

# 积极汇聚社会心态正能量

◎ 文/王俊秀

国家“十二五”规划提出“弘扬科学精神，加强人文关怀，注重心理辅导，培育奋发进取、理性平和、开放包容的社会心态。”这对处于大转型和全球化下中西文化交汇和冲撞的我国社会来说极其重要。通过对社会心态特点的分析可以帮助我们反思过去社会管理存在的问题，调整今后社会管理的策略，真正促进社会的稳定和发展。

## 当前社会心态的特点

社会心态是在一定时期的社会环境和文化影响下形成的，社会中多数成员表现出的普遍的、一致的心理特点和行为模式，并成为影响每个个体成员行为的模板。社会心态既是一定时期社会环境和状况、社会矛盾和问题的反映，同时，社会心态也会影响社会的发展和变化。了解社会心态对于社会管理至关重要。社会心态包罗万象，但笔者的研究主要从社会需求满足、社会情绪、社会价值观念和社会行为倾向四个方面来把握。通过调查、访谈、典型事件分析等方法，笔者发现当前社会心态具有以下突出的问题：

### 1. 多层次、高标准的民众需求挑战民生工作，民众需求满足更加困难

一方面是生理性需求的提高，满足了温饱问题的民众对需求满足的标准提高了，洁净空气、无污染的水、安全的食品、改善的住房条件、保障健康的医疗条件、宜居的自然环境等等，成为新的需求；另一方面是社会性需求的提高，民众的民主意识、权利意识、政治参与意识增强，尊重与认同需求、个人发展需求已经成为新的必须满足的社会性需求。

### 2. 群体和阶层问题突显，阶层意识成为社会心态和社会行为的决定性因素，底层认同、弱势群体认同普遍存在

底层认同群体的不良社会认知，更强的不信任、更多的负向情绪已经成为社会不稳定的因素。由于贫富分化和阶层的分化，使得中低层群体倾向于自我认同为底

层，表现在他们的言行极端化。在此基础上，相同利益、身份、价值观念的群体也在不断分化，贫富、官民、城乡、当地和外地等不同群体之间的摩擦、冲突增加。

### 3. 人际不信任有扩大化趋势，群体间的不信任加深

人际间不信任表现为官民之间、警民之间、医患之间、民商之间等许多主要社会关系之间的不信任，也表现在不同阶层群体之间的不信任。社会不信任导致社会的内耗和冲突加大，普遍的社会不信任已经成为许多社会性事件发生的培养基。

### 4. 不断发生的社会性事件导致社会情绪的耐受性和控制点降低，社会事件的引爆点降低

仇恨、愤怒、怨恨、敌意等负向情绪与需求不满足、不信任、社会阶层分化有密切关系。弱势群体中存在较为普遍的“群体性怨恨”现象，和由于受阶层意识影响出现一些本该同情却欣喜、本该愤恨却钦佩、本该谴责却赞美的“社会情绪反向”现象。

### 5. 社会价值观更加多元，社会共享的价值观念缺乏

人们的公民意识、政府和国家观念都发生了变化；民众的权利意识增强；价值观更加多元，缺乏基本的、大家共同坚守的核心价值观，社会互信无法实现，社会共识难以达成。

## 从社会心态看社会总体形势

基于以上社会心态的特点，我们对目前总的社会形势的看法如下：

### 1. 目前社会形势是乐观的

虽然从社会心态来看目前社会存在各种矛盾和问题，但总体上看社会稳定形势是乐观的。这一判断是基于以下几个方面：第一，虽然民众的幸福感和生活满意度调查已经不同于改革开放初期的不断上升的局面，逐渐趋缓或出现小幅波动，但总体幸福感处于比较幸福和比较满意的水平；第二，尽管民众对食品安全、环境安

全状况不太满意，但对社会治安方面的满意度较高；第三，笔者调查发现人际信任和人们对机构的信任都在下降甚至恶化，但民众对政府的信任度依旧处于较高水平，尤其是对中央政府的信任度更高；第四，尽管群体性怨恨和情绪反向需要重视，但调查也发现社会情绪总体上以正向为主，是积极向上的；第五，尽管存在大量社会矛盾和冲突，特别是群体性事件高发，但研究发现多数的矛盾冲突或群体性事件因为利益纠纷，由维权引发的；集体性事件绝大多数都是无目标、无纲领、无组织的维权引发的事件，随着事件利益纠纷的解决事件迅速平息，这与有组织、有目标、有纲领的行动性质上是不一样的。

### 2. 群体、阶层矛盾处理不当是社会稳定的主要隐患

目前最为严重的社会问题是不同群体和阶层的矛盾和冲突，主要存在于贫富之间、官民之间、城乡之间、本地和外地居民之间等关系中。如果这些矛盾和冲突处理不当就会对社会的稳定造成影响。从发生的一些社会性事件来看，这些事件的发生或事态升级有相当比例是由于处理不当造成的。

这些事件一般是由于处理事件的管理部门和管理人员缺乏应有的法律、法规意识，缺乏应有的社会管理技能和经验，事件发生前没有明确的处置预案，处理矛盾缺乏真诚的沟通和平等有效的对话；事件发生后处置手段粗放，或者回应不及时，或者意图遮掩。事件升级、事态扩大后又无原则妥协，这就造成事件各环节的处理都缺乏原则，事件处理留下后患，成为后续事件发生的隐忧和模板。

### 3. 社会管理的法律和制度不完善、不协调成为阻碍社会问题解决的难题

归根结底，社会真正的稳定必须在完善的社会管理政策、法律、法规体系下才能实现。造成现在社会管理工作困难的一个重要原因是没有完全理顺社会管理的政策、法规。社会上发生的大量矛盾和纠纷是在法律、法规体系之外解决，现在的维稳工作过度依赖公安机关，使公安机关有限的警力用在了应付征地拆迁纠纷、上访、群体性事件等方面，不能专心于社会治安，同时激化了警民、官民关系。

#### 社会管理创新的几点建议

根据社会心态的特点和对社会形势的判断，我们对今后的社会管理提出以下建议。

### 1. 在新的形势下，民生工作不能停留于满足民众基本生存的需求上，要满足民众不断提高的低级需求的更高标准，满足民众更高层次的需求

“十二五”规划明确提出了基本公共服务体系建设的范围和重点，包括了公共教育、就业服务、社会保障、医疗卫生、人口计生、公共文化、基础设施、住房保障、环境保护九个方面。但如何推进民生，这九大方面以怎样的次序推进，如何突出民生工作的重点？民生工作要考虑到民众的意愿，了解民众的需求，才能切实提高民众生活的满意度。调查显示，与生活满意度相关因素密切的因素依次是：家庭收入、身体健康、住房条件、工作状况、医疗条件、家庭关系、教育、日用消费品价格、公共安全、食品安全和交通等。

政府部门不仅仅要把民生工作看作是对于衣食住行这些基本需求的满足，也要从民众的社会性需求入手，在社会上营造不同群体互相接纳、认同、尊重的社会气氛，通过高效、廉洁的公共服务体系切实保障民众各方面的基本权益。

基于民众需求的新变化和对权力、权利意识的认识的变化，今后的社会管理将更加艰巨，必须反思以往社会管理的问题。

### 2. 关注社会情绪，重视社会压力的疏泄

社会情绪是多样化的，人们习惯把社会情绪分为积极、正向的情绪和消极、负向的情绪，在成熟、健康的社会中主导的情绪应该是积极、正向的。社会情绪具有调节作用，积极的社会情绪有助于调节社会心态。此外，社会情绪具有信号功能，社会情绪是社会运行状况的指征，是晴雨表。因此，要关注社会情绪，特别是关注社会负向情绪，尽量消解那些不利于社会良性运行的负向情绪。

要消解负向的社会情绪就要依靠对正向情绪的激励，要靠切实满足民众的基本需求，建立公平有序的社会秩序，提高民众对社会的满意度。发挥社会情绪的动力机制，实现社会团结。美国社会学家特纳指出，“情感是把人们联系在一起的‘黏合剂’，可生成广义的社会与文化结构的承诺”，是避免“社会疏离”，实现“社会整合”的核心要素。团结的、和谐的社会需要每个社会成员共同的努力，共同的责任承担，而社会责任的培养正是建立在对人的尊重、情感支持基础上的。没有正向情感能量的感受也就不会有正向情感能量的释放，没有情感也就没有良心的刺痛，社会责任也就无从



## ▶ 波密春色

位于西藏东南部，地处念青唐古拉山与喜马拉雅山交界处。雪山环抱，湖泊迷人，是我国最大的海洋型冰川——卡钦冰川的发源地，整条冰川长达19公里，面积约90平方公里。波密，古称“博窝”，藏文意思为祖先。

于怀/摄

谈起，社会就会逐渐失去底线。因此，应该努力创造一种鼓励社会成员正向情绪能量释放的氛围。

但也要注意，一定程度的社会负向情绪是难以避免的，任何社会都不能满足所有人的需求，不要压抑负向的社会情绪，而要以疏解为主。给社会的不满情绪以疏解的通道，如：允许民众和媒体通过合法渠道对政府行为进行批评，问责那些失职的官员，这些都能起到消解社会负向情绪的作用。

### 3. 要关注社会阶层意识，关注社会中低层认同群体的心态和处境，切实保障他们的权益

关注不同群体、身份、民族、阶层等的认同问题，研究化解群体矛盾、民族矛盾、阶层矛盾和身份地位矛盾的有效策略，避免群体和社会冲突的发生。经济收入是底层认同的一个因素，但并不是惟一的因素，在提高中低层收入者生活水平的同时，更要为弱势群体提供应有的社会支持，使他们获得公平的教育、医疗、就业机会，获得公平的向上流动机会。

### 4. 无论是人际信任、组织信任、媒体信任还是对公共权力的信任，都需要一个保护信任的机制，而这个机制必须通过制度层面来解决

在一定意义上，和谐社会的建构必须从信任重建开始。社会信任重建既包括人际信任、媒体信任、商业组织信任等水平信任的重建，也包括对公共权力的垂直信任的重建，在一定意义上，垂直信任的重建更为关键。以推动权力的公开透明运行为基础，消除公共权力执行者对权力的滥用，提高公共权力的诚信度；切实做到信

息公开和有效的舆论监督，鼓励民众的公共参与和社会监督，让权力在监督下运行，通过信任民众获得民众的信任；打击背信、失信的组织行为和个人行为，让不诚信的商家、组织和个人付出高昂代价，鼓励守信行为，建立信任奖惩机制，健全相关法律，确立政府公信力在社会、经济活动中的中立、公正地位，形成信任良性运行机制，提高组织和个人信誉的回报率，使社会信任回归良性运行。

### 5. 依靠社会力量解决社会矛盾和问题

社会稳定和发展是全社会的愿望，不仅要依靠政府力量，也要依靠社会力量。倡导和促进社会各群体和阶层的认同和融合，促进社会团结和社会进步。培育和依靠社会组织参与社会事务，可以避免可能出现的政府包办而引发的社会不满。在涉及政府机关或政府部门的社会事件中引入社会中立组织或机构调查、调停，可以有效淡化政府和民间的矛盾。

### 6. 社会的发展和进步要靠逐渐建立社会共识，建立社会核心价值观念来实现

目前倡导的社会价值观普遍存在定位较高，偏重国家层面的集体主义价值，忽视了对每个人日常行为的指导，而这些日常生活价值观念是社会主义核心价值观的基础。因此，要从日常最基本的价值观念开始，从基本公德的遵守开始在民众中逐渐树立社会核心价值观，真正实现社会的不断进步和发展。

（作者单位：中国社会科学院）

编辑：张涵