

无察觉危机、社会情绪共振及风险管理策略的选择

周利敏, 胡项连

摘要: 从描述类型学的角度看, 无察觉危机可具体化为主观忽视和客观忽视两种类型; 社会情绪共振可具体化为正向与负向两种类型。进一步探索发现, 在无视的无察觉危机中, 一旦民众认为致灾原因与治理主体的无视有关, 则会产生“人祸”情景定义而导致负向社会情绪共振。由主观忽视与客观忽视的无察觉危机产生的社会情绪共振具有不同方向, 前者与治理偏好惯性相关, 易形成负向社会情绪共振, 后者可通过满足受灾群众需求来疏导社会情绪共振。只有改变或采取有效的风险管理策略即从风险意识、风险预警、风险评估机制、风险沟通、多渠道利益表达机制建构和社会心理源头治理等对二者进行综合治理, 才能达到事半功倍的效果。

关键词: 灾难; 无察觉危机; 社会情绪共振; 风险管理

中图分类号: D630.8 **文献标识码:** A **文章编号:** 1671-0169(2014)04-0108-08

一、引言: 灾难研究中新的学术增长点

近年来世界范围内重特大灾难频频发生, 引起政府、学界和社会各界的高度关注, 如 1998 年美国米奇飓风、2003 年欧洲热浪、2004 年印度洋大海啸及 2005 年美国卡特丽娜飓风等, 我国这些年来重特大灾难更是不断发生, 如 2008 年南方冰雪灾难、2008 年四川特大地震灾难、2010 年青海玉树地震、2010 年甘肃舟曲泥石流、2011 年上海“海葵”台风、2011 年北京暴雨、2013 年雅安地震及 2013 年台风“海燕”等, 对我国经济社会发展造成了巨大损失。据中国气象局网站公布的我国 2013 年上半年自然灾害情况显示, 各类自然灾害共造成全国 15 247.4 万人次受灾, 782 人死亡, 67 人失踪, 245.1 万人次紧急转移安置, 17.7 万间房屋倒塌, 330.6 万间不同程度损坏, 农作物受灾面积 14 199.7 千公顷, 其中绝收 871 千公顷, 直接经济损失 1 730.2 亿元。

重大灾难的频发引起了民众对公共安全的强烈担忧, 这些看似自然形成的灾难背后包含了许多人为因素, 我国自古以来就有“三分天灾、七分人祸”的说法, “天灾”与“人祸”纠缠在一起。事实上, 许多灾难的发生是由于“无察觉”这一人为因素造成的, 它具有隐蔽性、突发性、危险性、复杂性和不可逆性等特点, 使得这一危机破坏巨大及后果特别严重。目前科技水平对气象灾难相对易于察觉, 但对于地质灾难则很难预先感知, 尤其是后续衍生的链式危机或复合型灾难更难以察觉。因此, 如何及早感知、识别、避免与妥善应对无察觉危机日益成为灾难研究中新的学术增长点。就目前灾难社会科学研究而言, 主要有以下几个研究面向:

第一, 灾难社会学 (Sociology of Disaster) 领域主要有三种面向^{[1](P34)}: “经典灾难社会学学派”以夸兰泰利 (E. Quarantelli)、戴恩斯 (R. Dynes) 及哈斯 (J. E. Hass) 等人为代表, 它主要破除了“灾民失常迷思”和“国家全能迷思”, 并着重对“灾难管理循环”进行研究^{[2](P503-525)}; “社会脆弱性”学派 (Social Vulnera-

基金项目: 广州市哲学社会科学“十二五”规划课题“从结构式减灾到非结构式减灾: 国际减灾的重大转向及对广州启示”(13Y16); 广东省宣传文化人才专项资金项目“从结构式减灾到非结构式减灾: 国际减灾最新趋势及广东省减灾体系转型研究”(20131230)

作者简介: 周利敏, 社会学博士, 广州大学公共管理学院副教授 (广东 广州 510006); 胡项连, 广州大学公共管理学院硕士研究生

bility) 则强调灾后的社会不平等主要是由灾前阶级和族群等社会特性决定的^[3]，社会脆弱性是指社会群体、组织或国家暴露在灾难冲击下潜在的受灾因素、受伤害程度及应对能力的大小，它主要对灾前潜在致灾因素、灾中灾民应对能力和灾后灾民伤害程度进行治理研究^{[4](P21)}；社会建构主义学派 (Social Constructionism) 则通过灾难建构“人类社会本体论”、建构规则“利益集团决定论”、建构话语“人类符号表征论”及建构结果“权力阶层共谋论”^[5]等议题的创造性探讨，进而强调公共风险治理过程中人的主观能动性的发挥。

第二，灾难经济学研究取向可划分为基础理论研究、方法论理论研究和灾种经济学理论研究。基础理论研究主要是解决灾难经济的基本理论问题，着重探讨灾难经济学的基本原理、规律及与灾难经济的关系；方法论理论视角则着重研究灾难经济学科技术、方法及实践问题，并提供具体解决方案及行动路径；灾种经济学理论则以灾难经济学科基础理论和方法为基础，以某一类灾难经济问题作为研究对象，解决的是具体灾种的灾难经济问题^{[6](P39-40)}。

第三，灾难政治学取向主要有自上而下与自下而上治理理论两种视角。自上而下论者认为政府为了维持权力合法性与彰显治理的正当性而积极介入灾难治理过程并发挥了主导作用。自下而上论者则提倡充分发挥灾民在灾难治理中的自救与互救的能力，同时分析灾民社会资本和社会网络等非正式制度在灾难治理中的作用^{[7](P309-330)}，以此突显自下而上民间力量的重要意义。随着“政府失灵”和“非营利组织失灵”现象日趋明显，人们逐渐将目光转向自上而下和自下而上相结合的综合治理角度，强调建立“公私协力关系”^{[8](P256-261)}、“永续社区发展”^[9]、“非结构式减灾”^{[10](P94-100)}和“灾难风险转移”等理念。

总的说来，灾难治理研究涉及诸多要素，理论视角日益多元，同时呈现学科交叉的趋势，但在某些特殊领域及视角创新等方面还需要进一步加强。我国对灾难治理研究虽然可以追溯至 20 世纪 70 年代，但直到 2008 年四川大地震之后学术界才开始真正重视。虽然时间不长，但这些年相关方面的学术成果增长迅速。在已有的研究中，显性灾难已成为政府和学界高度关注的话题，但是对于隐性的无察觉危机及社会情绪共振的研究却非常缺乏，查阅中国期刊网，还没有发现专门针对无察觉危机、社会情绪共振及风险管理三者关系的研究专文。基于此，本文以三者关系为切入点，探讨三者之间尤其是无察觉危机与社会情绪共振之间有何内在关联，进而探讨如何从风险管理角度进行有效治理？尝试对这一薄弱领域做一些贡献。

二、风险社会中的无察觉危机

无察觉危机是社会系统或自然系统遇到异常变化时，其结构和功能突然改变常态并逼近或突破承受临界点，但人们还没有察觉或者来不及察觉而发生的危机，或者虽有所察觉但无法认识或认识不够而发生的危机。它具有构成结构复杂性、空间广泛性、范围全局性、潜伏累积性、发生隐蔽性、爆发突然性、显性危机可转换性和后果严重性等明显特征。无察觉危机产生主要是由经济结构缺陷、利益分配失衡、公平正义缺乏、社会族群分裂和文化信仰流失等原因造成^{[11](P6)}。它分为无视的和忽视的无察觉危机两种类型，前者主要与治理主体主观无视相关，后者则分为客观存在的无察觉危机与治理偏好下的主观无察觉危机两种类型（如图 1 所示）。

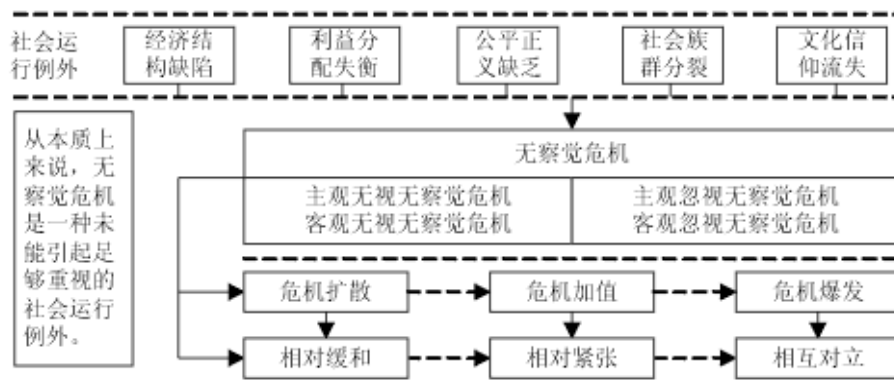


图 1 无察觉危机基本类型及形成阶段

无察觉危机分为危机扩散、危机加值和危机爆发三个基本阶段：第一，在危机扩散阶段，无察觉危机主要表现为潜在的危机和增长的危机，它与责任主体主观无视密切相关。一旦灾难发生后，其中蕴含的致灾因子在时空中得以释放和扩散，进而产生两方面的行为：一方面，会出现灾民对灾难情境进行信息搜集、信息交换与定义情景的行动。另一方面，民众选择性接受致灾原因解释，并基于自身实际需要营造氛围和产生情绪共鸣。如果政府不对这一“系统漏洞”及时进行“系统修复”，将会导致社会运行缓慢、各种危机因子侵入及灾难威胁增加。在这一阶段，无察觉危机主要表现为聚集能量和隐形存在。第二，在危机加值阶段，尽管无察觉危机相对稳定，不会给社会带来显著的负效应，但随着公众对政府忽视危机印象或看法的不断累积及自身灾难认识的不断深化，将会使无察觉危机持续升温加值，这一阶段主要表现为危机因子不断产生，分散的、众多的及相互影响的无察觉危机因子不断裂变、释放危机及催化自身反应的能量场，如此循环往复不断产生更多的新的无察觉危机。同时，这种危机是否恶化与“灾区内灾民集体行动”和“灾区外志愿者集体行动”相关^{[12](P93-94)}。在此阶段，民众与政府是一种相对紧张的关系。第三，在危机爆发阶段，当无察觉危机出现“链式反应”时，这一指数式增长方式所带来的损害会迅速扩大，将会触及社会系统的各个层面并造成严重威胁。由于无察觉危机破坏性强，而且能为自身反应提供活化能量，同时能够促进众多常态风险向活态风险急剧转化，因此，一旦爆发，将会波及政治、经济、社会、环境和生态等众多领域，民众与政府之间的关系将会演变为对立关系，大规模集体行动和严重的社会冲突就有可能发生。

从本质上来说，无察觉危机是一种未能引起足够重视的社会运行例外，主要基于两点：首先，从结构—功能主义视角而言，无察觉危机与社会结构具有重要的关联性，由于社会结构不合理的恶化，导致“无察觉”在受众中“传染”和“交叉感染”，进而阻碍社会功能的正常发挥而导致危机的产生。其次，从网络空间或地方空间视角而言，无察觉危机是因为危机沟通障碍而扩散，“灾难是客观存在、还是主观建构的”^{[13](P138-142)}这一传统与现代、自然与人文的长期争论在虚拟和现实双重空间中引起了人们的极大兴趣，迫使政府将治理范围延伸至更为隐性的灾难领域，危机背后的社会公平正义问题进一步被突显出来。

三、社会情绪共振与无察觉危机

在公众利益需求和价值取向日趋多元化的今天，正面的社会情绪会提高政府治理的合法性及社会的稳定性，负面的社会情绪则会滋生出许多不稳定性因素。同时，信息社会中公众对国家现代化认识的启蒙，也为社会情绪蔓延提供了众多的时空条件。此外，社会转型所带来的阵痛屡屡刺激公众敏感的神经，重大灾难的频频发生更是将社会情绪急剧燃烧，使得政府治理面临着前所未有的困难与挑战。社会情绪作为无察觉危机的伴生物，在受灾危机影响的同时，也能够反作用于灾难危机。它的生长周期可分为以下几个基本阶段（如图2所示）。

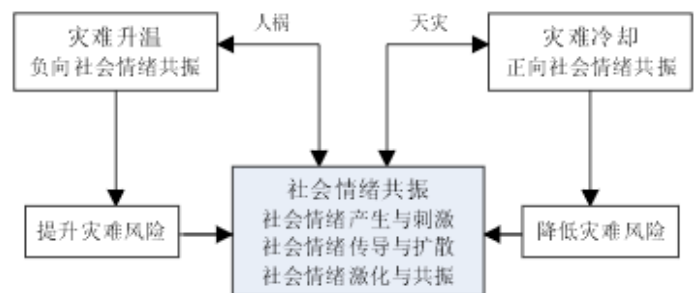


图2 灾难情境中的社会情绪共振

第一，社会情绪产生与刺激阶段。

当重大灾难发生后，众多社会情绪将会弥漫于灾区，一方面灾区内灾民会产生恐慌、不安和焦虑等社会情绪，另一方面灾区外公众也会因为灾难产生的人身伤害和财产损失而有“感同身受”的体会，进而冲击自身情感。而且，在灾难爆发的初期阶段，由于既有社会秩序和社会规范被破坏和中断，整个社会处于失序与失范状态，使得民众出现搜索信息、整理信息、寻找情境定义及追究责任主体的行动^{[14](P45-135)}。当公众将灾难产生原因归咎为“人祸”时则会形成政府与民众之间的结构性紧张关系，随着信息流动的加速，这种结构性诱因不断地被强化，负向社会情绪如愤怒、不满和对立等形成并进一步发展，从而导致追究责任主体的集体行动甚至暴力行动的出现。当公众将灾难产生原因归咎为“天灾”因素时，则有利于正向社

会情绪的形成, 人们乐于接受外界帮助并抱有感激之心。

第二, 社会情绪传导与扩散阶段。在灾区内, 灾民间的相互模仿会加速社会情绪同质化并且相互吸引, 从而形成灾难情景下“感同身受”的情感磁场。它不断吸收其他社会情绪而产生新的“情感磁力”, 并且散发出强大的情绪感染力。在灾区外, 民众在理性批判和非理性盲从双重抉择中容易认同灾区内外的社会情绪, 并且与灾民形成频率高和程度深的社会互动, 从而使得灾区内外外的社会情绪传导与扩散进一步加速。当灾区内外都被某种社会情绪占据主导地位时, 再加上公众之间的交流、展示与辩论等, 社会情绪的一致性和合法性会得到进一步强化, 进而传导与扩散到更为广泛的空间并感染更多的民众。

第三, 社会情绪激化与共振阶段。当社会情绪在不同群体内部逐渐被认同且指导灾区内外外的民众行为时, 这种“认同一行动”模式会将社会情绪推向最高点。至此, 不同群体之间的情绪共鸣在时空之中相互交织、强化及激化, 从而导致社会情绪共振的最终形成。在灾难危机中, 人们不仅会对所属群体社会状况进行横向比较, 也会根据自身在群体内部的社会状况进行纵向衡量, 通过纵横比较进一步强化或催化社会情绪共振。此外, 无察觉危机能够引发不同方向的社会情绪共振, 如果对此缺乏有效治理, 将会产生一系列严重的政治、经济和社会等问题。

无察觉危机在政府引导下可产生不同方向的社会情绪共振, 如果政府能够有效引导民众将灾难情景定义为“天灾”, 则有利于正向社会情绪的形成, 一旦被定义为“人祸”, 由此产生的负向社会情绪将会导致集体行动的形成, 积极的社会情绪有助于社会进步和发展, 反之亦然, 二者关系有以下几种类型 (如图 3 所示):

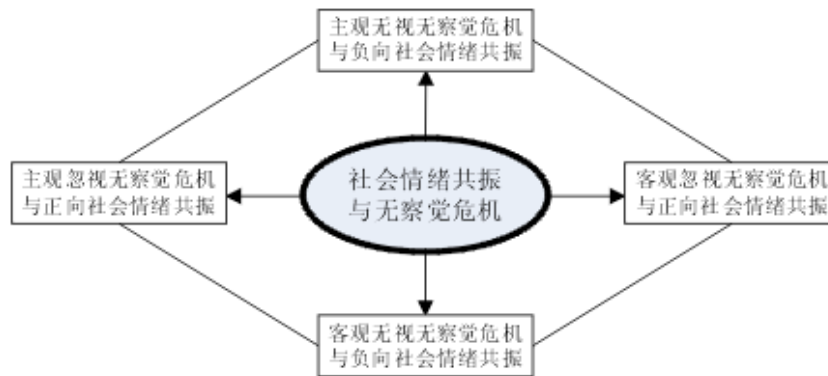


图 3 “无察觉危机—社会情绪共振”关系图

第一种类型是主观忽视无察觉危机与负向社会情绪共振的关系。这一危机是政府及相关各方对于潜在危机事前有先兆和预感, 但由于主观原因不愿察觉或不愿承认存在, 结果危机爆发并造成无穷的伤害。当公众认识到这一危机是由政府无视或失误产生时, 就会聚集在一起向政府“讨个说法”和“讨个公道”, 就有可能丧失辨别能力和理智而产生强烈的负向情绪, 使得政府调控和危机治理更为艰难。在 2013 年“11·22”青岛石油管道爆炸事件中, 由于中石化集团平时忽视输油管道的排查, 地方政府在城市规划过程中也忽视了输油管道与排水管的格局, 相关部门在泄油后并没有采取及时有效的应急管理措施, 甚至出现公众在管道漏油后进行围观的现象, 结果导致 62 人遇难、136 人受伤及大面积原油污染等灾难的发生。公众认为是由于地方政府和中石化集团等利益集团忽视潜在危险所造成的, 这次危机也因此从初期的隐性危机向后来的显性危机迅速转化。2014 年 3 月 8 日凌晨 2 点 40 分, 马来西亚航空公司航班号 MH370 波音 777 客机失去联络, 机上载有 227 名乘客和 12 名机组人员, 其中有 154 名中国人, 这是一起世界航空史上罕见的严重灾难。由于安检松懈、假护照、维修不当及媒体披露乘客曾进入驾驶舱等因素, 反映了马来西亚政府在危机防范中存在着巨大缺陷, 这是一起明显的主观忽视无察觉危机。当危机爆发后, 马来西亚政府出现了信息发布混乱、前后矛盾、行动迟缓、协调工作不力、记者发布会迟到和对家属怠慢等, 尤其是在缺乏说服力证据的前提下公布了调查结果, 使得世界各国产生了“谁还敢坐马来西亚航空公司的飞机, 谁还会继续喜欢马来西亚?”的强烈质疑, 极大地影响了马来西亚经济发展和国际形象。

第二种类型是客观无视无察觉危机与负向社会情绪共振的关系。这一危机是由于危机征兆、趋势及后果都没有显露出来,政府和民众都无法有效进行观察且无法控制,而且经过长期积累对社会运行形成了严重威胁,进而引发一系列社会公共危机。这一危机产生原因与政府没有直接关系,但如果政府未及时对此产生的社会情绪进行有效疏导,或者缺乏相应的应急预案,民众也会将灾难定义为“人祸”,从而将责任推向政府^{[15](P155-156)},负向的社会情绪也会随之产生,其导致的破坏力难以得到及时遏制和有效修复。在2008年6月28日“瓮安事件”中,地方政府通过开发矿产资源增加了财政收入,也让矿主取得了巨额利润,但由于生态破坏和环境污染给当地带来了严重影响,民众因此强烈不满。同时,地方政府支持矿产老板而对民众要求却熟视无睹,使得政府、企业与民众之间的矛盾日益尖锐,强烈的负向社会情绪因此迅速蔓延,从而引起了广泛连锁反应,使得地方政府疲于应对。2011年3月11日,日本东部地区发生了历史上最强烈的地震及由此引发的福岛核泄漏事故,这是一起客观无视的无察觉危机,但日本政府在处理过程中未及时公布信息、掩盖事实、行动迟缓、未及时补救和推卸责任等,导致了民众和其他国家对日本政府产生了质疑和不满。2013年10月9日福岛第一核电站工作人员又因为操作失误导致约7吨污水泄漏,最终演变成为主观无视的无察觉危机,人们的质疑和不满进一步加深:两年多来福岛核电站到底发生了什么,日本政府又做了什么,接踵而来的事故是巧合还是刻意隐瞒?

第三种类型是客观无视的无察觉危机与正向社会情绪共振的关系。这一危机的产生不仅是由于人类的认知水平限制而难以察觉,而且也超过了爆发临界点,因此具有了很强的不可预测性而与政府没有直接关系。同时,政府也对社会情绪进行了积极疏导,尽量将灾难情境导向“天灾”,民众因此乐于接受自己的“灾民”身份,并对外界援助存在感激心理。2008年“5·12四川大地震”尽管造成了巨大的人员伤亡和经济损失,但由于各级政府的高度重视及社会各界的积极投入,而且政府也有效地引导社会情绪的发展,因此即便之后的余震,民众依然对政府高度信任,极大地推动了灾后重建工作的进展。2011年东日本“3·15”大地震虽然无法被有效预测,但政府实现了有效的社会管理和社会控制,民众也因此产生了正向的社会情绪,同仇敌忾与利他主义情绪迅速蔓延,而并没有出现所谓的“灾民惊慌迷思”或“灾民失常迷思”现象^{[16](P133)}。2014年3月1日晚上9时20分,一伙歹徒持械冲进昆明火车站广场和售票厅见人就砍,造成29人死亡、143人受伤,这是一起有计划、有步骤和预谋很长的恐怖袭击,是一起“输入性恐怖事件”,也是一种客观无视的无察觉危机。自从2008年拉萨“3·14”事件和2009年新疆“7·5”事件之后,政府加大了对暴力恐怖事件的防范和打击力度,恐怖分子在这些地区不易得手,故转向治安防范较为松懈的边缘地带。事件爆发后,政府立即通过媒体和网络等多种途径及时宣传和疏导,有效化解了各种谣言和流言,社会上产生了严厉谴责恐怖主义的氛围,恐怖分子试图破坏地区安定和谐、民族团结和扩大影响力的目的没能得逞。

第四种类型是主观无视的无察觉危机与正向社会情绪共振的关系。这种隐性危机并非是不可预测的危机(Unpredictable Crisis),而是本可观察或可预测到的危机(Predictable Crisis)^[17]。但由于政府主观上的忽视而导致人为灾难的产生,灾民也会将之定义为“人祸”,负向社会情绪因此而生,它与治理偏好、忽视弱势群体利益补偿及漠视公平价值等原因紧密相关^[18]。2013年6月7日,厦门BRT公交车由于犯罪嫌疑人陈水总纵火,造成47人死亡、34人受伤。事件发生后,部分公众陷入极度恐慌和不安,引发了强烈的社会怨愤情绪并产生连锁效应,不仅导致公众对地方政府和公共机构的信任下降,而且也造成了其他隐性危机进一步显性化,如弱势群体就业、社会保障和住房等。美国9·11事件之前其实有预兆,但是相关部门并没有重视。事件爆发后,政府及时进行了有效引导如对恐怖主义进行严厉谴责,不仅没有引起民众对政府的怨愤,而且形成了爱国主义正向社会情绪的高涨。2011年9月21日发生了乌坎事件,当地政府在居民不知情的情况下几年时间里陆续卖了3200亩土地,卖地款项多达七亿多元人民币,而补助款只有500元,其余全部被地方官员私吞,当地居民屡次上访无果。后来仅存的一块土地被卖给地产开发商后,终于激起了居民进行游行示威。12月1日,一名民选代表薛锦波猝死狱中,再度引发大规模抗议,这是一起明显的主观无视无察觉危机。在初期,地方政府明显低估了事件的严重性和扩张性,虽然采取了一些缓解社会矛盾的措施,但并没有阻止事态的进一步发展和社会发酵。后来在各级政府重视矛盾、积极介入、信息公开、构建对话协商机制及将社会维稳与民众维权统一起来等措施疏导下,最终平息了民众社

会情绪的高涨和化解了社会矛盾，成为新时期解决社会公共危机的成功典范。

四、风险管理策略的选择

无察觉危机作为一种被忽视的风险，它并非完全不能被预防，而是具有相当的治理空间。如果对之放任不管或者熟视无睹则会引发强烈的负向社会情绪，并在不同领域造成“链式反应”。因此，只有改变或采取有效的风险管理策略对二者进行综合治理，才能达到事半功倍的效果（如图4所示）。

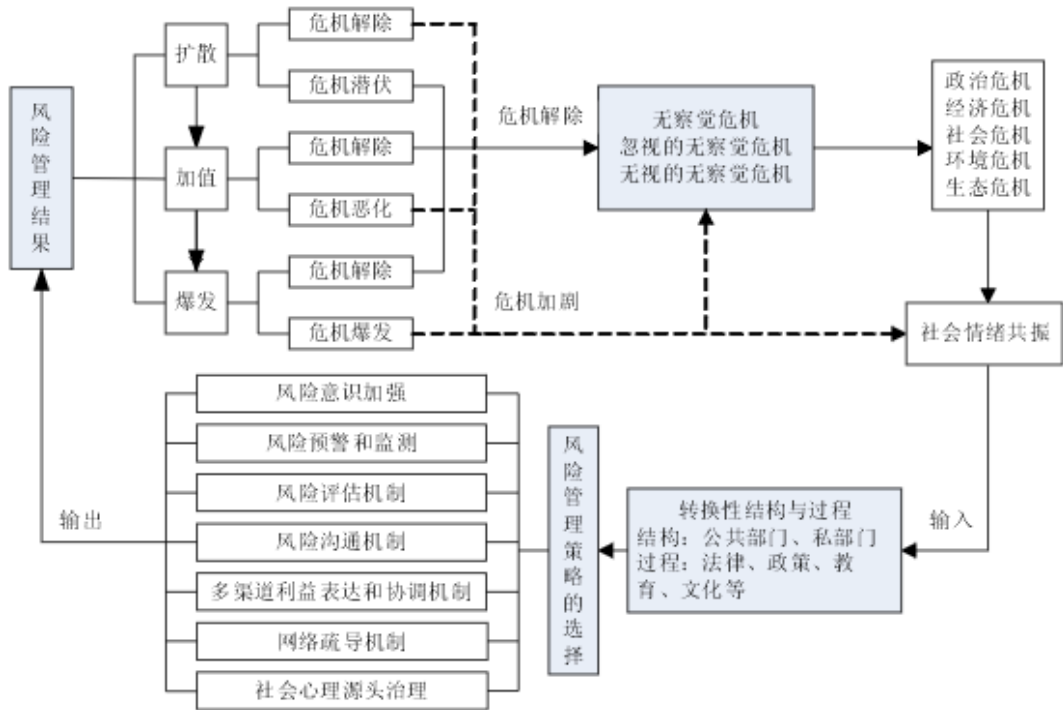


图4 无察觉危机、社会情绪共振与风险管理策略选择图

第一，风险意识加强策略。无察觉危机关键不在于危机本身是否已经显露，而是人们对灾难风险及危机是否有足够的认识。一般说来，没有显露的危机不大容易被识别、感知与察觉，但如果人们有足够的风险识别能力与防范能力，也能够及时规避一些隐性危机。反之，即便是易于察觉的显性危机也不一定能够及时识别与防范。因此，对于普通民众而言，需要重视和关注无察觉危机及其引发的社会情绪，并因此树立风险意识、危机意识和忧患意识。对于政府而言，需要树立风险管理意识，避免“吉祥文化”和“报喜不报忧”的官僚文化^[19]。同时，需要将风险管理理念融入日常管理实践中，使风险管理成为常态管理中自然被考虑的一部分，在日常工作中自觉降低和规避风险。

第二，风险预警和监测策略。风险管理是一项系统工程，包括风险预防、风险评估、紧急应对和灾后恢复等多个环节，已经成为国家可持续发展的重大需要，也是国家形象、能力和社会责任的重要体现^[20]。无察觉危机传染机制复杂，一般会经历潜伏、增长、恶化和发展四个阶段，它的最可怕之处就是难观察、难调控和难量化。其中，难观察居于首位。因此，危机一旦爆发会迅速引起社会各界的广泛共鸣，造成的负面影响会被无限放大，从而导致许多负向社会情绪及非理性行为的产生。社会情绪本来需要降温，而不是“火上浇油”去激发。因此，通过建立危机预警机制、风险早期监督机制及社会情绪识别机制等途径，从认知心理与组织机制双重视角和社会根源入手，才能有效“防患于未然”。同时，无察觉危机早期风险信息强度往往微弱或者不明显，因此，需要引入有效的信息技术以避免隐性危机信息感知困境。例如在操作层面设立专门的风险监测部门，加强对隐性危机微弱信息早期的专门监测，并配备相关专家及建立专家咨询机制等。

第三,风险评估机制建构策略。有效引导和控制社会情绪成为政府风险管理中的重要环节,社会情绪一般有五个阶段即导火索、信息传播、情绪共鸣、情境催化和控制失效等,其中结构箱中的情绪共振是最为关键的环节,而风险评估机制则又是有效引导情绪共振的重点所在。它通过对无察觉危机可能衍生出来的经济、政治和社会安全等社会情绪问题进行风险评估,从而将灾难风险降到最低。这一机制主要包括社会情绪共振风险评估、情绪稳定风险评估、情绪爆发风险评估及情绪控制风险效益评估等,同时通过现代网络技术,建构当某一风险在可察觉范围之内的纵向与横向的政府与民间风险信息沟通与共享机制,如微博、微信和新闻发布等。

第四,风险沟通机制建构策略。这一机制的建构能有效减少和规避日益复杂的无察觉危机的出现,首先,政府需要与媒体保持良性互动与沟通,努力营造公开、透明和正向的沟通环境,当无察觉危机爆发后,能够及时获得媒体客观与公正的报道,从而引导民众正向社会情绪的形成。其次,政府应重视媒体与民众的风险感知。如果媒体或民众认为政府在不察觉危机中反应速度慢了则勇于承担责任,这样才能取得正面的沟通效果并获得社会情绪的支持。而且,无论是采取否认还是让步策略都应该把握即时和一致的原则。最后,政府要积极回应受灾群众的需求和偏好,并且为其建立畅通的诉求渠道,同时鼓励其积极参与风险管理过程,从而搭建政府与民众之间良好的风险沟通平台。

第五,多渠道利益表达和协调机制建构策略。由复杂的社会问题和重大灾难频发而引发的强烈社会情绪,折射出当前我国公众存在的焦虑心理。社会情绪作为一种体现无察觉危机的媒介,由于缺乏适当的利益表达和争端解决机制而造成无序释放,强势群体可能动用所拥有的资源来攫取不当利益并将风险转移给弱势群体,弱势群体则会采取“弱者的武器”进行消极应对^[21],在缺乏有效引导的情况下,将会导致公共部门权威消解和社会管理能力的弱化,还会出现严重的负向社会情绪蔓延,乃至群体性事件、集体行动和暴力冲突事件的发生。随着社会组织和社会监管不断发展的事实,以“加强控制”为基本特征的传统管理方式已经逐渐失效,政府需要重视并建构多渠道利益表达机制,维护弱势群体的参与权、表达权和监督权,形成“公私协力机制”^[22]化解社会矛盾和疏导社会情绪,从而将无察觉危机消除在萌芽状态。

第六,社会情绪网络疏导机制建构策略。在当代,网络、微博和微信已成为民众释放社会情绪的重要场域,在网络空间中社会情绪容易异变和迅速扩散。因此,构建社会情绪网络疏导机制不仅是维持社会秩序良性运转的现实需要,也是引导社会心态正向发展的内在需求。从“网络监管”向“网络治理”理念的转变是新的治理趋势,无察觉危机之所以会引发强烈的社会情绪共振,这与社会风险、社会矛盾、群体性事件、利益诉求和民生表达等社会因素紧密相关,社会情绪疏导也因此日益复杂。因此,需要坚持“疏”而非“堵”的理念,“防民之口,甚于防川”,不能依赖外力进行强制性管制,“堵”和“塞”反而会导致逆反心理和抵触行为的产生。因此,只有通过建立“疏”和“导”的网络快速反应机制,增强网络风险防范意识,才能有效防止信息扭曲并纳入正常的解决轨道。

第七,社会心理源头治理策略。无察觉危机的发生是从社会心理波动、社会情绪振动乃至震荡开始的,它的负面影响要通过社会心理放大机制才能形成。不理解无察觉危机产生的“从众心理”、“社会心理”和“社会需要”,不但收效甚微,反而可能产生社会逆反心理和集体抵触行为,从而导致社会失衡、失序乃至动乱现象的产生。因此,要消弭这种波动和震荡,不能一个个地单独去寻找“源头”,也不能采取“头痛医头、脚痛医脚”的短视措施,而是在面临压倒性灾难或社会风险之前,从社会心理角度去整体考量社会存在的根本问题,而不至于稀里糊涂地在“毫无察觉”中就陷入危机之中。因此,对于政府来说,主要通过因势利导、问计于民和问政于民等措施最大程度减少社会风险,这才是有效治理“无察觉危机”及引发的社会情绪的根本之道。

总之,只有在深入了解无察觉危机本质和社会情绪共振规律的基础上,才能规避无察觉危机的产生及适时疏导社会情绪,才能对二者采取有效的风险管理策略。同时,通过整合无察觉危机与社会情绪共振理论能为灾难风险治理提供更具解释力的分析框架,对于理解二者之间的关系及推进相关治理也具有极为重要的现实启示意义。

参考文献

[1] 周利敏.从经典灾害社会学、社会脆弱性到社会建构主义——西方灾害社会学研究的最新进展及比较启示[J].广州大学

- 学报(社会科学版),2012,(6).
- [2] Tierney, K. J. From the margins to the mainstream? Disaster research at the crossroads[J]. *Annual Review of Sociology*, 2007, (33).
- [3] Pelling, M. *The Vulnerability of Cities: Natural Disasters and Social Resilience*[M]. London: Earthscan, 2003.
- [4] 周利敏. 社会脆弱性: 灾害社会学研究的新范式[J]. 南京师大学报(社会科学版), 2012, (4).
- [5] Klein, N. *The Shock Doctrine: The Rise of Disaster Capitalism*[M]. New York: Metropolitan, 2007.
- [6] 郑功成. 灾害经济学[M]. 北京: 商务印书馆, 2010.
- [7] Kreps, G. Sociological inquiry and disaster research[J]. *Annual Review of Sociology*, 1984, (10).
- [8] Langton, S. Public-private partnership: Hope or hoax? [J]. *National Civic Review*, 1983, (72).
- [9] Roseland, M. *Toward Sustainable Communities: Resource for Citizens and Their Governments*[M]. Canada: New Society Publishers, 1998.
- [10] 周利敏. 从结构式减灾到非结构式减灾: 国际减灾政策的新动向[J]. 中国行政管理, 2003, (12).
- [11] 郑风田, 朗晓娟. 无察觉危机: 特征、根源及化解策略[J]. 人民论坛(学术前沿), 2012, (4).
- [12] 周利敏. 灾害集体行动的类型及柔性治理[J]. 思想战线, 2011, (5).
- [13] Ortner, S. Theory in anthropology since the sixties[J]. *Comparative Studies in Society and History*, 1984, (126).
- [14] Schneider, S. K. Governmental response to disasters: The conflict between bureaucratic procedures and emergent norms[J]. *Public Administration Review*, 1992, (2).
- [15] Hertzfeld, M. *The Social Production of Indifference: Exploring the Symbolic Roots of Western Bureaucracy*[M]. Chicago: The University of Chicago Press, 1992.
- [16] Drabek, T. E. *Human System Responses to Disaster: An Inventory of Sociological Findings*[M]. Berlin: Springer-Verlag, 1986.
- [17] Freedman, C. M. , S. M. Low, H. J. Markman, et al. Equipping couples with the tools to cope with predictable and unpredictable crisis events: The PREP Program[J]. *International Journal of Emergency Mental Health*, 2002, (4).
- [18] 周利敏. 复合型减灾: 结构式与非结构式困境的破解[J]. 思想战线, 2013, (6).
- [19] 谢岳, 党东升. “维稳”的绩效困境: 公共安全开支视角[J]. 同济大学学报(社会科学版), 2013, (6).
- [20] Schwab, A. K. , K. Eschelbach, D. J. Brower. *Hazard Mitigation and Preparedness: Building Resilient Communities*[M]. New Jersey: John Wiley & Sons Inc. , 2006.
- [21] Scott, J. C. *Weapons of the Weak: Everyday Forms of Peasant Resistance*[M]. New Haven: Yale University Press, 1985.
- [22] 周利敏. 公私协力: 非协调约束下公私灾害救助困境的破解[J]. 中国地质大学学报(社会科学版), 2009, (2).

(责任编辑 燕 祥)