

反思社会学视域下群体智慧影响因素研究

○ 蔡萌生, 陈绍军

(河海大学 公共管理学院, 江苏 南京 210098)

〔摘 要〕从勒庞肇始的群体研究开始, 群体智慧便饱受学者的关注和争议, 即有概念层面家族相似性的特点, 也有是否存在群体智慧的争论。人类社会发展的经验和学术界的理论研究愈加证明——作为人类社会之所以存在的必要表现形式和组织存在的群体拥有人们所不为熟知的智慧。群体存在智慧是毋庸置疑的, 但群体能否产生智慧, 则会受到如群体规模、成员构成异质性、退出机制、群体凝聚力、信息与通讯技术、群体冲突、群体理性等诸多影响因素的制约。

〔关键词〕群体智慧; 群体理性; 退出机制

人类文明的演进是以群体行动的方式实现的, 在面对自然界与社会的各种严峻挑战时, 联合起来行动是唯一可行的选择。^{〔1〕}在这个过程中, 群体的智慧发挥着举足轻重的作用, 它是否真的像群体研究第一人勒庞所描述的那样“他们是一群乌合之众……个人在群体中会丧失理性, 没有推理能力, 思想情感易受旁人的暗示及传染, 变得极端、狂热, 不能容忍对立意见, 因人多势众产生的力量感会让他失去自控, 甚至变得肆无忌惮”? 詹姆斯·索罗维基认为“古斯塔夫·勒庞真的落伍了”, 他指出如果你召集起规模足够多样化的一群人, 要求他们“做出对大众利益能产生影响的决策”, 那么随着时间的推移这个团体的决定会“在智慧层面上高过单独的个体”。^{〔2〕}面对争论, 群体是否存在智慧? 三个臭皮匠能否顶个诸葛亮? 如果群体存在智慧, 影响群体智慧产生的因素有哪些?

作者简介: 蔡萌生(1982—), 河海大学中国移民研究中心研究人员, 博士研究生, 研究方向移民社会学、社会评价; 陈绍军(1965—), 河海大学公共管理学院社会学系教授、博士生导师, 研究方向项目社会评价、移民社会学等。

一、问题的提出及概念辨析

群体是人类社会之所以存在的必要表现形式和组织存在,是人类社会得以存在而不可分离的部分,在现代及后现代社会里许多最迫切的社会问题都涉及各种类型的群体。当前学术界关于群体智慧的研究呈现百家争鸣的图景,与群体智慧(Collective Intelligence) 相似的概念与观点包括群体思维(Group Think)、社交智能或社会智能(Social Intelligence)、团体智慧(Group Intelligence) 等,虽然这些概念及理论各有论述及侧重,但总体上表现出概念的家族相似性的特点。

群体思维(groupthink) 研究兴起于 20 世纪 70 - 80 年代的西方国家,最初是由欧文·贾尼斯于 1972 年提出,他通过对一些执行任务的小群体行为的观察,提出了一系列的假设,并将这些假设综合后称之为群体思维。⁽³⁾ 群体思维作为群体决策过程中的一种很普遍的行为和现象,对于群体决策过程的交互及其结果都有着很重要的影响。在群体决策过程的组织中,群体思维一般都被认为是一种过程损失,而在现实中无论是高层的政治、军事、外交,还是企业的管理决策,都非常普遍地采用了群体决策的形式。⁽⁴⁾ 贾尼斯要求人们采取群体思维决策过程,即保持“警觉”,也认真地关注替代性的行动方针,以及与这些替代选择相关的风险。⁽⁵⁾

“社会智能”原本是心理学的一个概念。Edward Thorndike 在《Intelligence and Its Use》一文中将其定义为个人了解别人并妥善经营人际关系的能力。Howard Gardner 在《Theory of Multiple Intelligences》一文中,将人的智能分为 6 种: 抽象智能(Abstract Intelligence)、实用智能(Practical Intelligence)、情绪智能(Emotional Intelligence)、审美智能(Aesthetic Intelligence)、运动智能(Kinesthetic Intelligence) 以及社会智能(Social Intelligence)。其中,社会智能被定义为与他人相处同时能够激励其他人与其合作的一种能力,有 5 个不同的影响因素: 仪表、表达的准确性、理解能力、诚恳度以及激情。⁽⁶⁾ 上述关于“社会智能”的观点更多的是社交方面的,我国台湾地区将 Social Intelligence 译作“社交智能”,也有西方学者将社会智能限定为“社会认知”,特指群体理解、思考以及推理,群体对知识结构的构造,对知识的获取和使用的一种能力。⁽⁷⁾

群体智慧(Collective Intelligence) 起源于不同意见讨论决策形式,由 Peter Russell, Tom Atlee 等人共同提出和论述,是指由许多的个体合作与竞争中所显现出来的智慧,研究包括社会学科、计算机科学与群众的行为,是一门由夸克到动物到人类社会等群体行为的研究。⁽⁸⁾ James Surowiecki 提出了“群体的智慧”(The Wisdom of Crowds) 的概念,他指出“多数人的群体智慧超过少数人的个体智慧”,并提出了“群体智慧”超过“个体智慧”的四个条件,即多样化的观点(Diversity of opinion)、独立性(Independence)、分散与分权化(Decentralization)、集中化(Aggregation)。本研究有关群体智慧的概念更趋同于索罗维基“群体的智慧”(The Wisdom of Crowds) 这一提法。

二、关于群体是否存在智慧的反思

从弗洛伊德、罗伯特·默顿等对勒庞的评论以及勒庞的观点可看出“他们组成一个群体并且坚信群体是不具有智慧的。”相对于早期群体研究而言,较为近晚的研究则对群体存在智慧持积极和认同的观点。

(一) 早期否定群体存在智慧的研究

在早期的群体智慧研究中,西方学者基本上持批评、否定的研究定位。查尔斯·麦基对“群体无所不知”这个观点嗤之以鼻,在他看来群体绝对算不上睿智,甚至连理性也谈不上,集体的判断力也注定是极端的。19世纪末20世纪初,随着资产阶级革命的胜利及市民社会的结构转型,大众作为一股政治及社会力量开始崛起,并成为一股不可忽视的力量。这一时期,以集体抗议为主要表现形式的群体行为声名狼藉,人们往往认为制造街头混乱是穷人的天性,没有财产、没有教养的人才会采取群体暴力行动,来对抗财富与理性,以发泄内心深处的不满。⁽⁹⁾在这种背景下,有关群体及大众的否定研究开始多起来,群体的智慧也便成为否定的内容之一。伯纳德·巴鲁克(Bernard Baruch)认为,任何被认为相当敏感和理性的个体只要成为一个群体的一员,马上就会变成一个白痴。梭罗也持相似的观点“群体从来没有达到他们中间最优秀成员的标准,相反却将这个标准降至最低程度。”弗雷德里希·尼采认为“对个体而言,行为会远离疯狂,但疯狂在群体内部都始终起着支配作用。”英国历史学者托马斯·卡莱利(Thomas Carlyle)更是一针见血地指出“我不相信无知的个体集合起来就会变得更聪明。”

默顿将勒庞定位为“问题的发现者”,作为问题发现者的勒庞所持观点与其所在时代有着密切的关系,在各种有关人类社会发展规律争相探索,大众作为一种力量登上历史舞台的大背景下,维护资产阶级统治的正统性及社会稳定成为其首先考虑的主要影响因素。勒庞认为群体里面的个体“就像动物、痴呆、幼儿和原始人一样,这样的个人会不由自主地失去自我意识,变成另一种智力水平十分低下的生物。”加塞特把西方文化的危机归咎于“大众的政治支配”,在当时,学者们普遍认为,在绝大部分时候“臭皮匠就是臭皮匠,多少臭皮匠也成不了诸葛亮”。Goldstone指出与学者们所持观点不同的是,政治家比思想家走得更远,对群体行动的评价更加保守,他们从政治统治的实用角度给群体行动涂抹上邪恶的色彩,群体智慧同样不能幸免成为批判的对象。

(二) 近代有关群体是否存在智慧的研究

20世纪60、70年代之后,西方学者有关群体智慧的研究表现出了转向的趋势,群体及其行动逐渐被人们冷静和理性地看待。⁽¹⁰⁾在这之前,人们认为对西方文化的社会秩序和文明传统构成威胁的是“大众的反叛”,但人们后来发现主要的威胁似乎并不源于底层社会,而是来自社会顶层,恰恰是社会的精英对西方价值观或者说所剩无几的西方价值观失去了信心。⁽¹¹⁾R·A·罗宾斯认为群体在

一起应该发挥出超常的智慧,就像中国的那句古话:“三个臭皮匠,顶个诸葛亮。”尽管如此,一段时间以来至少在西方工业化国家,群体受到相当不利的压力,政府声明个体事业和选择的长处,贬低以提升社会福利和集体责任为目标的政策;报纸社论经常将工业的动荡归咎于小群体的激进分子强制普通工人采取违背其意愿的行动;劳资双方的集体谈判正在被雇主和雇员之间的私人合同取代。^[12]在社会心理学领域,其图景也差不多如此。

Steiner 认为在讨论到群体行为的时候,常常过多强调其消极或不受欢迎的方面,如去个性化、歧视、懈怠及“群体盲思”,而不是团队精神、群际合作、群体生产力和集体问题解决这些更为积极的方面。因为如此关注以上所述的群体反社会性,以至于 Buys 半开玩笑地提出“如果没有群体,人类会做的更好”。但,与学者们研究重点转向相一致的是群体智慧正越来越受到正面的关注及研究。

(三) 我国学者有关群体是否存在智慧的研究

由于历史文化及社会科学领域的研究起步较晚的原因,我国学者基本上认同群体存在智慧的观点。中国学者对社会智能关注的路线有别于西方学者,首先在思维科学的基础上提出“社会思维”,然后是“群体智慧”,最后是“社会智能”。^[13]1987年8月3日,钱学森院士在给戴汝为院士的信中提到“社会思维是多个大脑在信息网的联通下,形成比单个大脑更复杂、更高层次的思维体系。”^[14]李维杰在《群体特征分析:社会智能的理论基础刍议》一文中指出社会思维是一门研究人作为群体来思维的规律,包括个人思维和群体思维。群体思维是以若干思维个体组成的群体作为思维主体形成系统的特有功能,从而产生单个个体所不能达到的整体思维能力。有学者从“群体”特征角度着手进行分析探讨了“群体”是否具有智能这一问题,认为群体可通过“竞争”、“协作”等方法,激发个体的智慧来增长群体知识,“群体”具备的这种能力可视为“群体”的智能,即“群体智能”或“社会智能”。^[15]

国内也有学者认为群体是否存在智慧的观点是有争议的。刘洪认为群体决策容易受决策群体的人员构成及相互关系、群体成员之间的利益关系、决策时间程度的紧迫程度、参与决策者的知识背景、不同特点人员的构成及参与者的价值观、知识范围、伦理观等因素的影响,再考虑到根据不同的知识也会得出不同的结论的因素,因此群体存在智慧是值得怀疑的。

国内外学者有关群体智慧及其家族相似性概念及理念的争论及研究,使我们可以对其有更清楚的认识,并可以得出群体有存在智慧可能的基本论断。如此,群体确有存在智慧的可能,那么是否有限制群体智慧产生的影响因素?换句话说,如何才能抵消误差并促成群体智慧的产生?

三、影响群体智慧的几个因素

群体存在智慧是毋庸置疑的,但一个群体能否产生智慧则有很多的不确定性,它会受到诸如群体规模、群体成员的异质性、退出机制、群体凝聚力、信息与

通讯技术等因素的影响。

(一) 群体的规模

群体的规模是影响群体智慧的重要因素之一,规模过小的群体无法形成群体智慧所需要的基本条件。如果要求由各个行业、不受他人左右的人组成的足够大的团体,对这种可能性做出预测或者估计,然后再将结果进行平均,那么他们当中每个人的误差就会被平均值抵消。每个人的猜测结果都由两部分组成:信息和误差。索罗维基指出如果将误差抽走,剩下的就是相对精确的信息。在某些需要彼此竞争的场合,平均可能意味着平庸,但就决策而言则通常意味着最佳,在这种情况下集体决策能抵消判断误差。

较大的群体规模对群体智慧的影响是很明显和重要的。百度、有道、Google、亮点和维基百科都是群体智慧的产物,在没有传统的等级制度和没有任何人负责的情况下,系统可以顺利和聪明地运转。这些网站几乎完美地利用了参与个体对群体的贡献,而这种贡献的基础就是大量的参与个体。那么,多大的群体规模是较合适的呢?西方及国内的研究者并没有给出一个明确的数字,依据社会统计学有关群体规模的界定,较大的群体规模应不少于2000个个体。如果考虑到信息交流、通讯及统计技术的因素,应以万或十万为基本计数单位。

(二) 群体成员的异质性

一般意义上讲,群体的异质性在很多情况下对于群体团结与群体管理而言是不利的因素,但对于群体智慧而言却是一个积极因素。理查德·克拉克认为群体成员的同质性不利于群体智慧的产生,在一个由不同背景的人所组成的团体中,如果将每个人对未来的判断都聚焦起来,那么他们将制定出真正完美的决策。托马斯·希利在《The Wisdom of the Hive》一书指出,蜂群构成的多样性可以使其最有效率地找到蜜源,而这种效率是建立在蜂群具体分工与蜂种配合基础之上的。Scott Page认为对群体而言观点本身的多样化是很有价值的,多样化特征的团体更善于解决问题,它拥有更高的智慧。

群体的“新人”或“新成员”可以起到异质性对群体智慧产生的作用。组织行为理论专家马奇认为即使新成员没有多少经验且能力有限,实际上他会使群体变得更加睿智,原因在于“影响并非来自一般的新成员所掌握的较深的知识,虽然新成员的知识要比被他们取代的个体要少,但他们的作用源自他们为群体带来的多样性。”值得关注的是,群体成员的多样性还要借助个体占有的信息量为支撑,否则,也起不到应有的作用。

(三) 退出机制对群体智慧的影响

自格兰诺维特提出门槛理论以来,有关退出机制与群体智慧关系的研究日益发展。退出门槛的降低加速了群体的极化,导致群体表现出趋向暴力的倾向,从而对群体智慧有着严重的影响。退出门槛的降低和临界点的显现加速了持理性态度的个体退出,留下来的个体则是退出临界点较高的人,在这种情况下,群体的同质性得到强化,而群体的多元性遭到削弱,因而会影响到群体智慧的产生。

生。是不是群体的极化不会产生群体智慧呢?这一问题很难给出标准答案,事实上,历史经验证明,群体的高度极化反而更能刺激群体智慧的产生,但这种情况的界定和解释存在着一定的困难。

此外,由于“沉默的螺旋”⁽¹⁶⁾效应的影响,持有异议的个体要么主动从群体中退出,要么被从群体中清理出来,于是群体就表现出偏执与专横。⁽¹⁷⁾因此,无论是门槛理论所揭示的退出机制还是“沉默的螺旋”效应都会对群体成员构成的多元化和多样性造成冲击,并在很大程度上导致群体的极化而不利于群体智慧的产生。

(四) 群体凝聚力

群体凝聚力对群体智慧的影响主要表现在其对群体决策的影响上,当群体思维的其它表现(如命令式的领导)出现时,过高的凝聚力将产生更低质量的群体决策。⁽¹⁸⁾当一个群体内的成员表现出一种高度的友善和团队精神,并且群体成员对其群体身份有着很高程度的评价时,群体成员一般都愿意继续维持群体身份。⁽¹⁹⁾

群体的凝聚力可以促使群体成员尽可能的为群体着想,从而发挥个人的能动性。值得注意的是,群体凝聚力利用不当,也会对群体智慧的产生造成不利影响,倘若你没赋予团体以汇聚成员意见的手段,那么就不要让小团体成员成为领导体系的组成部分。如果小团体被纳入决策过程,那就应该允许他们做决策。倘若一个组织组建团队只是出于纯粹的顾问目的而利用他们,那这个团队就会丧失所具有的群体智慧。⁽²⁰⁾

(五) 信息交流与通讯技术

信息交流与传播是制约和影响群体智慧的重要因素之一,现代化的信息交流平台与途径使得各类积极或消极的海量信息可以在很短的时间内传递给群体的每一个成员,使得群体成员间的信息即时交换成为可能。霍华德·莱茵戈德在《聪明的暴民》(Smart Mobs)中指出新一代移动通讯技术(从手机到移动电话)使得规模相当大的集体交流以及协调彼此活动变得容易多了。在信息交流过程中,环境的因素也发挥影响,罗贝塔·沃尔斯泰特在《预警与决策》(Warning and Decision)中指出,寄希望于人类在嘈杂和混乱的环境下甄别出准确的信号显然是不合情理的。社会学家莱昂·曼恩(Leon Mann)认为群体最有可能在夜间采取极端方式,环境越嘈杂无序个体就越容易觉得自己很隐蔽,进而就有越多的人做出极端的行为,嘈杂、混乱以及夜间的环境是群体智慧的破坏因素。

越来越多的学者倾向于认为群体智慧的形成是一个动态多阶段的交互过程,而信息交流和通讯技术在这个过程中起到了举足轻重的作用。按照这种观点,群体思维始终贯穿在整个群体决策的过程中,从问题界定、信息收集、方案生成、评价直到最后的决议,都有可能产生群体思维。⁽²¹⁾群体智慧的产生贯穿与群体思维并行的过程中,在这个过程中,现代信息交流与通讯技术为这种作用的最大化发挥提供了重要平台。

(六) 冲突的特殊作用

冲突非但不会影响群体决策的效率及优异与否,在多数情况下反而会促成群体意见的统一及风险的规避。适当的冲突对于形成群体智慧有着积极的意义,这一点国内学者也有相似的认同。刘洪指出要想使群体决策过程不受群体思维限制,就必须在群体中制造合理的冲突。假如冲突是发生于一种彼此融洽的气氛中,就会有较高品质的预测与估计,最后就能做出一个优秀的决策。制造冲突最常用的方法就是头脑风暴,可以是在专家群体决策的基础上,由群体成员尽可能激发创造力,产生尽可能多的设想和方案,也可以是对提出的设想、方案逐一质疑,分析其现实可行性的方法。⁽²²⁾

为了尽量扩大群体中的分歧,在决策时就要选择那些专业背景和思考风格不同的人来参与。如果群体成员能以不同的方式来思考问题,就有可能产生出冲突性的理念。当然,这些冲突只能是关于解决决策问题方面的,而不是成员间的人际冲突。为了避免群体决策中产生从众效应,防止过早形成一致性意见,最好的方法是安排“局外人”或“挑战者”,由他专门对其他人的论点提出质疑,探究支持论据以及对其他人的逻辑提出挑战,提供一系列的建设性批评意见。这种方法能保证群体决策思路清晰,防止决策过程“非理性”。⁽²³⁾

(七) 群体理性与群体智慧

研究群体智慧无法绕开有关群体理性的思考,R·A·罗宾斯指出群体在决策的时候,往往会陷入群体思维之中,即在群体就某一提议发表意见时,会长时间的沉默,没有人发言,而后又一致通过。通常是群体内那些有权威、说话自信、喜欢发表意见的成员们的想法容易被接受,尽管大多数人并不赞成这一提议,但他们往往不发表自己的意见,从而导致了决策的失败。

“从众效应”也往往会使得群体在决策时忽略一些必要的资料收集和科学决策的过程,成员们往往会草率地同意一个错误的解决方案。接着还互相肯定整个群体的感觉如何好,相互吹捧大家都作了一个正确的选择。群体决策过程中的非理性行为,认为外部威胁是小集团偏见(in-group bias)的直接诱因,⁽²⁴⁾那么这种诱因对群体智慧的影响是什么样子的呢?研究表明,它在很大程度上起到了群体“新人”的作用,当组织中的群体处于因外界压力、威胁而造成的焦虑、压抑、矛盾等心理方面的不适状态时,就会产生种种的非理性行为倾向。⁽²⁵⁾问题在于,是不是只有群体的理性才会产生群体智慧?显然,这种观点过于简单化了,严格意义上讲,群体的非理性在一定情况下对群体智慧的贡献要远比群体在理性情况下大的多。

四、结 论

人类的群体智慧的发展史与人类社会的发展史一样漫长,与其说群体智慧无可避免地会导致社会发展的多元化,不如说是社会发展多化及利益相关者组织发展推动了群体智慧的发展。群体不但不是一群乌合之众,而是有着其自身

的动员、决策、行动及风险规避的逻辑,在具备一定的条件后群体将会产生智慧,而这种智慧将会有助于推动人类社会的良性运行及协调发展。或许正如中国古人所说“三个臭皮匠顶个诸葛亮”,群体智慧不但存在还将在现代及后现代的中国社会中发挥越来越重要的作用。

注释:

- (1) 谢岳:《抗议政治学》,上海:上海教育出版社 2010 年,第 2 页。
- (2) 詹姆斯·索罗维基:《群体的智慧》,北京:中信出版社 2010 年,第 8 页。
- (3) Janis I L. Victims of groupthink: A psychological study of foreign - policy decision and fiascoes. Boston: Houghton Mifflin ,1972.
- (4) 毕鹏程、席酉民:《群体决策过程中的群体思维研究》,《管理科学学报》2002 年第 1 期。
- (5) 凯斯·桑斯坦:《极端的人群》,北京:新华出版社 2010 年,第 109 页。
- (6) What is social intelligence? (2010 -01 -04) [http://www. aboutintelligence. co. uk/social - intelligence. html](http://www.aboutintelligence.co.uk/social-intelligence.html).
- (7) ChiEdH. Augment social cognition: using socialweb technology to enhance the ability ofgroups to remember, think , and reason. Proceedings of the 35th SIGMOD International Conference on Management of Data. Providence , Rhode Island , USA 2009 .pp.973 - 984.
- (8) Sun , Ron, 'Cognition and Multi - Agent Interaction'. Cambridge University Press ,2006.
- (9) 哈贝马斯:《公领域的结构转型》,上海:学林出版社 ,1999 年,第 2 页。
- (10) 谢岳:《抗议政治学》,上海:上海教育出版社 2010 年,第 3 页。
- (11) 克里斯托弗·拉希:《精英的反叛》,北京:中信出版社 2010 年,第 19 页。
- (12) 布朗:《群体过程》,北京:中国轻工业出版社 2007 年,第 1 页。
- (13) 赵光武:《思维科学研究》,北京:中国人民大学出版社 2001 年,第 4 页。
- (14) Dai Ruwei. Man - computer cooperative intelligent science. Beijing: Institute of Automation ,CAS ,2006.
- (15) 李维杰:《群体特征分析:社会智能的理论基础刍议》,《复杂系统与复杂性科学》2010 年第 3 期。
- (16) “沉默的螺旋”特指这一现象:人们在表达自己想法和观点的时候,如果看到自己赞同的观点,并且受到广泛欢迎,就会积极参与进来,这类观点越发大胆地发表和扩散;而发觉某一观点无人或很少有人理会,即使自己赞同它,也会保持沉默。意见一方的沉默造成另一方意见的增势,如此循环往复,便形成一方的声音越来越强大,另一方越来越沉默下去的螺旋发展过程。
- (17) Chen Zhe. Violence of internetgroups age in China. Knowledge Economy ,2009 ,6 .pp.69 - 70.
- (18) Mullen B ,Anthony T ,Salas E , et al. Group cohesiveness and quality of decision making: An integration of tests of the groupthink hypothesis. Small Group Research ,1994 ,25 .pp.189 - 204.
- (19) Cartwright D. The nature of group cohesiveness. In Cartwright D , Zander A ed. Group dynamics. New York: Harper and Row ,1968 .pp.91 - 109.
- (20) 詹姆斯·索罗维基:《群体的智慧》,北京:中信出版社 2010 年,第 215 页。
- (21) Mohamed A ,Wiebe F. Toward a process theory of groupthink. Small Group Research ,1996 27 .pp.416 -43.
- (22) 王朝晖、罗新星:《智力资本与不同类型创新的关系研究》,《华东经济管理》2010 年第 1 期。
- (23) 刘洪:《菜单中的群体决策》,《商界评论》2011 年第 1 期。
- (24) Fippen A ,Hornstein H ,Siegal W , et al. A comparison of similarity and interdependence as triggers for in group formation. Personality and Social Psychology Bulletin ,1996 22 .pp.882 - 893.
- (25) Argyris C. Overcoming organisational defences. Boston: Allyn &Bacon ,1990.

(责任编辑:力 昭)