

危机情境中的人群“圈层阻隔”现象及形成逻辑^{*}

——基于重大传染病事件的考察

文 宏

内容提要:面对非传统安全威胁,人群之间会受自我保护和利益分化驱使,做出“不要发生在我身边”的人群排斥行为,这一定程度上会扰乱社会秩序和危害公共安全,本文将其概括为“圈层阻隔”现象。“圈层阻隔”是指个体处于包括非传统安全事件在内的危机情境当中,个体围绕自身利益的自保行为,个体依据信任程度,动态地划分彼此相互排斥的人群圈层。“圈层阻隔”的形成是危机情境威胁自身安全情况下,个体打破传统的秩序格局对常态人群关系的重新调整。“圈层阻隔”现象的研究,丰富了非传统安全管理在社会属性上的阐释,强化了围绕危机情境中的“人”而进行的沟通管理活动,对危机管理在个体安全与社会秩序角度的阐释具有一定的启发意义。

关键词:非传统安全 危机管理 人群排斥 圈层阻隔 新冠肺炎疫情

一、“不要发生在我身边”:人类面对疫情的特殊状态

2020年肇始的新冠肺炎疫情在全球蔓延,有关新冠肺炎疫情传播特性与防控措施的研究随之兴起,成为理论和实践关注的热点议题。疫情风险责任认定的泛政治化,映射在外交博弈、边境关闭、航班禁飞等行为当中。与“山川异域,风月同天”的理想情境相反,在疫情防控期间,出现了“国际社会排挤华人,非疫情地区排斥疫情地区”的人群排斥现象。人群排斥现象一定程度上扰乱了社会秩序,危害了公共安全,不利于人类命运共同体的形成。习近平总书记指出,当前“恐怖主义、难民危机、重大传染性疾病、气候变化等非传统安全威胁持续蔓延”,“中国方案是:构建人类命运共同体,实现共赢共享。”^①由此,本文将描述人群面对非传统安全威胁,表现出“不要发生在我身边”的人群排斥现象,分析出现以邻为壑、彼此排斥行为的成因。

“不要发生在我身边”现象是危机状态下的一种人群定向排斥行为,本质是个体围绕自身利益的自保行为,公众依据危机情境的具体状况,动态地划分人群圈层,进行针对性的圈层阻隔。通常,在社会常规运转状态下,人类社会是依据血缘亲缘或是利益格局认定亲疏远近,具有不同的交易成

* 本文为教育部社会科学重大攻关项目“新时代基层社会治理研究”(18JZD042);广州市社会科学规划课题“共建共治共享:新时代广州特大城市基层社会治理格局构建研究”(2020GZZK02)的研究成果。

① 习近平:《共同构建人类命运共同体》,《求是》,2021年第1期。

本,形成相对稳定的交往格局。但危机状态下,个体的首要关注点是自身的安全与健康,人群之间的交往圈子不是固定的结构,而是超越了阶层,超越了经济结构和以往的社会网络,打破了原有的秩序格局进行的重新组合。人们会依据危险扩散特性与自身相关程度,采取相应的自保行为,动态划分人群圈层,由此衍生出一系列排斥行为。基于以上认识,本文的研究重点是:在危机情境中出现的人群“圈层阻隔”现象有何特点?该现象的形成过程与内在逻辑是什么?该现象能否成为一个相对成型的学术概念嵌入至非传统安全与危机管理领域,与现有研究实现理论对话,并形成相关的研究谱系?

二、危机的社会属性:个体安全与社会秩序的切入角度

在公共安全和危机管理领域,危机的社会属性是一个重要的切入视角。^① 基于社会建构的角度,公共危机管理可从两个方面解读:一方面,公共危机是指突发事件引发的负面、紧张现象,通常指既存的社会秩序遭到破坏;另一方面,危机管理则是围绕“人”进行的沟通管理活动,目的是重建信任、凝聚共识以维护社会秩序。^② 公共危机理论研究与管理实践的根本目标是维护社会秩序,而社会秩序的重要维度是建立在个体安全之上的公共安全。

当前有关个体安全与社会秩序的研究议题,大致包括现象描述、机制分析和理论概括等方面。第一,从“个体与集体行为”视角描述相关现象,基本观点是人类面对威胁自身安全的风险,会有恐惧心理、抗拒行为和集体行动的困境。按照马克思的观点,“人们为了能够‘创造历史’,必须能够生活。”^③ 人类面对风险的现实行动,是源于不确定性因素对生存造成的威胁,诚如马斯洛的需求层次理论所言,危机情境下人们普遍更关注低层次的安全需要。人类的恐惧心理在受众群体中传播、蔓延,极易酿成社会冲突和群体极化的严重后果。第二,运用风险和危机管理的理论分析其形成机制,如从心理认知或感知角度,关注人类风险感知的理性认知、情绪态度^④ 等影响因素。有学者认为,个体如何回应风险,源自于个体对威胁的感知、对保护性行为的感知以及对利益相关者的感知。^⑤ 第三,运用政治学的学科理论阐释相关现象,如“邻避”“网络群体性事件”等概念。“邻避”描述的是“不要建在我家后院”现象,本意是指民众出于个人利益,反对在其邻近的地区建设具有负外部性的设施,^⑥ 反对者通常是自私、冷漠和非理性的群体^⑦,将设施项目污名化为现实威胁,更多地表现为集体抗争。这些项目集中在污染类(垃圾焚烧场)、风险聚集类(核电厂)、污名化类(戒赌中心)、心里不取悦类(殡仪馆)等类型。^⑧ 另如,网络群体性事件也用于描述相似现象,由于医疗、健康、公共卫生等突发事件极易威胁公众生命财产安全,公众出于自我保护和共情的本能,会在网络舆情里聚集态度、意见和情绪,直接影响着人们的共同行动。^⑨

^① 张海波、童星:《公共危机治理与问责制》,《政治学研究》,2010年第2期。

^② 高恩新、赵继娣:《公共危机管理研究的图景与解释——基于国际文献的分析》,《公共管理学报》,2017年第4期。

^③ 《马克思恩格斯选集》,第1卷,第78页,人民出版社,1995年版。

^④ Loewenstein G, Weber E U, Hsee C K, et al., “Risk as Feelings”, *Psychological Bulletin*, Vol. 127, No. 2, 2001.

^⑤ Lindell M K, Perry R W, “The Protective Action Decision Model: Theoretical Modifications and Additional Evidence”, *Risk Analysis*, Vol. 32, No. 4, 2012.

^⑥ Petrova M A, “From NIMBY to Acceptance: Toward a Novel Framework — VESPA — For Organizing and Interpreting Community Concerns”, *Renewable Energy*, Vol. 86, 2016.

^⑦ Esaiasson P, “NIMBYism - A Re-Examination of the Phenomenon”, *Social Science Research*, 48, 2014.

^⑧ 陶鹏、童星:《邻避型群体性事件及其治理》,《南京社会科学》,2010年第8期。

^⑨ 文宏:《网络群体性事件中舆情导向与政府回应的逻辑互动——基于“雪乡”事件大数据的情感分析》,《政治学研究》,2019年第1期;黄懿慧、王啸、方慧妍、吴秋荻:《政府信任对公共健康风险管理的影响——基于长生生物疫苗事件的创设情境研究》,《公共管理学报》,2019年第4期。

除此之外,新媒体的广泛普及可能会促进用户在意识形态、价值和态度等方面“圈层化”^①,表现为不同社群之间的联系和交流逐渐减弱,彼此做出的集体行动甚至形成分化和对立。各“圈层”会有不同的政治态度和网络表达行动^②,例如“愤世嫉俗派”对体制持负面态度,“民粹主义者”对政府的信任度最低。因此,个体与集体行动,群体性事件,以及风险和危机管理领域的研究,都在个体安全与社会秩序角度产生了具有关联性的研究(见图1)。

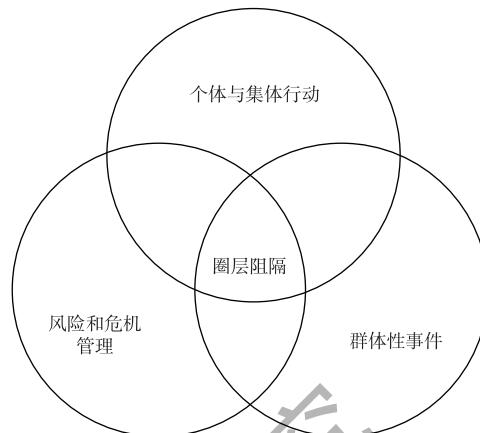


图1 个体安全与社会秩序主题上的研究视角和议题

综上所述,现有研究多是依据“刺激—反应”的逻辑链条,描述和概括现实危机对人类造成的危险刺激,详细描述人类应对风险的认知、情感和行为等层面的个体反应,重视理性认知与感性情绪之间的互动,强调危机管理过程中的道德判断和政治态度。但现有研究并未对“刺激”和“反应”进行中观层面的阐释。危机管理中的“刺激”并不是简单的突发事件,而是包括客观风险源、社会信息环境、政府应对行为在内的危机情境。对人类“反应”的描述不能过于局限在单一个体,公共危机管理应当是全人类共同应对危机的问题,需要将视野放至人群关系和社会秩序当中。邻避、网络群体性事件等研究议题,多是将研究重点放在人群抵触项目或事件的行为活动,难以解释人群之间的排斥现象。“圈层”概念契合危机情境下人群关系的动态组合特性,可以有效阐释人群之间的定向排斥行为,本文试图基于危机的社会属性,进一步提出系统性的“圈层阻隔”概念,阐释危机情境下的人群圈层排斥现象及其行为逻辑。

三、“圈层阻隔”:“不要发生在我身边”的现象实质

在危机情境当中,个体认知与利益考量是人群的“圈层”结构的基本构成,而危机情境的动态变化是“圈层”之间的排斥行为的触发因素,共同促成“不要发生在我身边”的个体行为选择。

(一) 危机情境的物理和社会表征

情境一般具有物理表征和社会表征^③,危机情境是人类生活与社会秩序受到严重威胁的状

^① 张智华、宋斌:《论垂直类网络直播平台的兴起逻辑和圈层传播》,《现代传播(中国传媒大学学报)》,2019年第9期。

^② Farrell H., “The Consequences of the Internet for Politics”, *Annual Review of Political Science*, Vol. 15, No. 1, 2012.

^③ 刘一弘:《危机管理的意义建构——基于“甲流”事件的政府话语分析》,《公共管理学报》,2017年第4期。

态,是社会情境与具体风险事件综合作用的结果。危机情境的物理表征,是重大传染病等非传统安全威胁形成的客观风险源;危机情境的社会表征,源自于社会信息环境、政府的应对行动等方面。

1. 非传统安全威胁形成客观的风险源。客观风险一般由重大突发事件引起,威胁着公众利益和公共安全。客观风险有一个动态变化的过程,在日常情境中,多会触发非传统的安全问题,造成社会的不安和失序。如重大传染病,多数情况下依靠呼吸道传播,疫情极易在人群之间传播,并导致国与国之间的快速蔓延。21世纪以来,全球经历了SARS、埃博拉、寨卡、H1N1和新型冠状病毒肺炎等疫情,这些疫情所具有的人际传播性和高致病性,形成了非常严重的风险源。一方面,人类对新型病毒有一个专业认知过程,需要耗费一些时间,客观风险在较长时间内难以控制;传染病潜伏期长,存在无症状感染者以及病毒变异、疫苗研发失败的可能,因此确诊病例的不断攀升,会严重冲击社会秩序,引发社会恐慌;另一方面,全球化、区域性的人口流动,极大地加重了危机的严重程度。新冠肺炎疫情初期,全球多国并未采取严格的防控措施,大范围的人员流动带来病毒的快速扩散。随着全球感染人数增多,国家与国家之间、地区与地区之间、公众之间的关系随之变得紧张。类似的事件还包括空气污染、民族宗教冲突、核污染、战争与移民问题等,这些都是非传统安全的范畴。可见,危机情境的物理表征主要是各种社会风险源。

2. 负面舆论塑造主观风险意识。人类主观风险认知受到社会信息干扰,负面舆论信息会助推社会危机演化。在信息时代,人类察觉、意识到的风险并非仅是客观的突发事件,而是越来越依赖社会信息,后者直接塑造了人对风险的主体性意识。^① 在新媒体时代,媒介出现大众化、普及化和个性化趋势,传播媒介可以主导社会信息传导的态度倾向与价值预设,塑造人们对具体事务的认知及判断。负面舆论信息可以从不同途径塑造人类主观风险意识:首先,社会媒体有特定的目标受众,强化了议题传播的分众化趋势,形成圈层化的传播效应,大大稀释了传统媒体的注意力。其次,社会信息会在网络空间呈现出自主性、圈子化、非透明性、导向性等特征^②,负面事件信息的不对称情形,会使受众倾向于质疑主流媒体的传播议题,加剧信息不透明的主观认知,消解主流媒体的公信力。最后,现阶段政府处置网络事件的能力有待提升。有些地方政府多是依靠删帖等方式化解舆情危机,导致网络时代的政府公信力不足。信息供需的失衡,会产生大量负面性谣言^③,加剧社会恐慌。可见,危机情境的社会表征主要由负面的舆论信息所塑造。

3. 超出政府应对能力的不可控性。政府的重要职责是解决社会问题和维护社会秩序。人群的恐慌性行为,本质是社会运行的安全需求,需要政府采取有效措施,积极应对各种突发事件,化解潜在风险。提升政府应急管理能力,才能迅速化解社会冲突,有效平息社会矛盾,疏导社会情绪。然而,在全球的新冠肺炎疫情防控过程中,多国均暴露出政府应急管理能力与应急管理体系等方面的不足。一方面是政府应急管理体系缺乏相应的针对性调适。由于对新冠肺炎疫情的了解不足,相关的专业判断滞后,政府难以做出有效的专业决策并实施匹配的应对措施,这在一定程度上延误了防控的最佳时机。另一方面,新冠肺炎疫情也暴露出各国在医疗卫生领域的短板与不足。有些欧美国家医疗系统缺乏合作意识,专业决策迟缓,防控措施滞后,支援不及时,导致疫情失去控制。与此同时,有些非洲国家暴露出医疗卫生资源的储备不足与政府应急管理水平的欠缺,医疗物资明显不匹配防控需求,政府应急管理能力无法有效遏制疫情蔓延,使得疫情

^① 孙江、李婷:《风险建构视域下突发事件网络舆情治理研究》,《中国行政管理》,2019年第9期。

^② 徐宪平、鞠雪楠:《互联网时代的危机管理:演变趋势、模型构建与基本规则》,《管理世界》,2019年第12期。

^③ 王宇琦、陈昌凤:《社会化媒体时代政府的危机传播与形象塑造:以天津港“8·12”特别重大火灾爆炸事故为例》,《新闻与传播研究》,2016年第7期。

出现大面积的扩散,这一定程度上加剧了危机情境的危险程度。

(二)“圈层阻隔”的典型特征

“圈层阻隔”现象呈现出圈层结构的动态性、阻隔行为的时效性、公众认知的差异性以及多个圈层中心的交错性等特征。

1. 圈层结构的动态性。圈层结构通常会根据危机情境的变化以及舆论信息的引导而发生动态变化。圈层结构最初可以简单区分为内部和外部结构,在群体中又可以区分为圈层内部人和圈层外部人。随着危机情境的变化,圈层结构也随之发生调整。在新冠肺炎疫情中,疫情在不同区域的动态变化,会即时形成疫情地区和非疫情地区的圈层结构,圈层内部也是依据距离风险源的远近或可能性而形成更加微小的圈层。新冠肺炎疫情发展的不同时期,圈层阻隔的对象出现了动态变化,时而湖北武汉,时而浙江温州,时而国内,时而国外。有的国家圈层阻隔对象特定指向不同国家,有的则是聚焦不同的族裔和人群。不同的圈层之间,存在着大量模糊未定的群体,甚至形成跨群体、跨地区甚至是跨越国家的不同圈层结构相互嵌套的格局。

2. 阻隔行为的时效性。圈层阻隔行为通常与危机情境的动态变化相关联,并且随着危机事件的发展进程而消逝,具有一定的时效性。在我国新冠肺炎疫情得到有效控制而国际疫情还未有效控制之时,我国疫情防控重点由“内防扩散”转为“外防输入、内防反弹”,防控重点是边防与空港口岸等重点地区,阻隔行为的指向群体也相应地发生了特定转移,对特定国家的人群出现了排斥行为。我国内先后在黑龙江绥芬河、云南瑞丽、吉林舒兰、广东深圳、北京新发地、河北藁城、新疆乌鲁木齐等地爆发过小规模的确诊病例,官方按照疫情防控的相关规定,发布了相关的防控要求,民间对同时期的有确诊病例的区域关联人群,采取了相应的阻隔行为,但随着各地疫情防控结束,全国各地逐步复工复产并恢复正常的社会秩序之后,各地人群之间的交往也逐步恢复正常。

3. 公众认知的差异性。在不同圈层结构之间,公众对危机情境的认知存在差异,这与个体自身的风险感知有关。影响每个人风险感知的因素有多种,不仅涉及个体对危机后果的严重性及发生概率的估计,而且取决于个体对危机信息的熟悉程度以及个体自身能力对危机的把控程度,同时也与个体过往应对危机的经历及自身心理健康水平有直接的关联。危机情境发生时,会极大地影响人们的心理和行为过程,冲击以往的认知基础。在一定秩序的社会空间内,相关舆论会让无倾向判断与态度中立的公众,受到各种暗示和心理胁迫,产生较大的社会压力,激发一定的极化效应,导致公众对危机发生概率和后果的估计产生较大的偏差,引发公众认知的差别。如疫情期间,是否选择外出活动以及是否需要全程带口罩等,都因个体对风险感知的差异而有不同选择。即使在疫情严重地区,有些民众对疫情的个人防护并不是特别严格,甚至会出现截然相反的行为选择。

4. 多个中心的交错性。“圈层阻隔”现象在全球范围内出现,存在着多个圈层、多个中心的相互交错的情况。现代社会的人员与物资流动速度快、流动范围广,如果危机传播效应强,圈层结构多中心交错的特性,将会促使很多地区的民众产生自发抵制行动,甚至有可能在以地域为边界的圈层基础上,汇集其他社会要素,形成对特定族裔或人群的恶性排斥。如欧洲新冠肺炎疫情防控的特定阶段,人们不仅针对疫情严重地区的人群进行特定排斥,而且都曾爆发过对华人或是亚裔的恶意抵制行为。法国亚裔为了呼吁公众关注此种歧视行为,在社交媒体上发起“我不是病毒”(#JeNeSuisPasUnViru)话题,通过推特发送自拍,表达自己的诉求,寻求公众的支持和理解;意大利佛罗伦萨市长达里奥·纳德拉,同样也在推特上发起了一个“拥抱一名华人(#AbbracciaUnCinese)”的话题标签,并配以“我们遵循卫生当局的指导,我们谨慎行事,但绝不搞

心理恐怖主义”的推文。国内人民日报等主流媒体,在特定时间段,发出“抗疫”不等于“恐鄂”的倡议,拒绝“恶意排斥新冠肺炎疫情发生地民众”等行为。由此可见,法国、意大利、中国等都出现了针对新冠肺炎疫情的“圈层阻隔”,有的针对特定的区域,有的针对不同的人群,“圈层阻隔”现象呈现出多圈层、多个中心相互交错的情况。

(三)“圈层阻隔”的具体指向

社会情绪的焦虑、恐慌以及集体的不安全感,会激发形成一个极具风险想象力的共同体,触发危机情景的社会属性,使得人群的社会交往秩序形成明显的“圈层阻隔”。在圈层内部,各位成员会采取统一行动,以抵御和应对共同的风险。不同圈层之间会表现出差异性的信任关系、排斥行为和意见表达,具体表现在以下四个方面。

1. 虚拟化的圈层结构。人群之间、地区之间因危机程度的差异,会依据情境重新构造出圈层式的人际关系。危机情景下的圈层结构,并非依据传统的经济社会地位来划分,而是以自身安全需求为出发点,以风险强度和潜在风险的概率为判定标准。个体依据自身需求,选择不同的价值立场,建立与相似人群之间的虚拟化社群,形成对应的圈层结构。在重大传染病疫情发生期间,此种圈层结构体现得比较明显:第一,地区之间的圈层式结构。重大传染病防控期间,可以区分出疫情地区和非疫情地区,也可以依据风险等级区分出不同类别的地区,地区之间可视为一种虚拟化的圈层结构。第二,人群之间的圈层式结构。由于危机情景使大家的安全需求趋同,依据群体极化理论,群体情绪感染和个体趋同心理在群体极化过程中发挥着重要作用^①,有着共同安全需要的人群彼此相互沟通,想法和行为方式上具有相似性,形成人群之间的虚拟化圈层结构。

2. 层次性的信任基础。在圈层结构内,人群对特定事物的认知、态度和行为存在差异,此种差异源自于对彼此信任程度的不同。面对人类共同的危机情境,理应相互理解,彼此信任,共同携手,齐心协力化解各类问题。然而,一方面,由于危机事件风险源的客观存在,后果严重且概率高的风险通常会被不同群体所关注,危机对不同人群的波及范围与影响程度不同,每个群体的特定资源和社会资本各有差异,具有特定的抵御风险能力,所以不同群体受到危机的冲击程度存在差别;再加上人际之间本身具有如血缘、地缘、业缘、趣缘和个人情感偏好等层次性的关系纽带^②,群体之间呈现出“亲密-疏远-排斥”的排序,透射出人群之间层次性的信任基础。

3. 差序式的排斥行为。圈层化、层次性的人群交互格局形成以后,人群之间差序式的排斥行为就愈发明显。人群之间通常形成一种非常态的秩序形态——交往秩序从保守到激进、从亲近到疏远,在人群之间的信息互动或交流过程中,此种排斥行为体现得尤为明显。一方面,危机情境下的人群排斥,并不是以现实的社会属性为参考进行层级划分,而是与个体的影响力、传播主题相关;特别是在网络社交媒体中,人群之间的排斥行为或群体极化行为,不仅呈现在传播者或者受众层面,而且也表现为传播的相互关系层面,观点差异与信息传播的价值立场预判体现出圈层结构内外有别的外在特性。另一方面,在互联网时代,危机情境下的群体架构以互联网为基础,具有网络的隐匿性、虚拟性、交互性等特点,与实践领域“熟人社会”中的群体架构不同,任何参与者在互动格局中都有可能成为焦点,掌握话语权和影响力,产生亲近或疏远的行为效应。

4. 自保性的行为表达。从圈层结构、层次信任到差序式排斥行为,“圈层阻隔”现象本质是公众维护自身安全的保护性行为。在危机情境下,个体对自我安全的注重,会进一步强化自我利

^① 凯斯·桑斯坦:《网络共和国:网络社会中的民主问题》,第47页,上海人民出版社,2003版。

^② 宋丽娜、田先红:《论圈层结构——当代中国农村社会结构变迁的再认识》,《中国农业大学学报(社会科学版)》,2011年第1期。

益优先的意识,在人群架构中呈现出显著的趋同化观点,形成整体性步调,且对社会群体内部个体成员产生深度影响,容易统一形成某种极端的观点和行动。当群体受到来自外界的强大刺激时,对事件怀有相似恐惧和担忧的成员,会形成临时性的行动同盟,产生集体的非理性行为,诱发“圈层阻隔”现象。当面临传染性病这样的风险源时,由于相关的病理还未理清,未来的发展趋向存在不确定性,当周边产生风险病例或是呈现出大幅度的扩散趋势时,公众容易产生普遍焦虑和恐慌。为了维护自身的群体性安全保障,出于自利性目的公众容易产生针对不同区域或是不同人群的排斥行为。

四、“圈层阻隔”现象的激发因素与形成逻辑

(一)“圈层阻隔”的激发因素

1. 个体的恐慌心理。在危机情境中,人类的恐慌心理会造成社会的混乱和集体的不安。根据心理测量模式和社会文化理论,人类的风险感知受直观风险(Dread Risk)和未知风险(Unknown Risk)影响;前者包括风险的灾难性、不可控程度^①,后者包括潜在风险的严重性、不可知性和受害者规模,二者共同决定了人类的风险态度^②。新冠肺炎疫情是全球重大突发公共卫生事件,许多国家在疫情暴发早期,均出现应急准备不足或医疗资源匮乏的问题。一方面,疫情扩散速度快,确诊人数众多,一时间很难做到“应收尽收,应治尽治”,许多患者只能居家隔离,无疑形成严重恐慌心理;另一方面,疫情防控初期多国并不能充分保障基本的口罩、防护服、消毒水等防疫物资,出现了非法哄抬价格、囤积防疫物资、抢购药品等乱象,加剧了民众恐慌心理;再加上研发疫苗是一个漫长的过程,容易受某些事件和因素影响,激化人群之间、国家之间的矛盾。因此,公众在危机情境中会产生恐慌心理,如果政府应对不力或是干预不足,容易诱发人群的不当行为,扰乱社会秩序。

2. 群体的共情缺失。人的社会属性决定个人从属于不同群体,“共情”这一特定情绪能够让人群之间相互支持^③,从而在观点和行动上形成具有共识的派别和群体。如在三鹿奶粉、长生疫苗等突发事件中,由于食品药品安全与社会个体息息相关,民众的共情心理往往会迅速引发民众的关注,民众寻求对此事的后续追踪,从而引发政府的监管问责行为。然而,某些特殊危机情境具有客观的风险源,如果确认事件具有较强的风险扩散性,冲击国民健康和社会经济运行,不少民众出于自保,相互之间的扶助行为会让位于自利性考量,致使人与人之间缺乏基本的信任和共情心理。公众在危机情境下设法使自己远离潜在风险,是人性趋利避害的自然反应,属于人之常情。在大灾大难面前,很多人更容易表现怯懦自私的一面,容易丧失同理心和共情心理。

(二)“圈层阻隔”的形成逻辑

危机情境下的“圈层阻隔”,是一个动态性的实践现象,可以从“本质-根源-诱因-表现-状态”的五维分析框架,梳理出“圈层阻隔”现象的形成逻辑。

1. 本质:公众过度的自我保护。“圈层阻隔”反映的是人群之间的排斥现象,本质上是公众恐惧、自保、自利的过度反应。在危机情境中,人类遭遇到风险威胁,处于生命危机状态时,

① Slovic P, "Perception of risk", *Science*, Vol. 236, No. 4799, 1987.

② Sparks P, Shepherd R, "Public Perceptions of the Potential Hazards Associated with Food Production and Food Consumption: An Empirical Study", *Risk Analysis An Official Publication of the Society for Risk Analysis*, Vol. 14, No. 5, 1994.

③ Recuber T, "Occupy Empathy? Online Politics and Micro-Narratives of Suffering", *New Media & Society*, Vol. 17, No. 1, 2015.

容易夸大某些情绪,呈现怨恨、恐惧、恐慌、谩骂、抱怨、失望等不良心态,这是一种常见的社会应激心态。危机情境较强的不确定性和未知性,会使个体产生一种无望和无助感,进而产生焦虑和恐惧情绪,引发普遍性的愤怒和指责,造成针对特定人群的“二次伤害”。

2. **根源:**客观风险威胁生命安全。危机情境中的客观风险源,通常具有很强的致病性和传播性,威胁着公众人身安全。在恐惧心理驱使下,公众会产生相互抱怨的行为,斥责疫情区域的特定民众缺乏自制力和同理心,误认为疫情的扩散源于确诊对象的流动。如在新冠肺炎疫情防控初期,由于医疗资源紧缺,很多患者四处求医,却被人责骂“得了病还到处乱跑”。这意味着客观疫情风险对公众生命安全造成了严重威胁,人际之间因恐惧出现了歧视和排斥行为。如果对于这些问题处置不当、不及时,容易引发“圈层阻隔”现象,进而引发社会失序和社会危机。这就需要政府短时间调集大量医疗卫生资源,有效防控疫情,防止疫情的进一步扩散。为防控疫情,我国第一时间成立应对疫情工作领导小组,国务院迅速建立联防联控机制,全面加强对疫情防控的集中统一领导,全国共调集300余支医疗队、4.2万名医务工作者支援湖北。中央政府的有效防控措施,制止了客观风险对公众的威胁,有效保障和维护了社会秩序,规避了严重的“圈层阻隔”可能造成社会失序。

3. **诱因:**个体的认知局限。潜在风险的未知性与危机的持续扩大,会给公众带来前所未有的认知局限,从而使公众迁怒于特定群体。当危机情境愈发严重,造成更大消极影响时,个体会对引发危机的人、事、物表现出更强烈的厌恶和愤怒,这是“认知失调”(cognitive dissonance)的一种表现。^①具体到新冠肺炎疫情,人类对引起这种疾病的病毒知之甚少,个体会产生一种强烈的不确定性,将对疫情的恐慌和焦虑,发泄转移至特定群体。由于潜在风险始终存在,个人需要时刻提防可能性的感染源,从而降低被感染的可能性。在疫情危机情境中,人们始终无法从外界获取足够的确定性信息来满足对于风险认知的信息需求。当疫情变得更加严重的时候,为了减少认知之间的不一致性,公众会将厌恶和愤怒归结于特定对象。例如,公众一度普遍认为疫情可能是由于食用野生动物而引发的,转而对特定人群进行攻击。在产生厌恶和愤怒的过程中,部分公众言辞可能会伤及“无辜”,产生对于某些特定群体的“公众污名”与歧视。值得注意的是,在群体极化过程当中,群体感染及个体趋同心理等因素也发挥着重要作用,这些因素会放大公众的认知局限,加剧“圈层阻隔”现象。

4. **表现:**歧视和污名化的排斥行为。“圈层阻隔”现象的典型表现是歧视和污名化的排斥行为。在常态情境下,圈层之间的群体交往采取谨慎原则是人之常情,但在危机情境下,人群之间容易出现超出常态情境下群体交往一般规则的行为,比如对特定地区民众的猜疑、排斥和歧视,甚至把特定地区的民众等同于高风险的代名词。在新冠肺炎疫情期间,许多地区出现了“酒店拒绝湖北人入住”“公司纳新不准备招湖北人”“修建火神山医院的工人返乡后遭歧视性对待”等过激行为。对于被贴上“疾病”标签的群体,人们轻则敬而远之,重则辱骂殴打。联合国秘书长古特雷斯曾表示出对疫情相关的种族歧视和人权侵害行为的担忧。

5. **状态:**随危机情境动态变化。危机情境有客观风险和人为控制两个部分。随着风险管理救治力度的加大,人为控制因素逐步增强,危机情境会逐步趋于好转,根源性的客观风险源得到有效控制,“圈层阻隔”现象也将随之而逐步消解。疫情风险的发展、动态影响危机情境下的圈层状态,随着国内疫情动态信息的变化,特定地区的歧视和排斥对象也随之发生改变。但在危机暴发初期由于客观风险的严峻性,在情绪的叠加效应与媒体倾向性传播的影响下,公众容易出现

^① Bem D J, "Self-Perception Theory", *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 6, 1972.

愤怒、抱怨和谩骂等行为,从而造成严重的社会割裂和矛盾冲突,逐渐演变为针对特定群体的污名化行动。当国内疫情取得阶段性胜利,全国确诊病例清零时,国内疫情客观风险降低,并逐渐进入常态防控阶段,针对特定地区的圈层阻隔现象也逐步减弱并最终消失。

五、结论

习近平总书记多次强调“人类命运共同体”的理念,但面对气候变化、环境污染、疾病流行等全球性的非传统安全问题,人类社会却出现了“不要发生在我身边”的人群排斥行为,衍生出“圈层阻隔”现象。危机情境是威胁人类生存与发展的状态,客观风险的存在以及危机应对能力的不足,可能会引发焦虑和恐慌的社会情绪,以及集体的不安全感。个体为了保护自身安全与利益,依据风险的可控性等标准,并在社会情绪的叠加效应与媒体倾向性传播的影响下,动态划分人群“圈层”,产生层次性的信任基础和差异性的排斥行为,对社会常态情境中的人群关系进行重整,并随着危机情境的改变而发生个体认知及群体交往秩序的动态变化。

危机本身涵盖物理属性和社会属性。基于社会建构的角度,本文“圈层阻隔”现象的研究,丰富了非传统安全管理在社会属性上的阐释,强化了围绕危机情境中的“人”而进行的沟通管理活动,目的是重建信任、凝聚共识以维护社会秩序。“圈层阻隔”现象表现为“不要发生在我身边”,这与“不要建在我家后院”“不要建在我的辖区”^①有研究谱系上的相关关系,因而为公共安全与危机管理提供了一种新的研究视角。为此,针对突发公共事件引发的各类危机事件,我们不仅要加强相关的科学的研究,增强应急管理能力,从根本上降低突发事件爆发的概率,控制风险波及的影响范围,如推进新冠肺炎疫苗的研发与生产,强化核酸检测与健康码等技术应用,有效遏制病毒的扩散,保障民众的安全与身体健康,从源头上解决客观风险的威胁;还要在主观认知方面,强化危机情境下的群体行为研究,合理引导民众的风险认知,营造良好的风险管理氛围,健全应急管理体系,有效应对危机对社会秩序的冲击,保障社会的稳定与发展。

作者:文宏,华南理工大学公共管理学院、华南理工大学社会治理研究中心(广东省广州市,510641)

(责任编辑:孟令梅)

^① 文宏、韩运运:《“不要建在我的辖区”:科层组织中的官员邻避冲突——一个比较性概念分析》,《行政论坛》,2021年第1期。