案,其成员更是来源于当地各个阶层。

相互影响和情绪不是相互独立，而是密切相关的，其中任何一项变动，会使其他要素发生改变。如果成员之间通过密切联系与影响，就能激发其失

控情绪, 导致其倾向于采用暴力行动。而如果事件诱因是的群体成员持有很强的愤怒情绪, 如吉林通钢股权重组冲突事件, 由于高管人员的言语激发了员工与管理层之间的对立情绪, 导致暴力行为的出现, 引发了严重后果。

三、群体性突发事件中群体行为态势的影响因素

Goodman, Ravlin, Hackman^[9]等人在研究群体行为理论时认为, 组织中群体的绩效水平和群体行为受群体外部环境、群体成员的能力、群体规模、冲突水平、群体结构以及成员为了遵从群体规范而承受的压力等主要因素影响。根据以上理论, 结合群体性事件中群体行为特征, 本文认为群体性突发事件群体行为的层次差异性主要受受群体外部环境、群体成员自身利益需求、群体互动以及群体结构等因素影响, 其中群体结构主要包括群体的内聚力和同质性, 如图2所示。

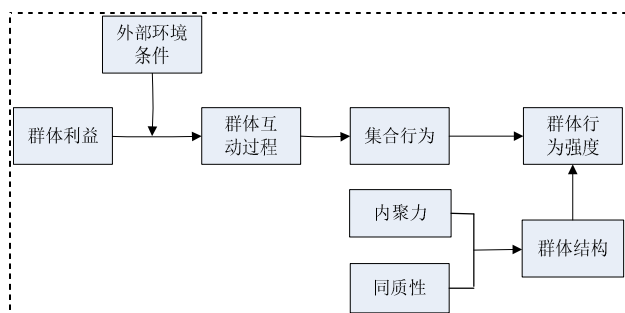


图2 群体行为的模型

1. 群体利益需求受到威胁是引发群体行为的根本原因。

生存是每个个体的本能。从人的本性来说, 求生本能是从动物到人的演化过程中遗留下来的东西。因此每个人来说, 凡是与生存相关的问题都会引起关注。群体性突发事件往往突然发生、没有规律、模糊性极高、演变迅速, 并且对社会的价值体系构成严重威胁, 这种严重威胁往往涉及到个体的自身安全。个体受本性和本能驱使, 对群体性突发事件产生应激反应。若突发事件影响到多个个体, 则会产生类似的应激反应, 从而引发群体性行为。群体的权益诉求仍是当前群体性突发事件发生的主要原因。我国当前发生的群体性事件, 大都属于经济体制转轨、社会结构变迁、利益格局调整等客观因素引发的人民内部矛盾。具体表现为绝大多数群体性事件都是因为自身利益, 特别是经济利益遭到直接损害而引起的。

2. 外部环境条件是群体性行为的导火索

群体性突发事件的群体行为主要受群体利益需求和外部环境诱发两个因素推动。其中群体利益需求是根本原因, 而外部条件刺激是引起群体行为的导火索。在群体性突发事件中, 不同群体组织所关注的外部环境也不同。如锦湖轮胎长春工厂大罢工事件、广东顺德劳资纠纷事件中的群体面临的外部环境主要包括企业的规章制度、绩效评估和奖励体系、组织文化、以及工作物理环境等; 温州出租车集体罢运事件、云南嵩明出租车司机集体罢运事件中的群体的外部环境条件包括国内市场石油价格、出租车行业的定价标准、政府有关部门对出租车行业的监管等; 黑龙江富锦长春岭群体性事件、江苏省邳州征地纠纷事件中的群体所面临的外部环境包括村民的居住条件、政府对征地拆迁的有关措施等。当群体外部环境变化一旦威胁到群体的利益时, 群体随即通过集合行为表达自身的利益诉求。

3. 群体突发事件中群体通过各种渠道方式进行互动

在群体突发事件中, 群体内部的互动过程使得更多个体参与集合行为。一方面群体中他人的言语、行为举止会对个体产生强烈暗示刺激和情绪感染, 在从众心理影响下, 个体会不自觉模仿其他个体行为, 加入到集合行为中。另一方面, 群体中的个体除了自身采取活动外还会通过各种渠道方式影响其他个体的行为。随着信息技术的发展与普及, 信息传播已呈现多信源、多通道的新特点, 在网络时代, 每个人都可能成为信息渠道, 都可能成为意见表达的主体^[10]。信息沟通的低成本、即时性与交互性使得社会个体之间的信息交流简单易行, 这为突发事件状态下群体行为的形成与演化构建了基本要素之一。

4. 群体结构是决定群体行为强度的主要因素

群体结构对群体的行为有明显的影。群体内聚力是决定群体是否采取群体行为的主要因素。群体成员的相互信赖程度和信息沟通、情感交流是成正比的。高依赖性的群体表现为较高的群体内聚力。群体的内聚力是由它对成员的吸引力以及成员之间的吸引力构成的。其主要表现有: 对群体的忠诚度和责任感, 对外来干预及攻击的防御与对抗, 群体成员之间的志趣相投程度和友谊等。这种内聚力, 可以用来群体的利益免受外来侵犯。若一起突发事件影响到群体的利益, 则群体的内聚力迅速得到激发, 形成群体的集合行为, 来保卫群体的利益。从社会网络结构理论来看, 内聚力高的群体是强关系群体, 如: 一个村的村民群体、一个企业的全员

工、某个城市的出租车司机等。这些群体成员之间存在经常性的信息沟通渠道,群体成员间的网络关系较强。此外,群体的同质性是易于加剧群体性突发事件的冲突强度。同质性的群体其成员拥有比较接近的价值观与行为准则,在突发事件状态下易于相互模仿、学习,群体成员的情绪也易于被激发,从而做出比较偏激的非理性行为,导致群体性事件的冲突强度呈现暴力倾向。

四、化解群体性突发事件的对策建议

1. 对可能诱发群体性事件的矛盾因素进行评估,积极处理好公共性较强的群众矛盾。

各地政府在推进社会经济发展、制定公共政策的过程中,对政府的各项活动不仅要进行经济效益评估,还要进行社会稳定风险评估。在涉及较大群体的征地拆迁、企业改制、教育医疗、环境卫生、安全生产、食品药品安全等公共性较强的领域,要广泛调研,鼓励相关群体参与意见表达,科学地进行协调协商,确保公共政策制定过程中的民主参与程度,使政策目标符合公共利益要求,降低因政府政策不当引发的群体性事件^[1]。而对于冲突双方均为群众群体时,政府参与处理矛盾时,也要做好引发群体事件的态势评估。若该矛盾涉及较多个体的利益,则需要提前启动群体事件的预防应对机制。另外,构建快速、常规、低成本的群体利益诉求表达的法律机制是预防与化解群体性事件的关键。

2. 在涉及公众利益的公共项目建设方面,采用正态型的信息释放模式,提前与公众作好沟通,避免因信息缺失引发公众的误解而导致群体性事件。

无论是在厦门PX事件、上海的磁悬浮事件,还是温州出租车集体罢运事件,都是因为建设项目周边居民对自身健康的担忧而引发的群体性事件。信息技术的快速发展使得社会个体之间的信息交流简单易行,为此,政府若想通过信息控制来化解群体事件将面临更好的成本或代价。公共突发事件的自身差异导致了媒体报道的时间演变模式差异。Wei等从2003~2008年中国发生的112起危机事件的3万余条新闻报道数据总结归纳出突发事件的新闻报道时间演变规律划可划分为递减型、正态型与波动型三种典型的演变模式^[11]。若为递减模式,大量的信息会在短时间内传递给公众,这可能导致危机信息沟通系统过载,公众也难以从大量的信息中识别出有用信息^[12]。短时间内过量的信息还会使得个体往往倾向于关注和自身利益密切相关的信息,而这些信息正是有可能影响自身权益的信息,多个个体的

共同关注,往往易于演化为群体的心理与行为防卫机制,形成群体的集合行为。若是正态模式,由于有信息传递的前驱期,公众能够逐渐接受事件的信息,从而使得公众的心理与行为反应较为缓和,群体集合行为的形成可能性将大大降低。对于波动模式,由于对公众形成多次信息刺激,根据信息释放的复诵原则^[13],公众会潜在地对再三频繁出现的相似的危机信息产生疲倦,这可能导致传播效果的弱化甚至对公众产生负面的影响^[14,15]。因此,为了提高信息沟通效果,降低群体性突发事件的发生可能性,政府在释放相关信息时,应有意识的采取正态释放模式,给予相关个体较为充裕的信息接受时间,避免大量信息的快速释放而引发群体性事件。

3. 实时监测事件关联者的情绪反应,对于失控情绪要及时进行心理干预与情绪疏导。

准确评估突发事件可能会给事件关联者造成的心理和行为冲击的程度,及时疏导个体的失控情绪是有效预防群体性事件的关键因素之一^[10]。个体的失控情绪往往会引起其他个体的同情,并通过各种社会网络关系传递给其他社会个体,引发群体的集合行为。为此,通过建立基于个体情绪反应的突发事件心理预警体系,及时监测突发事件状态下个体、群体和社区的心理与情绪反应,一方面可以提高政府应急管理的决策科学化程度,把损失控制到最小的程度,避免因决策失误所造成的损失扩大或时机延误;另一方面,通过对影响民众心理与行为反应的关键因素的干预,如科学的舆论引导或心理教育,减少个体的非理性行为,避免事件演化为群体性突发事件。

4. 控制主动激发他人产生暴力行为的个体,把个体间的相互影响控制在自制状态下。

突发事件状态下,一些个体往往会有意或无意的激发他人产生暴力行为的举动,其他个体在失去自我支配能力的情况下,易于听从其他个体的行动指示。而且,暴力行为会进一步加剧群体的非理性行为。为此,对于群体事件中激发或唆使他人实施暴力行为的个体,应迅速控制并带离事件现场。把群体事件中个体的相互影响维持在降低水平或柔和的水平,群体行为的危害性将大幅降低,从而实现群体性事件的有效控制。

5. 降低群体性事件中核心参与者的利益期望,弱化当前事件的“利益补偿”对未来事件的影响。

面临群体性事件,政府有关部门往往迫于政治压力或社会舆论压力做出相应补偿,即基于经济实惠对事件核心参与者进行安抚,媒体往往有意或无意的对这种安抚进行宣传报道,如2008年的陕西府

谷事件中,遇难者家属获赔近40万。这种事情搞大就能获得超额补偿的“成功案例”反而助长一些群体为了获取较高的利益补偿,意图把一些普通事件“搞大”成群体性事件。为此,减少对于这类信息的宣传,降低群体性事件中核心参与者的利益期望,有助于减轻事件参与者“搞大”的心态,从而利于事件的及时有效化解。

参考文献

- [1] 肖文涛,肖东方,林辉. 应对群体性事件的地方治理变革探究[J]. 中国应急管理, 2010, 38(2): 12-17.
- [2] 孙多勇. 突发性社会公共危机事件下个体与群体行为决策研究[D]. 长沙: 国防科学技术大学, 2005.
- [3] 王硕,王斌有,等. 城乡居民突发事件认知行为及心理状况调查[J]. 中国公共卫生, 2007, 23(5): 554-555.
- [4] 马庆国,王小毅. 非常规突发事件中影响当事人状态的要素分析与数理描述[J]. 管理工程学报, 2003, 23(3): 126-130.
- [5] 张文慧,王晓田. 自我框架、风险认知和风险选择[J]. 心理学报, 2008, 40(6): 633-641.
- [6] 全国哲学社会科学规划办公室. 防范和化解群体性事件的若干建议[EB/OL](2010-10-10). http://www.npopss-cn.gov.cn/chgybzhg/cgyb_yg7_20100122.htm.
- [7] 刘德海,王维国,徐维军,张卫国. 不同社会结构下群体性突发事件产生机理的演化博弈分析[J]. 系统工程,

2010, 28(6): 88-93.

- [8] 冯润民. 大学生群体行为突变机理分析及对策研究[J]. 北京交通大学学报(社会科学版), 2010, 9(2): 110-114.
- [9] 斯蒂芬·P·罗宾斯. 组织行为学[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2005.
- [10] 李弼程,林琛,郭志刚. 突发事件网络舆情研究探讨[J]. 情报杂志, 2010, 29(7): 54-57.
- [11] WEI J, ZHAO D, LIANG L. Estimating the Growth Models of News Stories on Disasters [J]. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 2009, 60(9): 1741-1755.
- [12] HALE J E, DULEK R E, HALE D P. Crisis response communication challenges [J]. Journal of Business Communication, 2005, 42(2), 112-134.
- [13] SARAFIDIS Y. What have you done for me lately? release of information and strategic manipulation of memories[J]. The Economic Journal, 2007, 117(3): 307-326.
- [14] PANTIN H M, SCHWARTZ S J, PRADO G, et al. Posttraumatic stress disorder symptoms in Hispanic immigrants after the September 11th attacks: Severity and relationship to previous traumatic exposure [J]. Hispanic Journal of Behavioral Sciences, 2003, 25(1): 56-72.
- [15] VASTERMAN P, YZERMANS C J, DIRKZWAGER A J E. The role of the media and media hypes in the aftermath of disasters [J]. Epidemiologic Reviews, 2005, 27: 107-114.

Research on the Evolvement Trend of Collective Behavior in Mass Emergency

WEI Jiu-chang WEI Yu-fang ZHOU Lei

(University of Science and Technology of China Hefei 230026 China)

Abstract By analyzing 40 mass emergencies of China during 2007-2011, this paper concludes that the collective behavior compositions are different in activities, interrelationship and emotion. The differences are embodied in three aspects. The threat to mass interest directly causes mass emergency. Group cohesion is the main factor that decides whether to take the collective behavior. The higher homogeneity will aggravate the intensity of conflict. Therefore, in order to solve the mass emergency, it should be paid more attention to the strong public mass conflict. When public interests are involved in public project constructions, the normal type of information release mode should be taken to communicate to the public. Real-time monitoring to the emotional reaction of related people should be taken, and the individuals who stimulate violence should be controlled. The interest expectations of the core participants in mass emergency should be reduced, and the impact of benefit compensation in the current events to the future should be weakened.

Key words mass emergency; collective behavior; situation; participant mass in the emergency; crowd structure

编辑 何婧