

关注社会情绪 促进社会认同 凝聚社会共识

——2012~2013 年中国社会心态研究

■ 王俊秀

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。对于处于转型期的中国社会来说,社会心态由于社会环境的变化而表现出相当的动态性,又因为全球化大背景下中西文化的交汇和碰撞而表现为相当的复杂性。

社会心态包含的内容纷繁复杂,我们把焦点放在社会心态与社会变迁的内在联系上,着眼于社会心态的核心内容,重点关注构成社会心态的社会认知、社会情绪和社会价值观中的社会共识、社会主导情绪和社会核心价值观念这些核心内容。

一、当前社会心态特点

(一) 心理健康

调查结果显示,北京市民心理健康状况不容乐观,尽管居民自测的生理健康、心理健康、社会健康和总体健康量表平均分分别为 85.56、80.88、78.87 和 82.14,但有 20.3% 的北京居民在自测测验中表现为心理健康不良倾向,22.5% 的北京居民表现为社会健康不良倾向,7.0% 的居民表现为生理健康不

良倾向,自测心理和自测社会健康水平欠佳的人数比例,大于自测生理健康水平欠佳的居民比例,12.0% 的北京居民在总体自测健康中表现出健康不良倾向。

(二) 生活满意度

新近的更大规模的抽样调查显示,2012 年居民生活满意度比 2011 年略有下降,在 2011 年全国人大财经委民生指数课题调查结果中居民生活满意度为 3.46,2012 年居民生活满意度为 3.41。

(三) 社会安全感

我们在 2012 年的调查中对交通、食品、医疗、劳动、财产、隐私、人身和环境的安全感进行了调查,结果显示,除了食品安全、隐私安全低于 2006 年和 2008 年外,其余各项均高于前两年的结果,但有一个现象值得注意,食品安全的不满意度始终居于前列,人身、财产安全感相对较高,而隐私安全逐年大幅下降。

(四) 社会公平感

调查发现,北京市居民的社会公平感不高,在回答“您觉得目前的社会公平吗?”这个题目时,平均得分为 7 点量表的 3.87,低于量表的中间值 4,处于较低水平。

（五）社会支持感

北京市居民社会支持调查结果显示，亲属、朋友、同学、同事依然是居民社会支持的主要来源，这和 2011 年《社会心态蓝皮书》中的“中国城乡居民的生活压力及社会支持”中的结果一致，2006 年和 2008 年的全国调查中均发现，非正式支持是支持的主要来源，其中亲属关系是主导的支持来源，由社区组织、政府部门、党群组织等提供的正式支持的数量较少，覆盖面有所提高。

（六）社会尊重与认同

调查发现，农民工自尊总体平均分数与同龄的大学生相比偏低，自我否定程度偏高，自我肯定程度偏低。

农村居民进入城市工作成为城市居民，但他们不再满足于农民工这样候鸟迁徙的生存状态，他们希望成为真正意义上的城市人，这种城市人的认同倾向越来越明显。

（七）社会信任

我们的调查发现社会总体信任水平进一步降低。2010 年 10 月，在北京、上海、广州三个城市对 1171 名居民进行了社会信任调查，结果显示，社会总体信任程度得分为百分制的 62.9 分，刚过 60 分的及格线。2011 年 12 月中下旬这一调查的城市扩展到七个，对北京、上海、郑州、武汉、广州、重庆和西安 1943 名居民的社会信任状况进行了调查。结果发现，社会总体信任程度得分为 59.7 分，低于及格线。

本次调查还发现，城市居民的人际信任由近及远分别是亲属关系、亲密朋友、熟人和陌生人。

（八）社会情绪

情绪是每一个社会成员在日常生活中内心状态的反应，而社会群体的情绪也是社会心态的重要内容。

总的看来，怀有希望高于中值的比例占大半，满意的选择比较平均接近三分，高于中值的略多，低于中值的略少；平和一项高于中值的比例较大，近五成；负向情绪分布上低于中值的比例更高，分别在四成和五成左右。概括起来就是正向情绪分布在高处聚集，中性情绪分布比较平均，负向情绪在低处聚集。

二、社会心态发展态势和社会心态反映出的问题

（一）多层次、高标准的民众需求挑战民生工作

近年来，国内许多省市提出把民众幸福作为政府执政的理念，纷纷提出打造“幸福 XX”的口号，各级政府编制了一系列的政绩考核指标，出现了许多的幸福指数、指标体系，在这些指标体系中经常把百姓生活满意度作为重要的考核内容。但是，令许多政府官员苦恼的是，政府的民生工程的推进很难有效提升民众的生活满意度或幸福感。

经过改革开放 30 多年的努力，多数民众的生理需求已经基本或部分得到满足，但满足了温饱问题的民众对生理需求满足的标准提高了，洁净空气、无污染的水、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，同时，安全的食品、安全便捷的交通、安全的生产环境、有效的灾害防范等这些安全需求与生理需求同时出现，每一项都不容迟缓。从近年来的调查看，安全的需求成为民众反应最激烈的需求，同样，安全需求也需要更高标准的满足。安全感调查中，人身、财产安全已经成为安全基本保障，食品安全成为最受关注的内容，如这些年来，社会性的安全食品焦虑、环境污染焦虑成为全社会普遍的情绪，同时，民众对于隐私安全、环境安全的要求进一步提高，可以看到，近年来发生的许多群体性事件都是由环境污染为事件引发点的。

随着中国改革开放的不断推进，中国全球化进程的不断深入，信息化步伐的不断加快，民众接触新知识、新理念的机会加大，民众的民主意识、权利意识、政治参与意识增强。加之，经过几十年发展，社会已经差异化，不同群体的需求也差别化，尊重与认同需求、个人发展需求已经成为新的必须满足的需求，这些原本属于马斯洛理论中更高层级的需求已经普遍化，虽然可能在程度上会有不同表现，但这些更高层级的需求与那些提高了标准的低阶需求会同时出现，如果不能很好地满足，矛盾就会不断爆发。多层次、更高标准的社会性需求将给未来政府的民生工

作提出新的挑战。

(二) 社会不信任的扩大化、固化,成为群际冲突、社会矛盾的温床

调查显示,社会的总体信任进一步下降,已经跌破及格线,出现了一些新的发展态势。

社会信任的一个特点是人际不信任的扩大化。只有不到一半的人认为社会上大多数人可信,不需要小心提防,但如果这个人是陌生人,信任的比例更少到只有2到3成。对于多数人的不信任使得每个人都生活在谨慎和不安的相互提防中,这种相互的不信任正逐渐固化为我们社会的性格,长久下去将成为一种被不幸言中的不信任文化。过去一年中“小悦悦事件”,“南京彭宇案”引发的老人跌倒要不要扶的热议,甚至刘翔奥运会摔倒后的质疑,对击毙的是否真是周克华的质疑,等等,这些事件都为社会信任恶化的注脚。

社会信任的另一个特点是群体间的不信任加深和固化。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。近年来的社会信任调查中,民众对政府机构、政法机关的信任度不高,对广告业、房地产、食品制造、药品制造、旅游和餐饮等行业的信任度极低,很大原因是由于一些政府官员的不作为、乱作为或贪污腐败,一些司法机关执法者不严格执法或违法乱纪,一些不法商人和医生见利忘义等等。根据对发生的舆情事件的分析,地方政府粗暴的强征、强拆成为网络排在第一位的维权事件,涉警涉法事件紧随其后。仅近期出现的在全国范围造成相当消极影响的事件就有,四川成都唐福珍自焚事件、江西宜黄强拆自焚事件、湖北武汉老妇阻拆迁遭活埋案、浙江乐清钱云会案、辽宁盘锦拆迁枪案等等,刘志军、薄熙来、广州城管中队长王宝林、陕西安监局局长杨达才等腐败案件;广州越秀区委常委方大国殴打空姐等事件,律师李庄案、王立军案件,湖南永州唐慧为被迫卖淫、惨遭轮奸的女儿上访申冤被判劳教事件等;以及“7.23”动车追尾事故,上海地铁追尾事故,故宫失窃案,双汇瘦肉精事件,“毒胶囊”事件等。这许许多多的事件使得本已陷入困境的

社会信任雪上加霜。不同社会关系下的信任也扩展到跨越这些关系的不同社会阶层之间的不信任,特别是贫富之间的不信任。药家鑫案件发生背后一个重要的因素就是不信任,药家鑫在撞人之后的第一反应就是穷人难缠,害怕被讹,作为一个没出校门的学生拥有这样观念说明这已经成为社会的一种普遍认识。

社会信任的第三个特点就是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。公共权力机构往往担心信息公开会在社会上造成不良影响,或者为了掩饰他们工作中的失误和错误掩盖一些事实或不惜以公权力的失信为代价,编造事实,常常编制出一些可笑的,强词夺理的证据和解释,如司法机关对采用非法手段对待犯罪嫌疑人或罪犯致死的多起案件的解释死亡原因就有五花八门的令人啼笑皆非的“躲猫猫”、“喝凉水”、“俯卧撑”、“做噩梦”和“发烧”等。这些虽然是某些司法机关工作人员的个别行为,但已经损害了整个司法从业群体的信誉,使得民众对司法机关信任降低。2012年,经过长时间跨省追捕的公安部A级通缉犯周克华被击毙,但许多人怀疑这一事实,由于得不到公安机关明确的证据展示,这种怀疑较长时间依然存在。2012年3月23日,哈尔滨医科大学第一附属医院发生的患者家属刺死一名医生、刺伤三名医生的血案也是由于患者对医生的不信任引起的。更严重的是持这样看法的人并非少数,天涯社区对这一事件的网络调查中,有近半数人认为“医生不值得同情”。例如,2011年的“郭美美事件”,这个“蝴蝶”翅膀扇起的微风却掀起了巨澜,给中国红十字会这艘巨轮以重重的一击,杀伤力有多大,元气什么时候能回复,谁也无法预料,这完全是由于组织的社会信任根基不稳。

社会的不信任导致社会冲突的增加,社会冲突又进一步强化了社会的不信任,社会信任陷入恶性循环的困境中。

(三) 阶层意识成为社会心态和社会行为的重心

每个人都很有意自己在社会中的地位,在意自己属于哪一个阶层,每个人都有向上流动的愿望。

虽然随着社会发展、社会财富的积累,个人生活水平都有所提高,但每个人属于哪个阶层却并非仅仅是一个统计学上归类,更重要的是人们对阶层的自我认同,他自己感觉到的在社会中的位置。近年来,我们发现存在比较普遍的底层认同、弱势群体认同现象,也就是阶层认同向下层移动,这其中包括一些按照经济收入和社会地位应该归属于更高阶层的人。

对不同阶层认同居民的社会心态特点对比发现,底层认同成为影响其社会心态和行为的关键因素。

自认为底层的民众感到不安全感、不公平感更高,社会信任程度更低,感到获得的社会支持也更低。而这一较高比例的底层认同和弱势认同群体就可能是一个社会隐患。

(四) 社会群体更加分化,群体行动、群体冲突增加

改革开放以来广受关注的问题是贫富分化,也就是阶层的分化,但由于中间阶层薄弱,以及本属中层的群体倾向于更低阶层的自我认同,从而使得中国的社会阶层表现出异常庞大的底层。而共同的底层认同使得网络或民间总是出现一边倒的声音,或一边倒的行为。社会心理学把群体决策更容易冒险激进称为群体极化,而这种底层认同也导致群体心理和行为的极端化。

近年来,在这种占主导的群体极端化下,又开始分化为不同的群体,这些群体大多是由利益凝聚的,多数是短暂的、松散的、无组织的,无目标或有暂时目标的群体。从近两年的一些影响比较大的群体性事件可以看出,这种共同利益聚合的群体又分为累积型和事件诱发型两种形式,累积型聚合利益群体如乌坎村村民为了土地的抗争团结在一起,贵州安顺、杭州、成都等多个城市的出租车司机罢运的行动集体,以及多地发生的工厂工人停工的集体。这些利益受损的群体为了他们的利益,通过松散程度不同的组织,希望达成他们的暂时的目标。事件诱发型聚合利益群体如温州动车事故遇难家属,一些杀人案件、城管打人事件等引发的既无组织也无目标的群

体性事件行为群体,以及像厦门和大连PX事件所导致的松散但有明确目标的“散步市民”群体。

虽然这些事件体现为群体行动,但不属于群体冲突,而是群体向政府管理者诉求的表达。群体冲突是在两个群体之间发生的,冲突的引发是因为利益冲突、观念态度冲突、身份认同等引起的。如湖州织里镇发生的抗税事件是发生在当地人和外地人之间,富士康一线工人与保安人员暴力冲突,以及民族地区发生的暴力冲突。从重庆“唱红打黑”到薄熙来被双开,始终存在所谓“左派”、“右派”之间的思想冲突甚至暴力冲突,再如保卫钓鱼岛反日活动也同样有所表现。

随着社会的进一步分化,相同利益、身份、价值观念的群体也会不断分化出来,这些具有相同群体特征的人们要表达他们的诉求、保护或争取他们的利益时会越来越多采取群体形式,群体之间的摩擦、冲突也会相应增加。

(五) 社会情绪总体基调正向为主,负向情绪的引爆点低,“社会情绪反向”值得警惕

社会转型中社会矛盾和冲突不断凸显,深入分析这些矛盾和冲突,社会情绪是这些矛盾和冲突的核心,一方面,社会矛盾的表现是激烈的社会情绪爆发,另一方面,社会情绪成为这些矛盾、冲突的动力成分。因此,清楚地认识社会情绪,对于政府行为决策非常重要。我们研究发现,近期社会心态中社会情绪具有如下一些特点:

第一个特点是,社会情绪总体的基调是正向为主,但一些不利于个人健康和社会和谐的负向情绪基调不容乐观。我们的调查中,民众在过去一年生活中平和、怀有希望、坚强、热情、开心、有兴致、内心坚定、活跃的、享受的、兴奋的、感激的、受鼓舞的和自豪的等情绪最为强烈,平均情绪强度为“中等”以上到“比较强烈”之间,而负向的情绪,如警觉的、心烦的、无奈的、精神紧张的、郁闷的、担心的、易怒的、烦躁的、不安的、失望的、悲伤的、愤怒的等情绪平均程度介于“比较轻微”和“中等”之间,而内疚的、恐惧的、羞愧的、怨恨的等情绪平均程度略低于“比较轻微”水平。

从社会事件来看,过去一年多时间里发生了许多令人愉快、令人感动的事情,比如 2012 年 5 月 8 日晚,黑龙江省佳木斯第十九中学女教师张丽莉为救学生自己被卷入车轮下,双腿粉碎性骨折,高位截肢。2012 年 5 月 29 日,杭州司机吴斌在高速公路被一块数公斤重的铁片击碎挡风玻璃,刺入腹部,在肝脏破裂、多根肋骨折断的情况下完成了靠边停车、拉手刹、打开双闪灯等保障安全的动作,挣扎着站起来疏导 24 名乘客安全离开,后抢救无效去世。2011 年 7 月 2 日,一个 2 岁女童从 10 楼坠落,吴菊萍奋不顾身地冲过去用左臂接住孩子,致其手臂骨折。这些事迹令全社会感动,在全社会各种媒体中大量传播,人们称他们为“最美教师”、“最美司机”、“最美妈妈”。

第二个特点是负向情绪的引爆点降低,爆发激烈,指向性明确。我们也可以看到许多负向社会情绪的表现,在影响比较大的社会事件中都有激烈的情绪反应,如“什邡事件”、“后东事件”中大批民众的愤怒,“7.23”动车事故引发的全社会悲愤,湖南“永州事件”中民众对唐慧和女儿的同情和对当地司法机关的愤怒,反日示威中一些人对无辜者表现出的仇恨,湖州织里镇当地人和外地人之间的敌意,以及较为普遍的食品安全问题带来的社会普遍的焦虑,对政府官员贪污腐败长期不能得到有效遏制的怨恨,等等。而且,这些社会性事件的累积使得负向情绪在事件未发生时已经处于较高水平,一旦出现诱发因素,情绪强度迅速升高,成为社会事件的情绪能量,并在事件发生后不断升级,激烈爆发,常常出现群体情绪失控,从而导致事件失控,产生极其消极的后果。也就是说,大量的社会性事件导致社会情绪的耐受性和控制点降低,社会事件的引爆点也就随着降低。

社会中的正向情绪更有可能给人奖励,使得正向情感进一步增加,使社会更加团结,而负向情绪可能会激发更多的负向情绪,造成社会的矛盾和冲突,不利于社会的凝聚。

一些负向情绪有明确的指向性,如仇恨、愤怒、怨恨、敌意,而社会的这些负向情绪与前面讨论的需

求不能满足,不信任、社会阶层和群体分化都有密切的关系。调查发现,不同性别、年龄民众的情绪水平并没有显著差异,但收入水平与正向情绪呈显著的正相关关系。月收入 4000 元及以上者比 4000 元以下者显示出积极情绪倾向。公务员和大专以上学历的怨恨情绪更少。

任何社会都不可避免存在大量的负向社会情绪,而且负向社会情绪也具有双面性,可能成为决定社会结构形成的力量,也可能成为摧毁社会结构和变革社会文化的集体行动的动力来源。因此,关注社会情绪,特别是关注负向社会情绪必须引起社会管理者的足够重视。

第三个特点是出现了一些“社会情绪反向”现象。所谓“社会情绪反向”是指近期一些社会事件中表现出的令人费解的现象,其情绪反应比较反常,本该引起大家同情的事,确有很多人表现出欣喜,本该是人所共愤的事情,却有人在赞美和钦佩,本该谴责的行为看到的却是社会性冷漠。比较突出的例子有,哈尔滨医科大学第一附属医院患者家属刺死一名医生、刺伤三名医生的血案报道后,人民网在当天对网友读后心情进行调查,在对表情图案选择的 6149 人中,表示高兴的最多,达到了 4018 人,占 65.3%,回答感动的 81 人,回答新奇的 113 人,回答搞笑的 57 人,回答流汗的 333 人,而表达同情、难过、愤怒的人数分别是 258 人、410 人和 879 人,这些可以理解的情绪合计仅占 25.2%。2004 年以来的 8 年中,周克华共涉案 9 起,夺 10 条人命。当周克华被击毙后一些人的反应却令人震惊,从带点尊称、恶搞意味的“爆头哥”称谓,到一些人甚至带有同情地表达有点“劫富”的痛快,和对他能够长时间和公安机关周旋怀有对像“侠客”一样的敬意,还有许多人表现出的是冷漠。这种“社会情绪反向”是值得全社会深思的。这种现象产生的根源与社会普遍存在的“群体性怨恨”有关,这种社会不断累积的对于“贪官”、“为富不仁者”、“不作为的官员”的不满情绪在泛化。而这种现象与社会极化,基层、群体之间的不信任有关。弱势群体认同下,感觉自己身处社会不公平之中,许多人的是否判断是由其所倾向的社会地位为出发点

的,他们选择同情和支持与自己相同、相近地位的人。

(六) 民众的权利、国家和集体观念发生变化,社会共享价值缺乏,社会共识难以达成

社会心态最核心的内容应该是社会价值观念,人们的社会认知、社会情绪和社会行为都是社会价值观念影响和决定的。社会价值观念也是社会心态中最为复杂,最为内隐的,而且与文化密切相关,相对稳定,因此,社会价值观念特点和变化也最不容易研究。根据近年来我们社会心态的调查和对社会事件的观察和研究,社会价值观念在一些方面已经有明显的变化。这在一些调查和研究中也有所反映,比如:青年人择偶价值的变化,比如“性贞洁”观念和“传宗接代”观念有所淡化,更加重视家庭幸福而不是事业成就,更加重视与配偶交流和分享内心世界等。家庭亲情价值取向出现的新特点,表现为重义轻利取向、个人功利取向、常人道的取向、权利至上取向及价值权衡取向五种特点;亲情的价值追求意义由单一的义利纠结转向多元,亲情的需求满足意义由遮蔽状态转向公开,亲情的价值度量由无价转向权衡。

社会价值观念也反映在人们的公民意识、政府和国家观念上,从我们对国家认同的对比研究和2012年伦敦奥运会民众行为的研究,对北京奥运会刘翔退赛与伦敦奥运会刘翔摔倒民众反应的观察,两次奥运会人们对待金牌的态度到民众对奥运运动员培养的举国体制的讨论中,所透出的社会大众对于国家、集体和个人关系的认识已经明显不同,民主代议制理论中关于公民、公共权力代理人的观念被越来越多人接受。

社会价值观念的另一个新特点是民众的权利意识增强,从舆情和群体性事件的分析看,维权成为目前社会性行动和事件出现最多的目标。所发生的群体性事件中,维权的群体几乎涵盖了所有主要人群,包括学生、工人、农民、出租车司机、知青、商户、学生家长、退役军人、市民等。维护权利诉求包括反对环境污染、要求提高待遇、反对食堂涨价、反对管理费提高、反对征地拆迁等等。

社会价值观变化的一个突出表现是价值观念更加多元,你可以听到对一个事情来自不同人的不同声音,以及来自不同的理论和社会思潮的支持。例如,日本钓鱼岛国有化引发许多城市中国民众的抗议活动,与几年前发生的一些城市的“抵制日货”活动有共同的地方,但也有很大的不同,在微博言论中既有激愤的、偏激的表达,也有各种理性的辩论,表达出清晰的不同以往的国家、企业、个人关系的理念。在这轮反日风潮中从行动、不行动的方式中也体现了这些价值观的差异。

社会价值观多元一定意义上源于不同社会阶层、不同文化背景、不同生活环境下人们的不同利益、不同需求、不同的知识体系、不同信息接触和周围社会环境的影响,这是正常的,也是社会转型中过去单一价值体系解体后一个必然的结果。但这种价值观念多元背后也存在着另一个突出的问题,就是共享价值观念缺乏,缺乏基本的大家共同认可的、社会核心价值观念。以如何看待权利为例,每个人对权利都有不同的理解,许多人更多从自身角度去看待权利,而不考虑他人的权利。2012年的“十一”黄金周广州和北京地铁分别发生了乘客因为座位之争而发生血战和因争吵疾病发作死亡的事情。个人权利的越界、公权力的越界引发了许许多多的纠纷和冲突。

如果社会无法形成共享的价值观念,没有每个社会成员都会遵守的核心价值,社会的道德体系就会失守,社会就会没有底线。薄熙来权力集团所导演的一系列令人震惊的事件正说明了这个问题,权力膨胀下肆意妄为,颠倒黑白,杀人掠货,包庇叛逃,贪污腐败,作风败坏,在这样的亚文化下,价值观完全是扭曲的,这种扭曲的价值观扩展的范围惊人,直到现在依然有人在为这个集团的行为辩护。

没有共享的核心价值体系,社会的互信无法实现,社会的共识无法达成,社会进步也无从谈起。

三、基于目前社会心态的建议

通过以上对社会心态特点的分析和社会心态

存在问题的判断,我们提出社会政策层面的几点建议。

(一) 民生工作既要满足民众衣食住行等生活需求,也要重视其社会性需求

“十二五”规划要推动民生工作优先,明确提出“十二五”期间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。

要考虑到民众各层次需求的提高,和基本需求标准的提高,对属于最基本需求的干净的饮用水、安全的食品、无污染的空气等最基本需求下大力气优先解决。政府部门不仅仅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。

(二) 建立制度层面的社会信任机制,摆脱社会信任困境

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,要从这样的高度来认识社会信任对于社会的重要性。人们的信任虽然从过去和当下的经验中来,但指向未来,社会失去信任就是失去未来。

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,也直接影响到水平信任的建立。一方面是因为人际不信任增加的是人际交往的成本,商业不信任降低了经济效益,媒体不信任损失的是社会成本,

而公共权力执行者和公共权力机关的失信不仅仅是成本的增加,而是意味着社会普遍规则的失灵,社会交易将可能无法进行,政权也会受到威胁。另一方面,公共权力是建立社会信任机制的核心。因此,社会信任能否重建关键在于公权力信任的重建。我们建议,从以下三个方面提高社会信任水平:

公共权力信任的重建应该以推动权力的公开透明运行为基础,消除公共权力执行者权力的滥用,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。

(三) 保障中低社会阶层的权益,关注弱势群体,用社会公平淡化阶层意识

阶层意识已经成为决定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。因此,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。

经济收入是底层认同的一个因素,但并不是唯一的因素,在提高中低层收入者生活水平的时候,更要为弱势群体提供应有的社会支持,使他们得到尊重和接纳,获得社会性需求的满足,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。

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,避免社会的割裂。

把维护公民利益摆在首位,把维护民众的权利作为政府执政的基础,改变目前维稳的定势,以维护民众权益实现真正的稳定。

（四）关注社会情绪，消解负向情绪，积聚情感正能量

社会情绪是多样化的，但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。

（五）从建立共享的价值观开始，逐步建立社会共识

从社会认知到社会态度，进而形成社会价值观念，这是一个渐进的过程，在这一过程中已经形成的社会价值观念影响着社会认知、社会态度，也产生着相应的社会情绪体验，因此，社会价值观念处于核心的地位。在一定的时期社会会形成一定的社会共识、社会主导情绪和社会核心价值观念，这些社会心态核心要素构成的体系就决定着社会的行为，也在一定程度上决定着这个时期个体的行为。就目前的社会心态来看，民众的价值观念越来越多元，在社会发展的经验和教训下，社会在学习形成基本的价值判断，社会应该鼓励提倡和正向激励那些对社会有利的基本价值观念，引导他们逐渐固化为全体成员的核心价值，成为社会稳定的坚实基础。

同时，社会的有机团结需要以共同价值体系系的社会共识的达成，而社会心态研究把社会的思考能力、反思能力看作是社会成长和成熟的标志，思维社会是健康社会应该具有的心态。■

（作者单位 中国社会科学院）