

网络群体性事件内在逻辑的 ERI 模型分析

曾维希,孔波,李媛

(电子科技大学 政治与公共管理学院,四川 成都 611731)

摘要:网络群体性事件作为一种特殊的利益诉求行为越来越受关注。“付出-回报失衡(ERI)”模型以社会交换理论为基础,从付出和回报的不对称视角探讨社会压力的形成机制和作用机理。基于此模型可以推导网络群体性事件的出现与参与者追求社会公平有关。参与者在现实世界中付出与回报的失衡状态引发的不公平感是网络群体性事件的重要驱动力。本研究从政府管理和网络传播两个方面完善了“付出-回报失衡”模型,并提出了网络群体性事件的应对策略,为公共管理部门处理此类事件提供了整合思路。

关键词:网络群体性事件;付出-回报失衡;内在逻辑

中图分类号:C912.64 **文献标志码:**A **文章编号:**1008-5831(2013)01-0137-05

一、网络群体性事件的界定

(一)网络群体性事件的概念

网络群体性事件至今没有一个公认的权威定义。有专家认为网络群体性事件是在特定的社会背景下形成的,“网中人”群体为了共同的利益,利用网络媒介进行串联和组织,公开干扰网上和网下社会秩序,并且可能会危及社会稳定的集群行为(collective action)^[1]。杜骏飞认为,网络群体性事件的本质是网民围绕某一个主题,基于不同的目的,以网络聚集的方式制造社会舆论,促发社会行动的传播过程。它可以是自发的,也可以是受组织的,可能是有序的、健康的,也可能是无序的、甚至是非法的群体行为^[2]。本研究将网络群体性事件定义为:借助于网络媒介,大量的参与者在网络虚拟世界中聚集,基于不同的目的(如充当看客、泄愤、维护权益等),通过特定事件,利用论坛发帖或即时通讯工具传播信息、博文发文等网络传播活动聚焦和强化公共利益性的或较有争议的现实议题,以此引起政府乃至整个社会的关注,促使核心问题解决的集群行为。

(二)网络群体性事件的主要类型

通过对近几年发生的网络群体性事件的分析归纳,并借鉴郭文丽对心理性群体事件的分类^[3],本文将网络群体性事件分成三类:利益冲突型、公共关系型和公平型^[4]。其中,利益冲突型事件的诱因一般是某个群体的利益受损,这类事件参与者的基本诉求是讨要物质补偿。如淘宝网站变相收费事件中,淘宝网站出台的某些政策损害了广大网店经营者的利益,他们在网络上声讨该网站的不当行为。第二种类型是公共关系型,这类事件的起因是政府部门的某些不当做

收稿日期:2012-09-13

基金项目:国家社科基金项目(10CSH025);中央高校基本科研业务费项目(ZYGX2009J121)

作者简介:曾维希(1982-),男,电子科技大学政治与公共管理学院讲师,心理学博士,主要从事人格与社会心理学研究。

法引起公愤,网民的诉求是获取知情权,他们维护的是社会公权力。如云南“躲猫猫”事件中,针对监狱等政府部门欺骗公众,隐瞒真相的行为,无数网民聚集起来,对主管部门进行批评指责,要求还公众以真相。第三种是公平型,这是所有网络群体性事件中占有最高比例的一类,也是对社会冲击最大的一类网络群体性事件^[4]。这类事件的诱因一般是弱势群体权益严重受损,广大网民参与并表达同情,维护公平正义,如河南农民工张海超的开胸验肺事件。作为弱势群体的农民工,当他们的权益受到严重损害时,广大知情网民感受到严重的不公平感,他们在网络中聚集,支持弱者,伸张正义。由于划分标准的局限性,这三种类型无法涵盖全部的网络群体性事件,而且利益冲突型、公共关系型和公平型网络群体性事件并非是截然分开的,它们也相互关联。无论群体利益受损还是政府决策失误,都必然涉及到公平^[4]。本文主要基于ERI模型分析公平型的网络群体性事件,因为这类网络群体性事件发生频率高,社会影响大。

二、基于ERI模型分析网络群体性事件的内在逻辑

(一)ERI模型的基本内容

“付出-回报失衡(Effort-Reward Imbalance, ERI)”模型是德国生理学家Siegrist于20世纪90年代提出。该模型从社会交换的视角分析了压力产生的机制和作用原理。该理论认为,社会成员在日常生活中的付出,如时间、努力、精力等,通过社会地位的提高、薪酬、尊重和发展的前景等作为补偿的,即付出和回报之间应该是动态平衡的,如果这种动态平衡被打破,个体就会产生压力感^[5]。ERI模型提出之初用来预测个体的生理健康状况,后来发现它还能预测个体的心理健康状况,尤其是情感耗竭和工作倦怠^[6]。网络群体性事件的参与者在现实生活中扮演着不同的社会角色,他们参与社会生产,遵守社会公德,理应得到对等的工作报酬、社会地位和人格尊严作为补偿,否则便会滋生不公平感,从而对社会秩序的管理者产生敌视情绪。因此,基于ERI模型探析网络群体性事件的动力机制完全具有可行性。

(二)“付出-回报失衡”的根源

“付出-回报失衡”是一种主观感受。个体的这种主观感受同时受客观不公平对待和情绪化判断的影响。客观不公平对待主要是社会管理者的不正确管理理念和不当管理行为。中国在经济飞速发展的同时,政治体制改革相对滞后,处于转型期的政府在管理理念上表现出一些不足,主要包括:(1)民主法治意识缺乏。构建社会主义和谐社会的首要目标是建设一个民主法治的社会。没有民主法治就没有

社会公平,就无法维护诚信友爱的社会关系,就难以形成和谐有序的社会局面。由于某些地方政府缺乏民主法治意识,公职人员经常会在缺乏有效约束的背景下制造一些有极坏社会影响的事件;(2)重管制,轻服务。随着社会管理复杂程度的增强,民众对社会服务的要求也不断提高,但政府重管制轻服务的传统和这种现实要求极不匹配;(3)政府对于群体事件的认知偏差。一些政府官员在面对群体性事件时,往往会把重点放在避免扩大负面影响,确保组织形象不受破坏之上。在“捂盖子”的心态下,经常会动用国家机器以应急管理模式使事态强行平息。在上面三种不完善的管理理念下,政府就会做出一些失当的管理行为,这些政府行为为民众的“付出-回报失衡”埋下了现实根源。这些行为概括起来主要包括三个方面:(1)民主政治参与供给不足。(2)利益分配不当。在现有的经济政治体制下,国民无力主导利益分配,两极分化严重,弱势群体感受到强烈的不公平感。(3)社会管制失当。在处理网络群体性事件时,在不正确观念的指导下,政府可能会采取粗暴的处理方式,这往往会引发更强烈的群体反弹。

“付出-回报失衡”也部分源于民众的非理性判断。社会判断理论认为,即使在相同的客观环境下,不同的个体感知到的信息也是不同的,个体会根据自己已有的知识经验对环境中的各种信息进行整合,做出利己的判断。对于与民众利益相关的事件,政府有一套特定的管理模式,而民众对这些事件也有自己的期待。当公众的期望得不到满足时,便会在行为和心理上与政府产生对立。单从心理感受上来说,个体之所以会体验到“付出-回报失衡”,是因为每个人都有一个人社会支出和社会收入的心理账户,当心理上的收支不平衡时,个体就会产生“付出-回报失衡”感受。由于社会的整体发展,民众对整个社会的要求也不断提高,每个人都想公平地参与到社会事务中,期望自己亲历的或观察到的社会事件都有一个合理的结果。这种期望带有很强的主观性,有时甚至是非理性的。弱者有时也会大打悲情牌,掩盖事实真相,为谋私利博取同情。所以我们也应该看到网络性群体事件背后可能存在的“弱者”的别有用心。

(三)“付出-回报失衡”的直接结果是不公平感和压力反应

压力反应是指在压力源的持续作用下,个体身心方面的消极变化^[7]。已有研究表明,压力反应包括四个方面:身体不适、负性情绪、认知偏差和不良行为,其中不良行为是主要的压力反应,如药物成瘾、攻击、自杀等。如果压力长时间得不到缓解,便会引发心理疾患和过激行为^[8]。Greenberg和Timothy指出:“不公平对待导致了紧张,从而导致了人们

采取一些非理性的行动^[9]。公平型的网络群体性事件的参与者在观察到他人或自身体验到“付出-回报失衡”以后,会产生强烈的不公平感,进而产生压力。在压力的促使下,广大网民在网络中聚集起来,通过论坛发帖、博客发文等形式表达自己的观点,发泄自己的情绪,做出一系列非理性的行为,最终形成网络群体性事件,在网络内和现实生活中都会产生深远影响。例如,从2004年至2006年的三年中,成都市共发生各类网下群体性事件2588起。其中,因国有企业改制破产引发417起,因职工工资福利引发496起,因非法集资引发492起,因征地拆迁引发617起,因干群关系、水电气、物业管理等引发566起。从2007年至2008年两年中,成都市共发生网下群体性事件1434起。其中因劳资纠纷引发的案件共300起,占到20.9%,因国企改革问题引发的案件139起,占9.7%,因拆迁安置问题引发的案件共307起,占到21.4%。这些群体性事件的主体采取围攻、静坐、游行、集会等方式对抗国家机关甚至破坏社会公共财物、危害他人人身安全、扰乱社会秩序,并有不少事件在网络的推动下愈演愈烈,网上网下同时进行,造成了极坏的社会影响。

(四)“付出-回报失衡”裂变的促成因素

裂变是核物理中的术语,在这里是指社会大众的“付出-回报失衡”感受经过一些因素的作用后被无限放大。这些因素主要包括两方面:群体心理因素和网络传播因素。在群体心理因素方面,主要有以下三种情况:(1)群体极化倾向。所谓群体极化是指在集体无意识推动下,个体在责任分散的氛围中失去对信息的理性分析,导致群体判断固执一端,使网络中充斥大量非理性的言论,最后推波助澜,激发网络群体性事件。荣格曾说“当集体无意识在大的团体积聚起来时,结果便是疯狂的,这是一种可能导致革命、战争或类似事物的精神瘟疫”。(2)从众心理。群体压力会对群体成员产生心理压迫,使其在知觉、判断上表现出与群体一致的方式。群体压力一方面能够维持群体的稳定和有序,但是另一方面也可能使群体成员被迫改变自己的态度,出现盲从、跟风、起哄现象^[10]。(3)刻板印象。网络群体性事件的参与者往往会有一种先入为主的判断,他们会本能地站在所谓的“弱者”一边,表达同情,反对强势群体,认为后者是所有过错的根源。这是一种刻板印象,容易被别有用心舆论操纵者利用。

网络中的很多信息在传播过程中被网民扭曲,导致信息失真,混淆视听,这与网络信息传播的特点密切相关。主要表现为以下两个方面:(1)网络的虚拟性。在现实生活中,人与人之间以地域、职业、身份、文化层次为聚类标准形成有约束的沟通。社会属性标签会限制人们的绝对表达自由,这在一定程

度上也控制了群体极化倾向。但是网络世界的虚拟性、匿名性特点激发了广大网民释放内心冲动的欲望,长期被压抑的非理性能量大量宣泄,从而导致负面信息在网络中大量传播,激发并激化网络群体性事件。(2)网络传播的跨时空、多渠道、高效率。随着互联网的不断发展,网络信息传播途径也越来越多。从最开始的论坛、MSN到现在的QQ、微博等,丰富便捷的传播途径使网络信息的传播可以跨越时空的阻隔,任何信息都能实时发送、接收和保存。正是网络信息传播的这种多渠道、高速度、大容量、宽覆盖的特性使普通事件经过互联网的聚焦放大可以吸引众多的注意力,为网络群体性事件的发生创造了极大的可能性。广大民众由于“付出-回报失衡”所产生的不公平感经过群体互动和网络传播两方面的共同作用后释放出巨大能量,推动了网络群体性事件的裂变。

三、网络群体性事件的解决对“付出-回报失衡”状态的影响

驱力理论认为,驱力会激发个体为需要而行动,当需要得到满足以后,原有的驱力就会减弱甚至消失,直至出现新的需要,激活新的驱力。在网络群体性事件中,网民对于社会公平感的追求就是一种驱力,在它的驱动下,网民为了获得“付出-回报平衡”的状态,以网络群体性事件的形式发起行动,获得相关反馈之后,这种驱力会弱化或增强,引发一系列后续行动。

网络群体性事件获得的反馈可以分成两种情况:在第一种情况下,网民通过发动网络群体性事件,相关诉求得到满足,网民追求的社会公平得到体现,那么推动他们在网络中进行集群行动的驱力就会减少,一个网络群体性事件就此结束。如2008年11月的“干部出国旅游清单”事件中,在网上搜索,仅“温州赴美考察团”一项,相关网页数量高达八万多个,这一事件在网络中引起热议,直到相关部门对事件中担责干部作出免职等处分后,这一事件才告一段落。诉求的满足会强化网络群体性事件参与者的群聚行为,即下一次遇到类似的事情,他们还会采取同样的诉求方式寻求解决。一个网络群体性事件的落幕为下一个网络群体性事件的开始拉开序幕。在第二种情况下,网民发动网络群体性事件,相关诉求最终并没有得到预期的满足,他们的行动驱力没有减弱,反而随着事态的发展而越来越大。群体性事件的开展空间也可能从网上转移到网下。在这种情况下,付出-回报动态平衡没有恢复,网络群体性事件参与者的不公平感加剧,从而产生更大的驱力,这可能促使这些参与者做出更多的过激行为,使事态失控。如2010年阿里巴巴旗下的淘宝网站出台了一些条例,被认为是变相收费。众多网民特别是

那些网店负责人认为自己淘宝的付出和自己在淘宝得到的回报不匹配,在网络上声讨淘宝网站及其创始人,仅百度搜索引擎就有高达76 000条相关信息。广大网民的诉求在网络上没有得到回应,他们

便把事态引向网下,很多网民在阿里巴巴总部门前聚集抗议,引起了社会的广泛关注。通过以上分析,可以得出一个基于 ERI 模型的网络群体性事件的发生机制和作用过程的整合模型(图 1)。

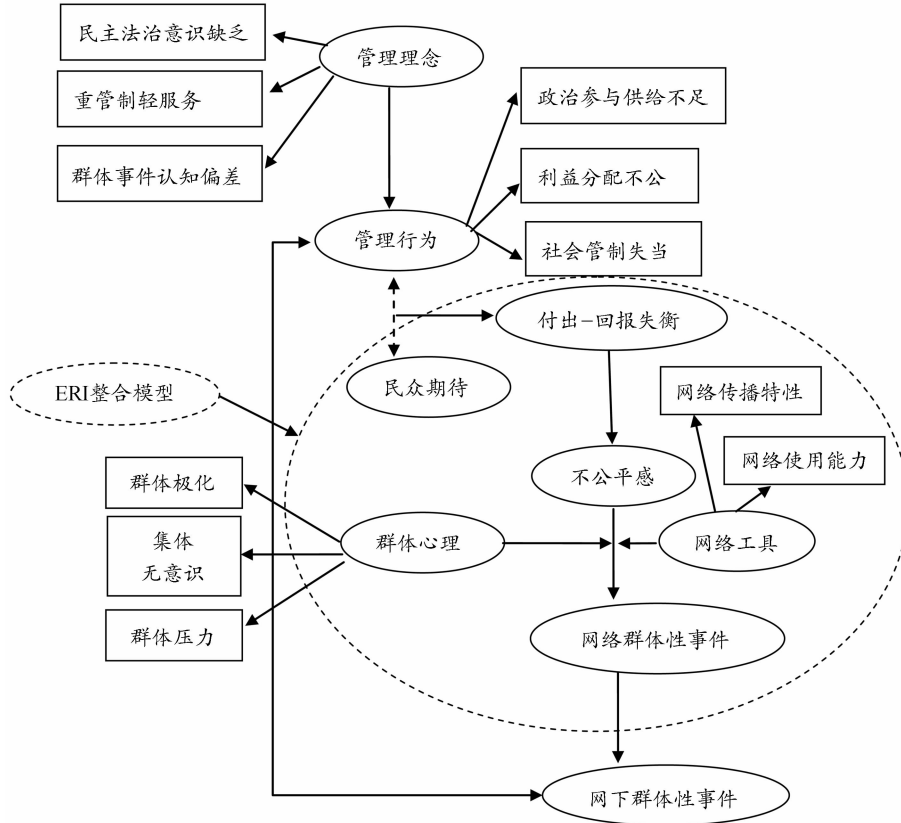


图1 网络群体性事件的发生机制和作用过程

四、ERI 视角下的网络群体性事件应对策略

基于以上论证可以看出,从 ERI 诱因事件到网络群体性事件的发生,这中间是一个有序的动态过程,切断这个动态链条中的任何一个环节都可以有效地杜绝或弱化网络群体性事件的发生。基于这一点,网络群体性事件的应对思路主要有:减少网络群体性事件发生的诱因、控制信息传播、改变网民的压力评估、提供多样化的压力释放渠道等。最根本的途径在于执政理念的转变和对网民的积极引导。

(一) 加强执政者的自律和积极推进改革

在中国现有政治体制下,对公权力的监督一直被强调却难见实效。由于监督体制的不完备,使得个别公职人员,尤其是与民众利益相关的重要部门的行政人员,利用对公权力的支配侵犯公民的合法权益,造成政府与公民的对立。这种对立一旦反映到虚拟网络上就容易形成网络群体性事件,所以要加强执政者的自律,完善各种监督体制。完善监督体制则必须积极推进政治体制改革,建立、健全社会保障机制,增加利益诉求渠道。随着改革开放的不断推进,不同社会阶层之间的利益分化和贫富差距越来越大,这势必引发部分社会成员尤其是中下层

社会成员和弱势群体的不公平感,从而产生强烈的利益诉求需要。而现有的利益诉求通道不畅是促使社会成员将利益诉求的目光投向网络的重要原因,因为互联网信息传播和舆论造势是一种相对畅通和易得的利益诉求路径。总之,建立健全社会保障机制,使全体社会成员共享改革开放的成果,形成以社会组织为载体的对话机制,使社会成员对社会公平的诉求得以表达彰显,才能释放人们由于“付出-回报失衡”所带来的压力,从而缓解利益冲突,减少网络群体性事件。

(二) 积极引导并唤醒民众的理性诉求

减少负性网络群体性事件的发生需要加强对网络信息传播的监管,控制那些能够显著引发人们“付出-回报失衡”感受的信息。加强网络监管并不意味着关闭网民利益诉求的通道,只是要使这一诉求通道更加规范,如使用实名制等措施,从而避免民众非理性的那一面被别有用心者利用。监管部门要针对性地开展一些网站清理整顿工作,全方面掌握网络上的信息传播,规范网站的安全管理制度及相关技术,遏制负面信息的传播。要有效应对网络群体性事件,还必须加强对网民的引导、宣传和教

育。网络主体的各种诉求,如对社会公平、民主、自由等追求,有一定的合理性,因为现实社会中存在导致不平感的客观病源。但是社会不公平感等负性体验在一定程度上也是一种主观判断。由于网络主体的素养参差不齐,主观判断难免会偏激、片面、情绪化,甚至会有悖于客观事实。所以加强对网民的宣传教育力度,激活其理性的一面,使其客观辩证地看待现实社会中的各种现象,指导其选择合理合法的利益诉求渠道是减少网络群体性事件的重要途径。

五、结语

综上所述,参与者由于“付出-回报失衡”所引起的不公平感是网络群体性事件的重要动力因素之一。国外相关研究也证实了不公平感对集群行为有中等以上程度的影响效应^[11]。ERI 模型为网络群体性事件的研究提供了新的视角,也为公共管理部门应对网络群体性事件提供了新的思路:建立健全社会保障机制,加强社会管理中的公平性,通过切实措施缓解社会成员的压力感;加强国民心态教育,为理性利益诉求提供畅通渠道,从而最终减少负性网络群体性事件的发生。本研究仅从“付出-回报失衡”的视角探析网络群体性事件的动力机制,但是网络群体性事件的发生是许多因素共同作用的结果,每一个因素背后又有复杂的影响因素,因此该模型只能解释网络群体性事件的部分动力机制,后续研究将继续完善理论模型并开展实证研究。

参考文献:

- [1] 揭萍,熊美保.网络群体性事件及其防范[J].江西社会科学,2007(9):238-242.
[2] 魏娟,杜骏飞.网络集群事件的社会心理分析[J].青年记

者,2009(10):75-76.

- [3] 葛林.网络舆论与网络群体性事件[J].新闻爱好者,2008(9):20-21.
[4] 郭文丽.心理性群体事件探析[J].江苏警官学院学报,2010,25(5):121-124.
[5] KI-DO EUM, JIAN LI, HYE-EUN LEE. Psychometric properties of the Korean version of the effort-reward imbalance questionnaire: a study in a petrochemical company [J]. International Archives of Occupational Environment Health, 2007, 80:653-661.
[6] FAHLEN, G., KNUTSSON, A., PETER, R. ETC. Effort-Reward Imbalance, Sleep Disturbances and Fatigue [J]. International Archives of Occupational Environment Health, 2006, 79:371-378.
[7] 唐茂华.破解收入分配难题的路径[J].中国发展观察,2006(10):24-25.
[8] GREENBERG, J. Stress Fairness to Fare No Stress: Managing Workplace Stress by Promoting Organizational Justice [J]. Organizational Dynamics, 2004, 33 (4):352-365.
[9] TIMOTHY A., JASON A. Organizational Justice and Stress: The Mediating Role of Work-Family Conflict [J]. Journal of Applied Psychology, 2004,89(3):395-404.
[10] 郑波.网络事件中的从众分析——以典型网络事件为例[D].硕士学位论文,上海社会科学院,2010.
[11] ZOMEREN, M. V., POSTMES, T., SPEARS, R. Toward an Integrative Social Identity Model of Collective Action: A Quantitative Research Synthesis of Three Socio-Psychological Perspectives [J]. Psychological Bulletin, 2008, 134(4):504-535.

Analysis of the Mechanism of Network Collective Action Based on ERI Model

ZENG Wei-Xi, KONG Bo, LI Yuan

(School of Political Science and Public Management,
University of Electronic Science and Technology, Chengdu 610054)

Abstract: Stepped into the network information age, the network collective actions increase rapidly which make them the new focuses of researchers. Based on the social exchange theory, ERI (Effort-Reward Imbalance) model explores the balance between effort and reward in formation mechanism and action mechanism of social stress. From this perspective, we analyzed the dynamic mechanism of network group collective action events. We believe that the emergence of network collective action events relates to the participants' pursuit for social justice. The feeling of injustice caused by the imbalance between the effort and the reward of participants is an important driving factor of these events. On this basis, some strategies are proposed, hoping to give an integrated thought to public administration department in coping network collective action.

Key words: network collective action; effort-reward imbalance; internal logic