

公众对群体性事件的认知、情绪及行为研究 ——以上海市 G 社区为例

岳鑫彤¹, 刘淑仪²

(1.华南农业大学 公共管理学院, 广东 广州 510642;2.华南农业大学 公共管理学院, 广东 广州 510642)

摘 要: 本文以心理学“认知-情绪-行为”的个人行为意愿为研究框架, 研究公众对群体性事件的认知、情绪及行为, 深入探索个体参与群体性事件影响因素。2022 年上海市新冠肺炎疫情防控期间, G 社区因抗疫管理不善、发布不合理隔离解除公告、毗邻小学强行征收为方舱医院等因素使居民不满情绪裂变, 并引发群体性事件。本文对上海市 G 社区居民群体进行实证分析, 力求“窥一斑而见全豹”揭示社会公平感和主观满意度负向显著影响公众个体的群体性事件参与意愿; 集体效能感和愤怒情绪正向显著影响公众个体的群体性事件参与意愿。基于此, 协助当地政府部门与工作人员厘清影响群体性事件发生的因素, 降低群体性事件发生的概率, 并从政府、公民维度提出预防与应对突发群体性事件的相关对策建议, 从而化解社会稳定风险, 确保社会稳定和谐。

关键词: 群体性事件、社会公平感、主观满意度、集体效能感、参与意愿

中图分类号: C63044

文献标识码: A

一、问题提出

当前我国正奋力开创全面建设社会主义现代化国家的新征程, 社会快速转型, 调整着现有的社会结构与利益格局, 城镇化使得人们的就业结构、分配方式和组织形式不断变化, 加剧了利益协调的难度, 特别是因分配体制导致的贫富差距程度加深, 普通民众“主观幸福感”下降, “相对剥夺感”、“社会不公感”随之上升^[1], 各利益群体之间矛盾升级、分歧加剧, 加之公众权利意识日益觉醒, 特别是在网络传播舆论盛行的环境下, 大量涉建设、涉土地、涉劳资、涉医患、涉教育、涉环保、涉军人退役权益保障等群体性事件发生的频率逐年递增。据《2014 年中国法治发展报告》统计与梳理, 2000 年到 2013 年间发生的大规模群体性事件足足 871 起, 其中 2010 年和 2011 年发生的群体性事件数量为 170 件, 2012 年则高升至 200 件, 影响较大的囊括贵州瓮安事件、云南孟连事件、湖北石首事件、吉林通钢事件、安徽马鞍山事件、甘肃陇南事件等^[2], 2015 年至 2019 年, 以暴力冲突、黑恶势力参与的群体性事件数量日趋下降, 但出租车抵制网约车、非法集资、食品药品安全、政策改革等类型的群体性事件频次增多^[3]。同时群体性事件又呈现一定地域性, 据研究表明, 其中华南地区是高发区, 其次是华东地区与西南地区^[3], 然而在间断爆发的新冠肺炎疫情中, 上海市 G 社区居民

对于政府相关部门工作人员疫情防控工作满意度降低,社会不公感等不满情绪激增,就此引发危及社会秩序的群体性事件。

目前我国社会的主要矛盾已经转化为:“人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”,群体性事件就是这一矛盾的突显现象,其涉及的行业范围愈来愈广阔,参与的阶层群体也愈来愈广泛,且不时发生上访、集会、阻塞交通、围堵党政机关、静坐请愿、聚众闹事等群体行为,已在一定程度上威胁了政治稳定、社会安定与经济发展,是构建和谐社会的一个不和谐的“音符”。维护社会稳定一直以来都是各级政府工作的重要内容,但仍挡不住此起彼伏的群体性事件,因而需科学、客观认识与疏导现阶段所存在的社会矛盾,深入探究此类事件发生的基本规律与发生机制,以达到提高治理水平治理能力、构建和谐社会的目的。因此本文以现实背景出发,区别于以往宏观层面影响因素的研究,通过实证方法以公众个体为研究对象,探究影响公众对群体性事件的认知、情绪及行为的因素,了解此类事件深层次的形成机理、参与者动机与心理机制,即哪些因素使得公众倾向于参与群体性事件表达自身诉求,基于此提出相应建议与应对策略。

二、研究进展

(一) 群体性事件概念及表征

西方学者最早从社会学角度将群体性事件定义为“集群行为(collection action)”,只是将其归因于一种危机或是一种社会冲突,但未下明确定义。美国社会学家帕克(Park, 1921)在其专著《社会学导论》中将“集群行动”定义为一种“情绪冲动”,即在集体共同推动与影响下所发生的个人行为^[4],布鲁默(Herbert Blumer, 1947)则从公众心理与行为间关系出发提出“经过接触磨合(milling)、集体兴奋(collection excitement)及社会感染(social contagion)等多阶段非理性活动所形成的谣言,催生集体行动的产生^[5]”。

而我国对群体性事件的研究则要追溯至1989年张子路出版的《治安紧急处置方略》^[6],即开启国内对群体性事件概念的研究之路,各学者通过归纳总结、案例分析等方法厘清其内涵,大多数学者指出群体性事件是由于社会现实问题积累到一定程度,公众追求社会公平、主观满意,加之群体心理迫使彼此间相互模仿、感染,至此引发群体性事件,一味追求问题的解决而不顾对社会造成的危害^[7]。其中韩金贵(1998)将群体性事件定义为具有相同利益

的组织或个体通过集会、游行等一系列极端方式表达诉求，对社会治安造成一定危害的非法集体活动^[8]，李萍（2010）群体性事件的形成需要具有一定规模，凸显爆发的集中性、起因的合理性、发生的位移性、发展的组织性与解决的双赢性^[9]。

基于此，学者对于群体性事件内涵的研究已达成共识，即对群体性事件概念的理解是伴随政治、经济形势的变化、事件演化进程与认知逐步深入而不断取得阶段性进展，本文在此对群体性事件的定义也将借鉴这一概念。

（二）研究进展

本文以中国知网（CNKI）数据库为文本来源，输入关键词为“群体性事件”并进行精确检索，并将检索年份设置为2010-2022年，剔除掉与主题词无关的文献、报纸与会议等，由此检索出10653篇符合综述要求的文献。通过设置CiteSpace的时间切片设定为1，网络节点关联强度设定为“cosine”，生成如图1所示的关键词聚类图谱，关键词连线密集程度表示该研究主题间的紧密程度，可发现该领域研究的关键词集中在三大领域：一是网络群体性事件；二是突发事件应急管理；三是群体性事件群体。

网络群体性事件领域。现处于大数据信息时代，标志人类社会逐步迈入高速信息获取阶段，同时也成为日常沟通交流与传播信息至关重要的媒介。据第49次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2021年12月，我国网民规模达10.32亿，互联网普及率达73.0%，我国网民人均每周上网时长达到28.5个小时。社交网络环境虚拟、影响范围广、信息传播速度迅速，一旦虚假信息以及危险言论扩散即刻引发群体性事件。此研究领域细分为对网络群体性事件概念、影响研究、演化机理及引导治理研究：其中杜骏飞（2009）指出网络群体性事件是网民群体围绕同一主题、基于各种目的，在虚拟互联网平台生产社会舆论、完成社会行动的过程^[10]，从中指出对网络群体性事件评价偏消极，至此众学者就正负面影响展开激烈讨论。揭萍（2007）指出网络群体性事件是网民的不正当联合，这种行为不仅为社会带来恶劣影响，且对社会稳定构成威胁^[11]；而此时毛启蒙（2010）则强调在贫富差距、权利腐朽、行业垄断、社会民生与城乡二元化的社会背景下，从民主参与的角度出发，公众迫切需要参与、监督与表达意见的通道^[12]。关于网络群体性事件演化机理及引导治理策略，其中苏黎兰（2020）基于社会燃烧理论探索出网络群体性事件演化治理受诱发因素与当地政府预控能力两个维度影响^[13]，李志刚（2021）发现群体性事件演化引导包含多元引导主体、联动网上网下行动等要素，治理结果和引导要素间有相互关系^[14]。

关于突发事件应急管理。以公共管理视角审视现如今各学者对群体性事件应急管理事前、事中、事后连续统一体的研究成果，接近 70% 的文献均聚焦于群体性事件全流程，其中李岗（2012）^[15]、张怡平、张永领（2020）^[16]以基层政府视角研究提升应对突发事件能力，指出加强事前警报、提前做好物资准备、组成统一指挥机构、完善相关法规制度等具体措施以确保全流程紧密衔接；魏明明，李伯阳，唐硕（2013）^[17]、杨强（2015）^[18]、洪书源、穆亮红（2015）^[19]围绕高校群体性事件设计基于过程管理的应急管理机制；同时大部分学者，如刘国乾（2015）^[20]、刘玉雁、刘冲（2016）^[21]主要关注社会安全事件方面，如民族宗教突发事件、校园踩踏事件、恐怖袭击事件等带来的群体性利益诉求事件等。

群体性事件群体领域。查阅所选取文献不难发现，学者将群体性事件涉及群体分为利益主导型与价值主导型，指出政府针对不同群体各特性，有的放矢采取适宜措施将达到明显效果，其中张荆红（2011）强调现阶段我国价值主导型群事件的社会影响极为广泛，鉴于相关实证研究较少，因此从微观层面考察群体性事件参与主体的行为互动及其逻辑演进，剖析利益与价值因素的交替主导效应，进而解释聚集者何时、因何、如何参与和退出集体行动^[22]。

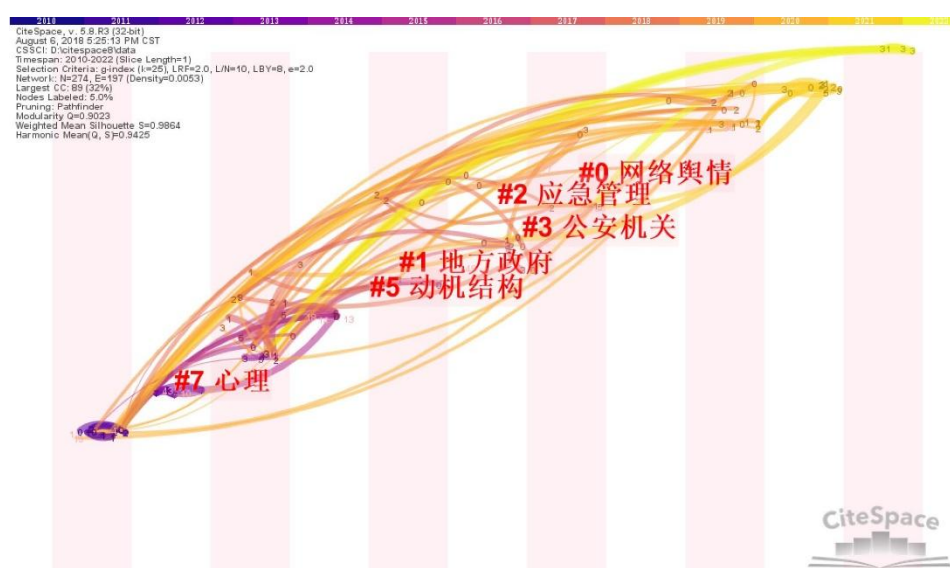


图 1 国内“群体性事件”研究关键词聚类图谱

综上所述，现有“群体性事件”相关文献已得出众多理论成果，然而仍存在些许不足：

一是现有研究仍停留在宏观层面，忽略作为个体而言对群体性事件参与其中的内在机理。本文则从参与者个体出发，借助心理学“认知—情绪—行为”的个人行为意愿研究模型探讨公众对群体性事件的认知、情绪及行为，分析群体性事件主观参与意愿以及影响参与意愿各

因素之间的关系。

二是研究方法上多数研究集中于定性研究或案例研究，实证定量研究相对薄弱，因此本文将弥补这一不足，通过社会科学分析方法求证研究假设，使得研究结论更为客观，也更具研究价值。

三、模型建构与提出假设

通过对相关文献的回顾与总结，本研究提炼社会公平感、主观满意度、集体效能感、愤怒情绪变量构建研究模型，分析公众对于群体性事件的认知、情绪及行为的影响因素，即公众对群体性事件的参与意愿研究，如下图 2 所示。

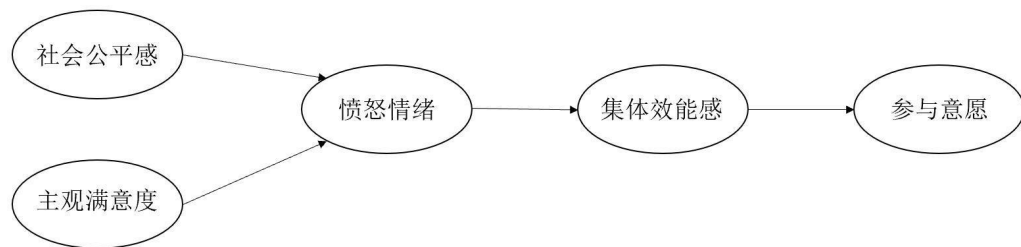


图 2 公众对群体性事件的参与意愿

1. 社会公平感与个体群体性事件参与意愿

社会公平感不足引发的群体性事件常见于经济纠纷之中，个体自身将置身于群体之中进行社会性比较，发现其他个体存在条件、处境、待遇、报酬更为优越的现象，在这种情况下，即使个体的利益没有实际层面的受损，此时相较于其他人利益的增加，个体会产生不公平情绪，以此驱动个体寻找相同处境的他人组成群体，进行诸如维权、上访、抗议等群体性活动，最大努力的改变不公平的状态，削减社会不公平感。因此，社会公平感越不足，群体性事件的参与意愿也越强烈。据此，本文提出假设：

H1：社会公平感与个体参与群体性事件的意愿呈负相关。

2. 主观满意度与个体群体性事件参与意愿

主观满意度是个体对生活状况的综合评价。生活满意度越低，通常反应个体对自身的生活感到不如意或者不顺心。这样的负面情绪导致其总是受到消极情绪的裹挟，容易滋生比较

偏激、冲动的情绪因子,丧失理性,自控能力下降,极易受到舆论左右,从而参与一些暴力性的群体冲突事件。对生活的感到不满进行聚众闹事、寻衅滋事行为常常有“报复性”、“发泄性”的特点。因此,主观满意度越低,个体参与群体性事件的意愿越强。据此,本文提出假设:

H2: 主观满意度与个体参与群体性事件的意愿呈负相关

3. 集体效能感与个体群体性事件参与意愿

群体性事件的针对对象往往是公安、城管等公权力或者是处于优势地位的物业公司、房地产开发商。与后两者相比,单个个体的知识、经济、人机关系等资源有限,不会优先选择“单打独斗”的维权行为。在集体语境下,个体容易极端地自我卷入,自我意识不断削弱,即所谓“去个体化”。集体通常具有共同的目标、组织结构与规范,集体成员的心理相容程度也比较高,使得群体成员产生归属感、凝聚力,进而促进集体效能感。“人多力量大”就是集体效能感的生动阐释,若集体努力方向错误则将有灾难性的后果。因此,集体效能感愈强,个体参与群体性事件的意愿也就愈大。据此,本文提出假设:

H3: 集体效能感与个体参与群体性事件的意愿呈正相关

4. 愤怒情绪与个体群体性事件参与意愿

愤怒情绪是个体一种情绪表征,是一种显著的生理反应。研究表明,愤怒使人的自制力和自控力下降,容易收到他人的教唆做出不理智的行为。个体越愤怒,就越难以冷静下来进行客观有效的分析,愤怒情绪逼迫个体采取过激行为实现情绪宣泄。因此个体愈愤怒,愈容易参与群体性事件。据此,本文提出假设:

H4: 愤怒情绪与个体参与群体性事件的意愿呈正相关

四、案例分析——以上海市 G 社区为例

(一) 事件回顾

2022 年 2 月,上海市爆发疫情,阳性病例增加,致使全市不得不按下暂停键,其中 G 社区位于上海市 P 区,居民配合社区日常防疫工作,然而两个月过后,公众所期待的拐点并未出现,且 G 社区居民接受并依赖政府的物资分配,然而却出现“大白菜卖到 70 元”、“土豆一公斤甚至上百”的夸张景象。出门看病也极为困难,基层一线工作人员“一刀切”的做法加深居民不满情绪。

4月底，G社区发布公告中提及“确诊病例若即后来抗原自测为阴性，需方舱医院开隔离解除的证明”、“不按规定转运至方舱医院的居民永远红码、永不摘帽，且整栋楼全面持续封控”，再加之全市方舱医院的条件令人堪忧，每逢暴雨天方舱医院屋顶漏水，阳性病人床铺湿透、患者和工作人员淋雨受冻，厕所紧张，尿尿横流。面对社区如此处置措施，阳性患者处于进退两难的尴尬境地，若去方舱医院，生存环境可谓是恶劣；若不去方舱，不仅无法获得合法的自由，还会牵连家人、邻居。业主们纷纷在朋友圈、微博等网络平台控诉，力图改变社区管控措施。

一波未平，一波又起。仅和G社区一马路之隔的T小学临时被征用为方舱医院，学校内部加建病床、安乐椅、呼吸机等设备，在未公示、经居民的同意下，强行把一路之隔的小学征用为方舱医院的做法足以引起G社区全体居民的强烈不满，此时小区居民因抗疫所承受的压力、积聚的不满一触即发，居民业主们自发组建维权群，选派代表、分工部署，部分居民联系澎湃新闻、上海日报等有影响力的媒体曝光G社区的封控困境，向政府施压；部分居民直接对线基层一线人员、区政府，表达居民的不满，甚至有些居民质询、排斥核酸检测，将路障扔到检测区域，怒砸核酸检测点，掀翻监测点的桌子，使得采样样本散落在地上……，G社区怨声载道，溃不成军，防疫工作全线崩盘。

（二）事件分析

1. 主观满意度

抗疫之初，上海居民信任政府能在短时间内控制疫情蔓延，G社区居民接受并依赖政府的物资分配，然而却出现“大白菜卖到70元”、“土豆一公斤甚至上百”的夸张景象；G社区一位居民生病向基层政府申请去医院检查身体，G社区的一线人员却模糊表达“多一事不如少一事”；由于时间紧迫，政府强行将T小学征收为方舱医院，这使居民的心理受到严重压迫感。由此，G社区居民疫情期间的 subjective 满意度显著下降。

2. 社会公平感层面

感到不公平是上海居民产生抗议情绪的缘由。上海各社区在疫情期间物资调度力度、资源分配相差悬殊，有些小区所属居民轻松获得政府充足的物资，疫情对其正常生活影响较小。当今数字媒体背景下，悬殊的抗疫条件被争相报道，在舆论风波渲染下G社区居民心理倾向严重不平衡。

同时，社区要求阳性病例必须前往方舱医院收治治疗，否则家人、邻居甚至整栋楼都会

“持续封控”，如此做法的初衷旨在及时有效控制危险源，但却忽略阳性患者内心会为自己感染病毒、为小区抗疫增加负担、为其他居民带来心理恐慌而感到惭愧的心理现象，而其他居民会存在如“阳性有罪”、“责怪阳性”的歧视想法。

3. 愤怒情绪层面

在全面封控阶段，G社区居民温饱问题面临挑战、个人健康状况得不到及时医治、经济来源暂时停滞……，无奈、不满与无以排解的压力在居民的内心深处日益积压，逐渐演变为排斥和愤怒。

当社区发现阳性病例并发布隔离公告、强行实施相关防疫政策引发少数人的不满，当T小学被用作方舱医院则使得居民的愤怒情绪上升到了极点，是引发此次群体性事件的导火索。部分居民选择不合法的渠道反应自身的诉求：质询、排斥核酸检测，将路障扔到检测区域，怒砸核酸检测点，掀翻监测点的桌子，使得检测工作人员受到轻伤，采样样本散落在地上，这样的行为是受愤怒情绪高度驱动导致的。

4. 集体效能层面

G社区群体性事件的集体效能爆发在两个重要的时间节点。第一个时间点是G社区居民不满于发布的阳性患者处置公告，以所在楼栋为组织单位，借助网络媒体等手段，在朋友圈转发社区的防疫公告并曝光居民与基层一线工作人员的对话内容，强烈谴责工作人员对阳性患者实施“一刀切”，即采取“是阳性、需转运、进方舱、解隔离、要证明”等粗糙式管理方法；第二个时间节点在T小学被强行征收为方舱医院，此时这种行为引发了G社区所有居民的恐慌。在社区中集体效能感较强的“领袖代表”率先组建社群，通过滚雪球式召集社区年轻群体，

他们发挥各自所长进行分工，其中在报社、广告传媒公司工作的居民负责编辑文案、制作视频、联系有影响力的媒体，以此揭露T小学未经居民同意，强行转为方舱医院等引起大家不适的事实；沟通能力强、善于与人交往的居民（大多是年纪偏大的家庭妇女、专业的法律工作者、教师等）则拨打政府热线电话寻求正式渠道帮助并与地方政府沟通协商。

然而社区居民中部分认知、情绪、行为极端的群体淹没自我界限，走向不可控制的局面：未践行居家隔离政策、在楼道内外拉横幅、使用喇叭广播表示不满；在核酸检测过程中辱骂工作人员，甚至采取扔路障、破坏检测点公共设施，严重影响了公共秩序。

五、实证分析

本次针对疫情期间上海市 G 社区居民进行线上问卷调查,其中的各个概念测量采取专业的问卷量表,根据疫情的具体情况适当删改题目,同时进行小范围的预调研,通过预调研的反馈结果制作最终问卷。共发放问卷 120 份,收回有效 120 份,有效回收率为 100%,利用 SPSS 软件 20 进行数据分析。

(一) 描述性统计

1. 样本结构

表 1 上海 G 社区样本结构

性别	频率	百分比	有效百分比	累积百分比
男	53.00	44.17	44.17	44.17
女	67.00	55.83	55.83	100.00
合计	120.00	100.00	100.00	

年龄	频率	百分比	有效百分比	累积百分比
20 岁以下	9	7.5	7.5	7.5
20-30 岁	52	43.3	43.3	50.8
31-40 岁	39	32.5	32.5	83.3
40 岁以上	20	16.7	16.7	100.0
合计	120	100.0	100.0	

受教育程度	频率	百分比	有效百分比	累积百分比
小学	1	0.8	0.8	0.8
初中	24	20.0	20.0	20.8
高中(含中专)	22	18.3	18.3	39.2
大学(含大专)	62	51.7	51.7	90.8
研究生及以上	11	9.2	9.2	100.0
合计	120	100.0	100.0	

月收入	频率	百分比	有效百分比	累积百分比
2000 元以下	9	7.5	7.5	7.5
2000-5999 元	42	35.0	35.0	42.5
6000-9999 元	49	40.8	40.8	83.3
10000 元及以上	20	16.7	16.7	100.0
合计	120	100.0	100.0	

如表 1 所示, 本次统计分析样本数据中性别比例大致相当, 其中男性样本数 53 人 (占比 44.17%) 略低于女性样本数 67 人 (占比 55.83%); 样本年龄中 20 岁以下与 40 岁以上两阶段受访者占比略低, 除此之外 20-30 岁、31-40 岁各年龄段受访者人数相当, 分别占比为 43.3% 与 32.5%; 受教育程度为大学本科 (含大专) 的受访者超过半数; 月收入为 2000-5999 元与 6000-9999 元所占比例较多。

2. 各变量间描述性分析

表 2 各变量描述性分析

变量	N	极小值	极大值	均值	标准差	峰度	偏度
社会公平感	120	1.00	3.00	2.5944	.53309	0.337	1.130
主观满意度	120	1.00	3.00	2.5944	0.53309	0.337	1.130
集体效能感	120	1.00	4.00	2.8625	0.75860	-.045	-.579
愤怒情绪	120	1.33	4.00	2.5889	0.59367	-0.762	-0.176
参与意愿	120	1.00	4.00	2.8625	.75860	-0.045	-0.579

由上表可知, 受访者对社会公平感、主观满意度、集体效能感、愤怒情绪及参与意愿的均值处于中等水平, 对问卷中提及的社会公平与主观满意维度问题直接表达出“不满意”, 意在说明大部分受访者对疫情期间基层政府疫情防控治理方式存在主观性看法, 希望基层政府在进行疫情防控工作的同时确保社区居民日常生活所需并抚慰其脆弱心灵; 受访者的集体效能感、愤怒情绪与参与意愿均值则处于中等偏上水平, 表明部分受访者在疫情期间对管控现状不满意, 认为常规方式不足以改变自身的生活满意度, 此时一些民众聚集而成的泄愤行为极易导致群体性事件的产生。

3. 相关性分析

社会公平感是推动公众个体参与到群体性事件的根源所在, 不仅是做出群体性事件行为的直接因素, 而且始终贯穿于公众对群体性事件的认知、情绪, 影响着公众的主观满意度、集体效能感、愤怒情绪以及参与意愿。下表表 3 是各因素之间的相关性分析。

表 3 各变量间的相关性

	社会公平感	主观满意度	参与意愿	集体效能感	愤怒情绪
社会公平感	1				
主观满意度	0.840**	1			
参与意愿	-0.496**	-0.586**	1		
集体效能感	-.309**	-0.393**	0.785**	1	
愤怒情绪	-.291**	-.322**	0.490**	0.639**	1

** 在 .01 水平 (双侧) 上显著相关

如上表表 3 所示, 受访者个体社会公平感与主观满意度呈显著正相关, 与集体效能感呈显著负相关关系, 且社会公平感和主观满意度负向显著影响公众的对群体性事件的参与意愿。当公众个体认为社会及自身现状比较公平公正, 对社会和政府感到满意, 则对未来更为看好, 认为未来社会和自己都会越来越好; 而当个体对现状以及未来预测结果不是很好的情况下, 个体的主观满意度越低, 对社会、政府的满意度就越低, 他们就会参与群体性事件以改善他们的生活现状, 此次发生在上海市 G 社区的群体性事件表明居民对政府的防疫政策感到不满意、不公平, 追求着自己认为公平公正的社会环境, 其对群体性事件的参与意愿就愈加强烈。

集体效能感与参与意愿也存在着显著正相关关系。公众在平时的生活中体会到法律、社会和政府的不公平对待, 按照现行体制, 民众只能通过行政诉讼和上访的方式解决问题, 可是对于普通民众来说此途径成本较高且未必见成效, 所以他们转向发起、参与群体性事件等非常规的解决办法, 他们把希望寄托于通过群体性事件以捍卫自己的权益, 也将自己所能发挥的作用放大, 同时也对群体性事件所产生的效果充满信心, 会更愿意参与其中。同时愤怒情绪来源于个体对社会心理的感知, 会受到包括社会公平感、主观满意度等的影响, 让个体产生参与群体性事件以宣泄情绪的意愿和行动倾向, 集体效能感、愤怒情绪与参与意愿呈现正相关关系。此次 G 社区疫情期间的群体性事件即使如此, 基层政府在疫情防控中采取不理性的“一刀切”粗糙式管理方法以及强行占用 T 小学为居民制造不必要的恐慌引起大家的不满情绪, 至此引发突发群体性事件进而扰乱社会秩序。

4. 群体间差异比较

(1) 不同性别与群体性事件参与意愿比较

如表所示, 或许是由于生活压力的不同, 相比较男性而言, 女性对现状以及未来的情况比较乐观, 认为自己在未来的满意度有更大可能的改善, 对未来政府及其人员疫情防控工作也有较高的满意度, 而男性则认为现状和对未来的满意度则略低于女性, 与此相对应, 男性有更大的意愿参与到群体性事件当中来表达自己的诉求, 以改善当前处于较劣势的现状。

表 4 G 社区不同性别群体间差异

男	女	t	f	sig
---	---	---	---	-----

	均值	标准差	均值	标准差			
主观满意度	3.0094	.59031	2.7463	0.68048	2.229	1.816	0.180
参与意愿	2.8113	0.54502	2.4129	0.57469	3.857	3.701	0.057

(2) 不同年龄段与群体性事件集体效能感、参与意愿比较

表 5 不同年龄段群体间差异

变量	20 岁以下		20-30 岁		31-40 岁		40 岁以上		t	f	sig
	均值	标准差	均值	标准差	均值	标准差	均值	标准差			
集体效能感	3.2778	0.56519	2.8750	0.75326	2.8590	0.72501	2.6500	0.87509	0.976	1.864	0.177
参与意愿	3.0370	0.63343	2.5962	0.59897	2.5470	0.56964	2.4500	0.55436	0.625	0.021	0.885

不同年龄段的受访者由于对社会、政府的态度不同以及社会心理之间的差异,对群体性事件的认知也不同。如上表所示,年龄处于 30 岁以下的受访者参与意愿要强于 30 岁以上的受访者,且通过显著性检验说明年纪较大的群体在参与意愿上的确存在显著性差异,他们认为年轻人热血沸腾,是群体性事件的主力军。

(3) 不同教育程度与社会公平感、主观满意度、集体效能感、参与意愿的比较

(因为受教育程度为小学的受访者数量较少, SPSS20 软件计算不出标准差的值)

表 6 不同教育程度群体间差异

变量	2000 元以下		2000-5999 元		6000-9999 元		10000 元及以上		F	显著性
	均值	标准差	均值	标准差	均值	标准差	均值	标准差		
社会公平感	1.778	0.527	2.262	0.523	2.911	0.190	2.883	0.271	40.228	0.00
主观满意度	2.222	0.441	2.506	0.715	3.174	0.412	3.138	0.503	16.666	0.00
参与意愿	3.111	0.624	2.730	0.495	2.435	0.613	2.433	0.553	5.152	0.00
集体效能感	3.167	0.559	3.012	0.53552	2.755	0.890	2.675	0.832	1.795	0.15

由上表 6 可以看出,除受教育程度为小学群体之外,不同教育程度群体之间的主观满意度参与意愿均值都处于中等偏上,且数值之间差异不大,通过显著性分析可以得出:教育程度不同和主观满意度、参与意愿差异不显著,即教育程度不会在极大程度上影响对群体性事件的认知、情绪及行为。

教育程度不同的受访者对于社会公平感知知的均值相差不大,显著性不强。对于集体效能感而言,教育程度较低群体的均值较高,而教育程度较高群体的均值较低,二者之间的差异显著性很强,可能是因为:教育程度较低的群体更认可自己在群体性事件当中的作用以及群体性事件所发挥的作用。但是不同教育程度的集体效能感均值差异并不是很大,可以说也不是很显著。

综上所述,受教育不同的群体虽然对社会公平感、主观满意度、集体效能感及参与意愿认知不同,但是这种差异不明显,即受教育程度不同并不显著影响着对群体性事件的认知。

(4) 不同收入与社会公平感、主观满意度、参与意愿、集体效能感的比较

表 7 不同收入群体间差异

变量	2000 元以下		2000-5999 元		6000-9999 元		10000 元及以上		F	显著性
	均值	标准差	均值	标准差	均值	标准差	均值	标准差		
社会公平感	1.778	0.527	2.262	0.523	2.911	0.190	2.883	0.271	40.228	.00
主观满意度	2.222	0.441	2.506	0.715	3.174	0.412	3.138	0.503	16.666	.00
参与意愿	3.111	0.624	2.730	0.495	2.435	0.613	2.433	0.553	5.152	.00
集体效能感	3.167	0.559	3.012	0.535	2.755	0.890	2.675	0.832	1.795	.15

如上表所示,不同收入群体间对群体性事件的认知、情绪及行为有所差异,同样通过单因素方差分析来整理受访者在社会公平感、主观满意度、参与意愿及集体效能感要素的差异。收入较低与收入较高的群体对于社会公平感的认知差异不是很大,且都认为社会不太公平,这可能是因为:低收入者对自身收入不满意,认为社会利益分配不均、法律面前不能真正实现人人平等、与其他群体相比较而言,自己的收入使自己心理不平衡;而收入较高个体眼界略高,对自身要求也随即提高,对社会公平感的认知也是高标准,所以还会觉得社会还是不公平。

对于主观满意度这一要素,不同群体之间的差异表现的不是很明显,均值都处于中等水平。这可能是因为:较低收入者对于自己的薪资不满意,可以引申出对自己生活和政府及其人员工作现状不满意、对自身以及政府的未来期待失去信心;而较高收入者对主观满意度的均值处于中等偏上水平,但总体来说对自身现状和政府工作不是很满意,原因可能是认为自己的能力与收入不符,希望有一个更好的发展平台。

与社会公平感、主观满意度呈负相关的参与意愿要素在不同收入群体间的差异表现的也不是很明显。收入较低群体的参与意愿要高于较高群体,且均值较大,说明对于劣势的低收入者来说,他们主观能动性较强,要努力改变不公平的现状,所以参与意愿要强烈一些;而收入较高群体的参与意愿均值处于中等偏下状态,说明大部分的受访者不是很愿意参与到群体性事件当中,他们或许认为这种事件的发生不利于社会的和谐稳定,同时认为群体性事件并非真正能解决实质问题、捍卫权益,所以他们会选择不参与到群体性事件当中。

收入不同群体间的集体效能感差异有明显差异,收入较低者的集体效能感均值较高,收入较高者的均值较低,这说明:收入较低群体想通过参与群体性事件来改变现状,维权意识

和行动力较强,会将自己在其中的作用放大,也想让群体性事件的发生作用最大化;而收入较高群体的参与意愿不是很强烈,相对应的集体效能感也不是很强。

(二) 假设检验

1. 假设 H1 通过检验,即社会公平感与个体参与群体性事件意愿呈负相关。正如“大凡物不得其平则鸣”所言,一旦遇到不公平待遇,利益型群体就会发出不满呼声并引发集体行动^[23],这种不公平造成的相对剥夺感会对个体行为产生重要影响,如攻击性行为、暴力行为等^[24],本文所提及的 G 社区疫情防控案例即使如此,疫情期间 G 社区物资调度力度、资源分配与上海其他社区相差悬殊,再加之遭到地方政府部门或工作人员的不公平对待,至此催生一系列突发群体性事件的出现。

2. 假设 H2 通过检验,即主观满意度与个体参与群体性事件意愿呈负相关。本文提及 G 社区居民经历市场借机哄抬物价、地方政府及工作人员未满足居民的合理需求及未及时平稳居民恐慌心理等,其主观满意度直线下降,才会选择非常规方式改变现状,至此催生群体性事件的出现。

3. 假设 H3 通过检验,即愤怒情绪与个体参与群体性事件意愿呈正相关。本文以上海市 G 社区为实证研究,居民温饱问题面临挑战、个人健康状况得不到及时医治、经济来源暂时停滞等问题突出,无奈、不满日益积聚,逐渐演变为排斥和愤怒,并将情绪附加至群体性事件,借此希望政府能满足居民合理诉求。

4. 假设 H4 通过检验,即集体效能感与个体参与群体性事件意愿呈正相关。G 社区在“领袖代表”组织领导下集体效能表现力极强,正式与非正式渠道并驾齐驱,借此可以向当地政府传达合理诉求并希望及时得到解决。

综上,形成如图 3 所示的模型路径关系图。

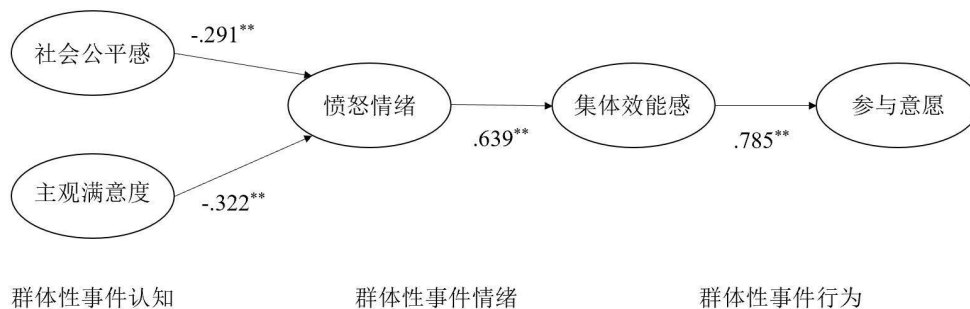


图 3 社会认知、情绪及行为关系路径图

六、对策建议

（一）政府维度

1. 维护社会公平正义，提高社会公平感

要从根本上降低群体性事件的发生概率，则需公众从源头上把握对群体性事件的认知，社会公平正义的追求不可避免地涉及利益博弈与关系协调，民众追求的并不是绝对的公平公正，而是一种相对的公平公正感。为了进一步提高公众的相对公平感，本文从政府维度提出具有主观性的对策建议：

（1）制定灵活法律制度，确保公平公正

政治决策、法律制度是维护社会公平正义的准绳，是重要的社会稳定器。在后疫情时代，防疫环境瞬息万变，意在提醒政府部门决策与管理不能“一刀切”，对所处环境实施有效监管的基础之上对不同性质群体进行分级分类管理^[25]，同时畅通反馈渠道，创新社会矛盾纠纷调处化解机制，整合矛盾调节资源，确保营造公平公正的社会氛围。

（2）畅通信息公开机制，把握舆论导向

目前所发生的人群规模大、组织程度高的群体性事件大多由微信、贴吧等网络媒体发起^[3]然而网络舆论环境真假信息难辨，容易扭曲事实、煽动不良氛围，使得政府处于非常被动的局面，政府部门及工作人员在决策时需明确“程序正义”，通过平台公开相关信息，为居民提供监测渠道，加大宣传，争取居民对决策的理解。

（3）维护边缘群体的利益，关注弱势群体

各级政府部门及其工作人员需加强对弱势群体表达利益诉求的责任感，即顾及收入水平低、老人、妇女、儿童等相对弱势的群体，纵观社会态势，疫情将与社会经济“长期共存”，政府必须确保弱势群体正常生活，强化执政为民理念，贯彻依法行政，坚持权为民所用、情为民所系、利为民所谋，不断实现好、发展好、维护好最广大人民群众的根本利益。

2. 加强政府治理能力，建构服务型政府

多数群体性事件的发生大多是由长期社会问题与政府角色定位矛盾碰撞而成，自党的十九大以来，党中央倡导建构服务型政府以实现治理能力治理体系现代化，因此政府积极响应党中央的号召，建立服务型政府并提高公众对其满意度。

（1）拓宽经济发展渠道，落实社会保障工作

政府要切实承担社会治理过程中的责任，加强社会保障，在疫情期间更应加强政府的兜底保障工作。其中经济平稳、收入稳定是最重要的维稳工具，政府可根据疫情的严重程度减免税收、防疫房租降价，为居民和企业适度解压，避免公众极端行为出现。

（2）加强专业人才培养，提升危机应对能力

政府需从医疗、交通、舆情、治安等方面全方位、宽领域加强专业人才培养^[26]，加强政府部门专业人才队伍风险研判、沟通协调、化解危机的能力；同时确保公众对公平公正风险保持清晰的认知，政府与其形成双向风险沟通，逐渐消除彼此间风险感知差异，通过保障合法利益建立民众的维权渠道，不断提升政府危机应对能力。

（3）善于借助网络媒介，确保信息公开透明

政府应善于借助网络媒介，确保政务信息真实公开透明，充分保障公众知情权与参与权，不留下任何社会舆论滋生空隙，确保网络舆论环境和谐运行，并健全网络问政机制拓宽公众的参政议政渠道，真正反映社情民意^[27]。

（二）公众维度

1. 给予政府足够信任，构建良好干群关系

政府与公众的关系相辅相成，贵州瓮安事件是社会矛盾累计、党群、干群关系紧张的典型事例：经县公安局法医对一名初中女学生的溺水尸体进行鉴定，经县公安局对其进行初步调查后排除了溺亡事故有他人作案的嫌疑，即认定女学生是自杀，相关单位随即按照规定向家属送达了《不予立案通知书》和《尸体处理通知书》，但家属对该结果不认可，要求再次调查，随即展开又一轮调查，结果仍然显示该事件是一次纯粹的意外事故。

然而整个事件处理过程被某群体添油加醋加以利用，一些“小道消息”在小县城内快速传播，加之民众对当地政府部门平日作为形成怀疑态度，事态严重程度迅速蔓延，最终导致一场对社会危害极大的打砸抢烧事件。

诚然，我国地方政府正处于转型阶段，有较大的能力提升与完善的空间，政府执政能力亟需获取人民的公信力，公众作为政府公信力的评价对象，对政府能力的认可与满意度直接决定了公信力的强弱程度，大众要行使自己的知情权、监督权等权利，给予政府反馈信号，从而形成政府与公众间良性互动，以更好地保障利益诉求。

2. 提高自身法治意识，正确对待愤怒情绪

群体性事件离不开愤怒情绪的催化，当公民以一个个携带情绪的社会原子和政府互动时也意味着陷于混乱而无序的状态^[28]。研究表明群体心理还会出现群体决策极化现象，在群体事件中突出表现在“冒险性转移”，即一些利益诉求的行为走向暴力化、偏激化。因此民众避免受愤怒情绪裹挟的基本条件是提升自身法治意识，做到了解公民的权利与义务，积极参与社区内部的治理事务，不当“高高挂起的甩手掌柜”；做到政治参与积极有序，为社区发展、政府治理水平的提升出谋划策、建言献策，合力提升社区自治能力，形成共商共建共享治理格局。

3. 大力培育批判思维，加强信息甄别能力

网络是一个虚拟的场域，缺少相应的审查机制使得网络叙变成了消费的过程，叙事主体在发泄非理性的情感中获得了娱乐，网络环境是一种缺乏责任精神的讨论语境，因此非理性因素、消极情绪极易膨胀^[29]。因此公众亟需大力培育批判性思维，核查信息的来源渠道，认准官方媒体的消息，必要时可以通过线上渠道向有关部门咨询。虚假消息往往报道渠道单一、冷门、报道内容有失偏颇不够客观，不同于官方媒体、政府部门的叙事风格。公众作为数字时代的公民，必须要熟悉相关政府的宣传渠道和宣传方式，全面客观地处理网络信息。

七、参考文献

- [1] 曹荣强. 群体性突发事件演化机理研究[D]. 上海交通大学, 2011.
- [2] 刘艳华. 由“相对剥夺感”谈和谐社会的构建[J]. 赤峰学院学报(汉文哲学社会科学版), 2005(04): 46-49.
- [3] 李倩倩, 王红兵, 刘怡君, 等. 我国群体性事件的典型特征、治理问题与对策建议[J]. 智库理论与实践, 2022, 7(2): 74-82.
- [4] Roboert Ezra Park. Introduction to Sociology[M]. New York: Addison Wesley, 1921. 206-211.
- [5] Herbert Blumer. Elementary collective behavior[M]. New York: Alfred McClung Lee, 1947. 98-112.
- [6] 张子路. 治安紧急处置方略[M]. 中国人民公安大学出版社, 1989.
- [7] 寇丽平. 社会安全治理新格局 [M]. 北京: 国家行政学院出版社, 2018: 48-66.
- [8] 韩金贵. 浅谈群体性事件的概念、特征、性质及处置方略[J]. 公安研究, 1998, (05): 46-49.
- [9] 李萍. 环境群体性事件的特点与应对[J]. 探求, 2010(05): 70-75.
- [10] 杜骏飞. 网络群体事件的类型辨析[J]. 国际新闻界, 2009(07): 76-80.

- [11] 揭萍,熊美保.网络群体性事件及其防范[J].江西社会科学,2007(09):238-242.
- [12] 毛启蒙.隐性的权力,现实的回归——从网络群体性事件的视角论我国网络政治参与的发展[J].天水行政学院学报,2010(04):94-97.
- [13] 苏黎兰,孙雨霖,徐佳慧.超网络视角下群体性事件预警管理研究[J].安全与环境工程,2020(2):111-117.
- [14] 李志刚,苏忠林.环境群体性事件网络舆情引导研究-基于多案例比较分析[J].北京航空航天大学学报(社会科学版),2021(3):72-79.
- [15] 李岗.提升基层政府应对突发事件能力的对策建议[J].国家行政学院学报,2012(01):43-46.
- [16] 张怡平,张永领.我国县级政府群体性突发事件应急管理研究[J].中国管理信息化,2020,23(08):214-216.
- [17] 魏明明,李伯阳,唐硕.高校群体性事件诱因及应急管理现状调研——以松江大学城为例[J].才智,2013(17):26-27.
- [18] 杨强.基于过程管理的高校群体性突发事件应急管理机制研究[J].科技促进发展,2015(01):119-124.
- [19] 洪书源,穆亮红.探析网络舆情视域下高校群体性突发事件的应急管理机制[J].佳木斯职业学院学报,2015(01):14-16.
- [20] 刘国乾.群体性事件中群众合理诉求的处置策略[J].学术探索,2015(09):45-50.
- [21] 刘玉雁,刘冲.关于“突发社会安全事件”概念的争论与探讨[J].铁道警察学院学报,2016,26(05):5-8.
- [22] 张荆红.价值主导型群体事件中参与主体的行动逻辑[J].社会,2011,31(02):73-96.
- [23] Taylor D M, Mckirnan D J. Theoretical contributions: A five - stage model of intergroup relations [J]. British Journal of Social Psychology, 1984, 23(4):291-300.
- [24] Smith H J, Pettigrew T F, Pippin G M, et al. Relative deprivation: a theoretical and meta-analytic review [J]. Personality & Social Psychology Review An Official Journal of the Society for Personality & Social Psychology Inc, 2012, 16(3):203.
- [25] 史本叶,马晓丽.后疫情时代的全球治理体系重构与中国角色[J].东北亚论坛,2020,29(4):60-71, 127-128.
- [26] 王静.江苏省G县疫苗安全群体性事件处理中地方政府应对策略研究[D].中国矿业大学,2021.
- [27] 常锐.群体性事件的网络舆情及其治理模式与机制研究[D].吉林大学,2012.
- [28] 于建嵘.自媒体时代公众参与的困境与破解路径——以2012年重大群体性事件为例[J].上海大学学报(社会科学版),2013,30(4):1-8.
- [29] 王扩建.网络群体性事件:特性、成因及对策[J].中共南京市委党校学报,2009,(5):54-59.

Research on public cognition, emotion and behavior of mass incidents -- A case study of G Community in Shanghai

Yue Xintong¹, Liu Shuyi²

(1. School of Public Administration, South China Agricultural University, Guangzhou 510642, China; 2. School of Public Administration, South China Agricultural University, Guangzhou 510642, China)

Abstract: In this paper, the psychological "cognitive-emotion-behavior" of individual behavior intention as the research framework, to study the public's cognition, emotion and behavior of mass events, in-depth exploration of individual participation in mass events. In 2022, during the COVID-19 prevention and control period in Shanghai, G community, due to poor management of the epidemic, unreasonable announcement of the removal of quarantine, and forced imposition of makeshift hospitals on neighboring primary schools, caused residents' discontent and mass incidents. This paper makes an empirical analysis of the residents of G community in Shanghai, and tries to reveal that the sense of social justice and subjective satisfaction have a significant negative impact on the willingness of individuals to participate in mass incidents. Collective efficacy and anger positively influence individual participation in group events. Based on this, we will assist local government departments and staff to clarify the factors affecting the occurrence of mass incidents, reduce the probability of mass incidents, and put forward relevant countermeasures and suggestions from the dimension of government and citizens to prevent and deal with sudden mass incidents, so as to defuse the risk of social stability and ensure social stability and harmony.

Key words: group incidents, social justice perception, subjective satisfaction, collective efficacy, participation intention

作者简介: 岳鑫彤 (1997.7-), 女, 吉林辽源人, 华南农业大学在读, 研究生, 研究方向: 应急管理 with 风险治理; 刘淑仪 (2002.3-), 女, 广东东莞人, 华南农业大学在读, 本科, 研究方向: 公共管理

通讯地址: 广东省广州市华南农业大学启林北宿舍区¹; 广东省广州市华南农业大学启林北宿舍区²

电子邮箱: xintong19970711@163.com¹; 202026910617@stu.scau.edu.cn²

联系电话: 18839135132¹、13790252516²