

环境群体性事件产生的心理机制及其防治

——基于社会工作组织参与的视角

彭小兵 周明玉

摘要:随着我国转型期社会矛盾的积累和环境污染的加剧,当前环境群体性事件呈现高发态势,并对公共秩序、公私财产安全及人身安全产生了巨大危害。环境群体性事件的演化遵循着典型邻避情结及情绪感染的个体社会心理机制和群体心理动员方式。构筑专业社会工作组织嵌入参与的治理机制有助于缓解邻避心理压力、防治环境群体性事件,即在公民环境抗争中将“身体的感受性”这种基于身体或心理焦虑的主观判断让位于专家型的专业参与,让社会工作组织在事前、事中、事后三个阶段充当消解环境群体性事件的支撑力量,并确保在公共决策前开放民意沟通渠道,构建保障社会工作组织有效参与决策的政治吸纳机制。

关键词:邻避情结 环境群体性事件 心理机制 社会工作组织

基金项目:本文是第一作者主持的教育部人文社会科学研究项目“邻避运动、环境群体性事件的演变及防治研究:借力社会组织‘诉求—承接’的视角”(项目批准号:13YJCZH138)和中央高校基本科研业务费科研专项(No. CQDXWL-2012-Z009)的阶段性研究成果。

[中图分类号] C916 [文献标识码] A [文章编号] 1672-4828(2014)04-0030-11

DOI: 10.3969/j.issn.1672-4828.2014.04.004

彭小兵,重庆大学公共管理学院教授,博士生导师,管理学博士,重庆大学公益慈善与社会发展研究中心主任;周明玉,重庆大学公共管理学院社会工作硕士研究生(重庆 400044)。

一、问题的提出

随着公民环境意识、社区意识的萌发和转型期各种社会矛盾的积累,近年来我国环境群体性事件一直保持着高发频发态势,且从1996年以来以年均29%的速度递增^①。环境群体性事件是一种由环境保护诉求引发的聚众闹事、暴力冲击国家政权机关,扰乱社会秩序、危害公共安全,侵犯公私财产及人身安全的公共治安事件,具有显著的社会危害性。因此,对环境群体性事的研究最近几年正日益深入。戴备军(2006)比较早的提出了“环保纠纷”这一概念,并逐渐将其深化为“环

^①环保部原总工程师、中国环境科学学会副理事长杨朝飞在2012年10月26日第十一届全国人大常委会第二十九次会议闭幕后的专题讲座中介绍,自1996年以来我国环境群体性事件一直保持年均29%的增速。

(一)环境群体性事件发生的个体社会心理机制

个体社会心理,是由社会因素引起并对社会行为具有引导作用的心理活动,是社会刺激与社会行为之间的中介过程。其主体是社会活动中的个人,属于个体心理,是导致社会行为的基本动机。笔者认为,前述环境群体性事件发生的外显特征,展示的只是环境群体性事件的一些行为表象,而经过心理学层面的分析,可以挖掘出环境群体性事件表象背后的心理动机。这一部分将利用过程图形式,对社会负面心理的积累和爆发过程加以论述,以揭示社会中普遍存在的社会负面心理和其演变的过程机制。图1、图2、图3分别揭示了环境群体性事件演化的个体社会负面情绪积累过程,且在图1中,个体自身拥有比其他社会成员更多的资源,并且能够解决问题时,即算作有资源,反之则算作无资源;在图2中,对于消息真假的辨别,不一定取决于事实,而是取决于个体的判断;判断结果的正确与否,跟个体自身素质、知识储备有较大关系;图3中的爆发机制适用于个体的社会心理爆发,在个体成为群体的一部分之后,其爆发的具体情况还要受群体心理的影响。

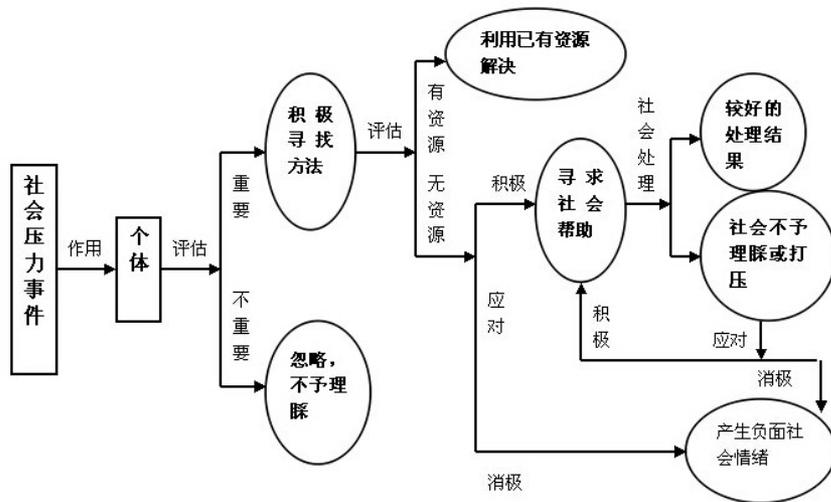


图1 有压力事件直接作用于个体时积累社会负面情绪的过程

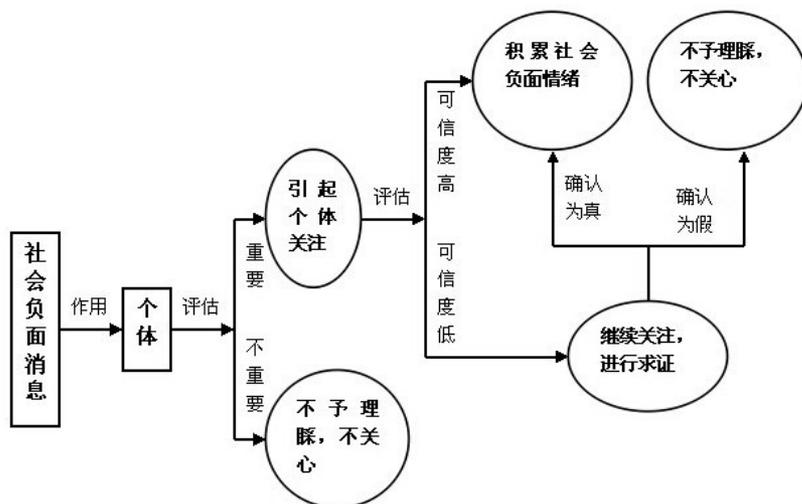


图2 无社会压力直接作用于个体时社会负面心理的积累过程

境群体性事件”，归纳了环境群体性事件的特点；程雨燕(2007)概括环境群体性事件的特点是发展形势严峻、预警较易、参与者诉求多样化、地域不确定，而发生原因既有公众环境意识提高、政府信息公开的积极原因，也有我国环境法制体系不完善、环境与发展未协调、环境问题自身特点因素所致的消极原因，进而提出了处理环境群体性事件的法律对策；赵立新(2009)初步构想了环境群体性纠纷的司法救济机制；张华(2010)从企业和政府等多个角度分析了涉环境群体性事件的爆发原因；荣启涵(2011)研究认为环境群体性事件背后存在一个“诱发链”，据此论证了通过协商民主解决环境群体性事件的可行性；王二平(2013)认为群体性事件的动员机制是：不公正感和相对剥夺感是社会不满的社会心理基础，集群认同形成壁垒分明的对峙，集群情绪为这种对抗行动提供动力，集群效能感树立起人多势众的必胜信念，谣言则为对立情绪火上浇油；此外，孔繁斌(2013)提出了基于利益平衡的环境群体性事件公民参与防治机制。

与其他领域的群体性事件不同的是，环境群体性事件具有典型的“邻避情结”(即 Not In My Back Yard, 简称 NIMBY, 有些文献又译为邻避效应、邻避运动、邻避冲突)^①，笔者考查过多起环境群体性事件，发现绝大多数都有一个演变过程：作为一种社群意愿，最初的环境利益诉求具有正当性，行为也很理性，但后来事态突然涌现，引致暴力或极端骚乱事件。对此，我们要问：邻避效应与群体性事件的边界在哪里？社会心理学告诉我们，人的任何行为的发生都有其内在动机，“邻避效应”越界演变为“环境群体性事件”，其背后可能有特定的社会心理动因和群体性心理机制。因此，要有效的防治环境群体性事件，就要把握其演变脉络，深入探究行为背后的驱动力，从动因和发展过程中找到治理办法。与此密切相关的是，近年来我国一些专业社会工作组织正在深入社区，走上了社会治理的最前线，社会工作组织成为了环境群体性事件治理的重要依靠力量。基于此，本文以公共治理理论等为理论基础，以“邻避→冲突”和“演变规律→治理机制”为切入点，研究环境群体性事件发生的社会心理机制，并探索社会工作组织参与治理环境群体性事件的机制与路径。

二、环境群体性事件演变的社会心理机制

通过考察近年来多起具有社会负面影响的环境群体性事件的起因、延续时间、参与人数、破坏性后果等关键信息，可以发现环境群体性事件的一些基本特点，包括：(1)环境群体性事件的起因，大都是城乡社区民众对政府审批通过具有环境影响项目的公共政策与决策行为不满；(2)表现出规模化、常态化和社会矛盾源生地社区化的事件演化趋势；(3)多数事件都经历了理性的抗争阶段，但最终寻找正当途径诉求无效或者收效甚微、或未达到预期目的；(4)一般公众对当前我国严重的环境污染局面都有所担忧；(5)多数事件的发生都表现出了当地社区居民对地方政府及其公共权力官员的极度不信任(脆弱的政府公信力)；(6)当地政府对涉事件项目，最终几乎没有任何有效的解决措施，以撤销、终止有关项目等消极手段而告终。那么，这些表象特征的背后蕴涵了什么样的社会心理机制呢？

^①与环境群体性事件的认知首先是对邻避问题的大量分析，见：何艳玲，2009，《“中国式”邻避冲突：基于事件的分析》，《开放时代》，第12期；何艳玲，陈晓运，2012，《从“不怕”到“我怕”：“一般人群”在邻避冲突中如何形成抗争动机》，《学术研究》第5期。

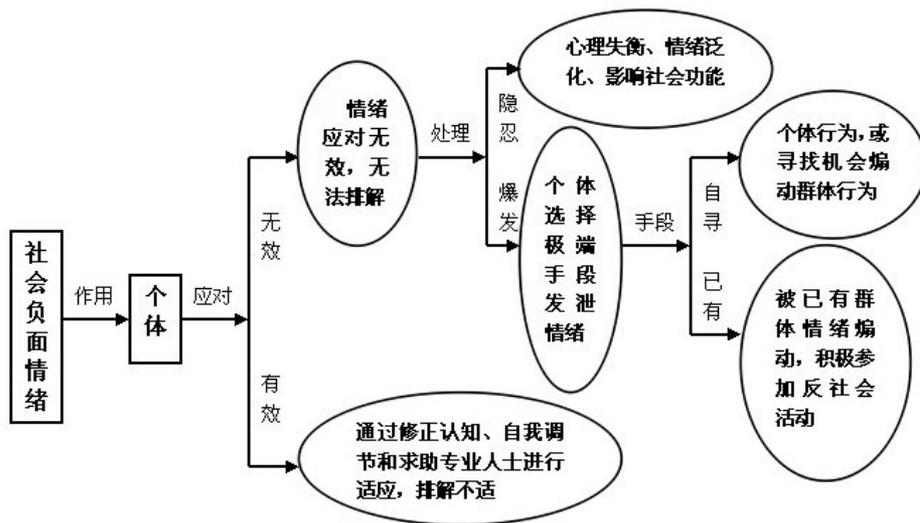


图3 个体社会负面情绪爆发过程图

当前,虽然人民的生活水平有了显著提高,但同时因经济发展不平衡、利益分配不公、政治参与机制不完善等情况所带来的社会矛盾纠纷也越来越多。在矛盾的积累下,产生了一系列引致环境群体性事件的社会心理动因。

1.公民权利意识的觉醒。公共治理的相关理念在西方发展较早,近年引入中国,现已成为新时期政府职能改革的重要方向,强调“公民参与社会管理,政府还政于民,政府与公民对社会公共事务的合作管理”(俞可平,2001)。在这种理论的指导下,公民不再是纯粹的被管理者,而有权参与公共事务的管理,有权要求社会福祉最大化,追求合法利益不受侵犯。受这种理念的影响,近年来参与争取公共福利的公民数量呈上升趋势,并不乏通过暴力手段参与的个体。

2.民众环保意识的增强。随着我国经济的增长、环境污染的加剧和公民素质的提高,环保的概念与意识也开始深入人心,并对当前的环境局势有着强烈的不安。环境群体性事件的直接动因就是民众在觉醒的环境意识下对于保护自己所处环境的热切追求。这种追求是伴随着社会的进步与文明而共存的,是一种合理的、健康的、理性的追求,但这种追求的方式、手段和途径不同,就会有不同的社会经济后果,并演变出不同的社会事件。

3.邻避情结的社区意识萌发。邻避情结是一种心理状态,即社区居民或当地单位因担心建设项目对身体健康、环境质量和资产价值等带来负面影响,滋生出“不要建在我家后院”的、对项目兴建报以抵触或者反对的心理(王佃利,徐晴晴,2012;董幼鸿,2013)。这种心理伴随着社区意识诞生,成为一个矛盾体:居民不反对享受“环境破坏性项目”带来的收益,但居民不愿接受项目建设对自身所处环境带来的危害。在环境群体性事件上,这种心理体现为民众诉求“不反对建厂,但不能建立在我家附近”。

4.相对剥夺感的存在。相对剥夺感是指个体在某一群体中时,认为自己所得的利益比其他个体较少时,就认为自己的利益受到了剥夺。这种剥夺感并不是一个现实存在的值,而是一种心理感受,当个体产生这种感觉后,就会对于自己所处的环境产生不满情绪。贫富差距严重,机会不均、财富积累机制扭曲、腐败严重会扩大着人与人之间的不平等感。处在弱势群体中的个体在期望严重受挫、认为自己的合法利益没有得到实现之后,就会产生相对剥夺感。这种感觉可能会有

所隐藏,但一旦有可以申诉利益的途径,就会导致群体性的集中爆发。

5.普遍存在的弱势认同感。处在利益分配下层或者底层的民众,会对自己所处的地位产生一种“弱势”的认同感。这是一种对于自我状态的定位。当个体一旦确定了自己所处于弱势群体中,就会把自身利益和所处阶层紧密联系在一起,在群体内产生“社会共情”效应。当个体把自身定位在某一群体之后,会对其他群体产生排斥,比如在环境群体性事件中,认为自己处在官民关系中的下层的普通民众,会把自己的利益和政府或投资、开发商的利益对立起来,进而政府、涉污企业往往就被不加辨别地成为攻击对象。

6.广泛存在的厌诉心理。厌诉心理是长期存在于我国法治缺失历史当中的一种心理,这种心理主要体现为“不愿意通过诉讼解决、不信任诉讼途径解决”。在环境群体性事件中,厌诉心理还体现为“民不告官、贫不斗富”。厌诉的传统思想、司法制度的不健全和政府体制的僵化等因素导致我国环境事件中靠诉讼解决的不到1%(梁江涛,2012)。厌诉心理在阻塞公民通过合法途径实现自身利益的同时,也导致了合理的心理诉求得不到发泄,不断积蓄社会怨恨情绪。

7.愈发严重的信任缺失。针对于环境群体事件而言,这种信任缺失主要体现在官民关系中。从心理学的角度,信任是建立良好的沟通、相处关系的重要组成部分,而信任缺乏会导致关系的双方站在对立或者对抗的角度上。近年来发生的一些政府失信于民的事件,经过舆论的炒作和放大,已经给民众留下了刻板效应,认为政府“就是不可相信的”,这种逻辑有时候毫无根据,只是一种民众对政府、司法部门的主观推断,但是这种心理一旦形成就很难改变。在这种心理之下,政府所提供的环评数据经常被当作毫无说服力的“一纸空文”。

(二)环境群体性事件发生的群体心理机制

有了普遍存在的社会心理,只是拥有了环境群体性事件爆发的土壤,而其爆发还需要群体心理机制的一系列加工。

群体心理是指处于群体中的人们所表现出来的不同于单个个体行动时的心理特征。群体心理源于个体社会心理,但不等同于所有个体的社会心理的加总。处于群体中的个人会表现出一些在个体行动中不具有的心理特征,而整个群体也会表现出一些独有的群体现象。对于邻避型群体性事件的参与民众来说,社会心理相当于原动力,而群体心理机制则是心理层面的催化剂,当个体具备了参与环境群体性事件的心理基础后,只是有了参与的潜在可能,但真正成为环境群体事件的参与主体还需要一些特殊的群体心理机制。

1.群体非理性心态。勒庞的“心理群体智能低下理论”指出,群体一旦形成,身处群体中个体的智能水平会远低于个体的普通水平,这就导致了群体行为能够最大限度地突破人类的理性限制。集体行动的许多个体参与者会做出与其独自面对问题时大相径庭的行动出来,例如,在一些环境群体性事件的参与者中,有部分受过高等教育的参与者也对公开公正的环评报告持漠视态度。

2.去个性化。去个性化是个体的一种自我意识下降、自我评价和自我控制能力降低的状态。个体在去个性化的状态下,行为的责任意识会明显降低,会做出一些通常不会去做的事情。群体活动是去个性化最常见的场景,在群体活动中,每个个体都不再是“自己”,而是一个“匿名”的、和他人无差别的个体。在去个性化情景中,人们往往表现的精力充沛,表现出平常受到抑制的行为。心理学表明,去个性化使人最大限度地降低了自我观察和自我评价的意识,降低了对社会评

价的关注,通常的内疚、羞愧、恐惧、承诺等行为控制也被削弱,从而使人表现出通常社会不允许的行为。这也就解释了许多平时道德良好的民众在一些环境群体性事件中也变为暴徒的现象。

3.从众心理。从众作为一种自愿产生的行为,是指在群体压力下,个体在认知、判断、信念与行为上与群体中的大多数人保持一致的现象。环境群体性事件中的从众,主要是为了保持和群体的一致性,恐惧偏离群体、被群体抛弃。在环境群体性事件中,因为种种原因,群体一旦形成,就会对个体产生压力,个体为了在群体中获得安全感和归属感,为了保护本阶层、族群的利益,即便内心并不赞同群体的一些或全部观点,也会以从众的方式,选择默认、肯定或支持。

4.谣言的传播和暗示。谣言是一种对于客观现实没有根据的、主观臆断的猜测。其在被证实之前没有对错之分,但却会被信息接收者作为已证实的现实。在群体中,谣言的传播一般会有一个原型,但在传播的过程中,会添加传播者的主观猜测,其变化方向会顺着群体判断的方向,助长群体情绪。比如在环境群体性事件中,如果第一个人接收的信息是“建厂会对周围环境造成一定污染”,经过群体加工,到最后很可能会变成“建厂会导致周围居民都得癌症”。

而暗示是一种非对抗情景下,不直接通过语言,而是通过表情、姿势、动作等对被暗示者心理和行为产生影响,使之接收暗示者的意见和观点,使其按照被暗示的方式去活动。在环境群体性事件中,暗示是一种非常可怕的手段,常常被心怀不轨的人利用。因为暗示没有准确的意思表达,无法对其表意产生逻辑上的反驳,同时给人留出了更大的想象和操纵的空间,暗示造成的破坏经常大于谣言。

5.群体中的情绪感染。群体中的情绪感染,是指通过语言、表情、动作等方式引起的与他人相同的一种情绪传递现象,其具有双向性、爆发性和接收迅速的特点。其前提是群体中的个体具有相同的或者相似的观念和价值诉求,这种个体之间更容易达成共鸣,从而增强情绪感染的作用。情绪感染中,感染者和被感染者之间可以互相传染,通过反复震荡和反复循环来引发强烈冲动性情绪,从而导致不理智行为的发生。环境群体性事件爆发迅速难以控制,正是由于情绪感染的爆发性和接收迅速的特点。

6.群体极化。群体极化是一个类似于群体情绪感染的现象,是指在群体中的某个个体提出一个观点时,通过群体的放大,就会被加以强化。而一旦个体提出了偏激的观点,经过群体的放大,就会向着更偏激的、甚至脱离正常逻辑的方向发展。当个体具备了相同或相似的社会心理、利益诉求,并且都感到诉求无法通过正规途径解决的时候,这些个体就会开始在媒介、社交圈或者社区里寻找能够共鸣的其他个体,从而形成非正式组织。群体一旦形成,群体对个体作用后产生的情绪感染、去个性化、极化、非理性心态就会发生作用,在谣言和暗示的促使下,导致整个群体行为都向极端发展。而一旦积累的情绪开始释放,很容易就会脱离原本的利益诉求,从而成为单纯的暴力事件。

三、社会工作组织介入的环境群体性事件治理机制

社会的发展,使得公民自治性社会组织对社会管理的参与变得越来越重要。中央的政策层面已经对此传递出了明确的信号,例如,党的十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若

干重大问题的决定》中就明确提出：“改进社会治理方式……，推进社会组织…发挥作用，适合由社会组织提供的公共服务和解决的事项，交由社会组织承担。”社会工作组织作为重要的社会服务组织，在我国东南沿海的部分地区已经逐渐形成一只强大的专业队伍，活跃在城乡社区中，提供着各种专业服务，为调节社会矛盾、服务基层民众贡献着力量。在此，本文将对社会工作组织参与环境群体性事件治理的内在机理进行讨论。

（一）社会工作组织参与环境群体性事件治理的可行性

社会工作者是指遵循助人自助的价值理念，运用个案、小组、社区互动等专业方法，以帮助机构和他人发挥自身潜能，协调社会关系，解决和预防社会问题，促进社会公正为职业的专业工作者^①。社会工作组织就是一系列由专业社会工作者组成的社会组织，具有灵活机动、价值中立、机构自治、技能专业的特点。秉承着“助人自助，建立互信互助的社会关系网络”的服务理念，近年来社会工作组织在我国发展迅猛，已有数千个正式注册的社会工作者机构和数十万专业人员活跃在社会工作领域。

近年来，我国学者在公民社会理论的基础上进行发展，根据中国国情和社区发展的现状，提出了国家和社会互动的制度主义治理模式（何艳玲，2011）。这一模式强调社区中各种要素的互动和协调发展，在国家政策许可的基础上，各个利益主体共同对社区进行治理，社区内的每项活动都是各权力主体综合博弈的结果。这一模式正在成为社会组织参与社会治理的理论基础，并逐渐应用在实际生活当中。

同时，国家在政策层面上的逐步放权，催生了一系列的社会组织。这些社会组织在调活和高效利用社会资源、广泛承接民众诉求上优势显著，并作为新生的社会力量，逐年扩大着对社区内日常决策和突发事件的影响力。常年服务在一线的社会工作者，承担着承接社区居民心理诉求的任务，对社区居民拥有广泛的影响力，为社会工作者参与社区自治奠定了实践基础。而从自身特质出发，社会工作者同样在从源头化解民众心理失衡上具有得天独厚的优势。

首先，社会工作者秉承价值中立原则，独立于政府、企业和普通民众之外。社会工作组织属于第三部门，它的运行具有自愿性、公益性等特点。环境群体性事件的社会问题主要是利益相关者之间的对立性、对抗性、冲突性社会矛盾关系，但社会工作组织不处于利益相关者中，即不代表政府、营利性企业，也不代表社区民众，具有价值中立性。

从心理学的角度，对抗关系中的双方通常很难进行信任的沟通，而对于处在第三方的社会工作组织则比较容易被居民接受。在没有利益冲突的背景下，居民跟社会工作者的沟通效果将远胜于居民和街道、政府机关、商业代表的沟通。处于这种客观而非对立的位置之上，社会工作者比行政组织更容易影响民众的心理状况。

其次，社会工作者服务社区，与民众联系紧密，能够及时迅速的获取和传达一手信息。在社区中，无论代表政府的街道办，还是半行政的居委会，都与社区居民处于一种官民关系之中；而官民关系，是一种“上对下”的不平等关系，加之近年来社会中日趋呈现出了一种对政府官员的不信任的风气，许多民众长期以来认为自身受压迫、利益被剥夺、没有发言权，对政府进行抵制，从而导致

^①见2004年6月15日《社会工作者国家职业标准》，劳动和社会保障部办公厅《关于印发第九批国家职业标准的通知》（劳社厅发〔2004〕7号）。

双方信息交流的极大滞后性和片面性。

社会工作组织深入社区,服务在社会的最基层,与居民相处的时间长,了解社区民众的情况。中国自古以来的熟人社会导致每个个体都有其深刻的社会关系,处在关系网中的个体对于其他个体心理状态的洞察力和影响力都要远大于外来个体;此时,社会工作者及社会工作组织与居民信息的沟通要明显精准、迅速于行政组织(李迎生等,2013)。

最后,社会工作者拥有技能专业,工作方式灵活,可以多途径多手段控制事件发展,能够作为群体性事件爆发的安全阀。随着社会工作者这个专业、职业的逐渐完善,社会工作者人员的专业素质得到了显著提高,社会工作组织掌握的社会资源也在逐渐增加。在环境群体性事件中,社会工作者一方面可以通过心理辅导等专业技能对事件的发展进行控制,另一方面可以通过求助环保组织、环境监测组织、法律援助组织等专家团队,利用其社会资源更好的与政府协商、沟通;并通过在社区内的广泛影响力和号召力,有效地引导民众通过合法的手段维护自身利益,杜绝恶性暴力事件。

(二)社会工作组织介入的环境群体性事件治理机制研究

面对环境群体性事件频发的严峻形势,有必要设计一套有效的、可操作的社会工作组织介入的环境群体性事件治理机制,这既是为政府和社会工作者在处理具有邻避情结的社会矛盾问题上设立一套行为准则,也是为维护社会稳定设置一道安全屏。

本文认为,应该将环境群体性事件的演变、爆发过程分解为事件的“前期、中期、后期”三个阶段。社会工作者可以通过其第三方的有利位置,在政府和民众之间建立纽带,一方面作用于政府,一方面疏导和组织居民,在不同事件阶段运用不同的介入方式参与环境群体性事件的治理,也就是通过“预防、控制、反思总结”等几个环节,将环境群体性事件的破坏力降到最低。如图4所示:

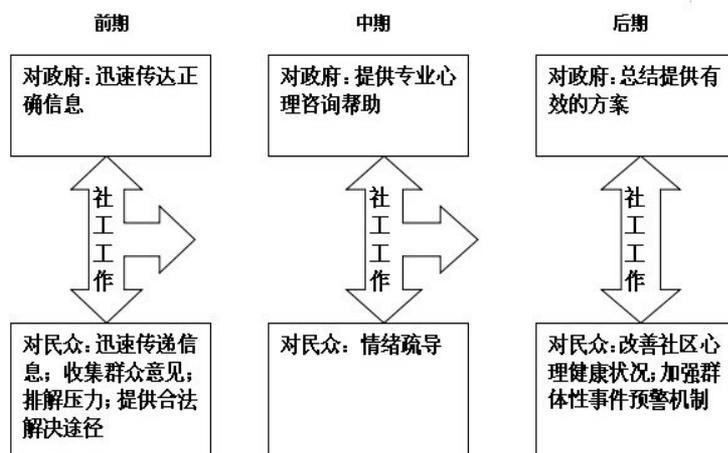


图4 社会工作者参与防治的三阶段流程图

1. 前期预防

本文根据对多起环境群体性事件的深入了解和研究,发现环境群体性事件的一个共性——前期缺乏有效沟通。其中一部分是由于通过请愿、上访、诉讼等方式无效之后,民众找不到合法的沟通途径,从而爆发了群体性事件;而更多的一部分是社区居民和政府之间缺乏最基本的信息流通,

居民感到知情权和参与权被严重剥夺,从而造成大规模的暴力事件。

在我国,关于环境破坏性项目的立项审批已经有了一套完整的体系,其中对项目立项、审批、信息公开、民意调查都有明确的规定。然而在实际操作中,真正的信息公开和民意调查都是极不到位的,本文认为主要原因包括:政府和民众严重的信息不对称性,信息公开力度小,渠道少;民意调查取样的范围和层次不科学,不能真实体现民意;部分地方政府刻意隐瞒待建项目信息等。

在环境群体性事件的前期预防当中,社会工作者的首要任务是信息的沟通,并辅以疏导和调活其他社会资源。

首先,社会工作者们应保证居民的知情权。在项目审批的过程中,社会工作者要做到紧密关注,对于政府各个阶段的批文和环评结果进行了解,做到“明白真相,能够以理服人”;充分了解后,在社区里进行宣传,重点在社区里设立环境知识宣传栏,分发宣传资料,举办与待建项目有关的“环境知识竞赛”、“环保主题晚会”等活动,通过视频、图片、实验报告展示、文字注释等方式,让所服务社区居民能够及时、准确的获得待建项目的相关信息,保证社区居民的知情权。

其次,有重点的调查居民意见。从心理学角度,一旦个体所焦虑的事件被他人主动关注,其内心的愤懑感和失落感就会有所减少;社会工作者对社区居民意见的征询,成为了第一个情绪释放的安全阀,起到了舒缓情绪的作用。而更重要的是,这种调查可以形成第一手资料,反映出社区居民的真实心理状态。

多起环境群体性事件显示,组织群体性事件的中坚力量的基本是利益受损最严重的片区居民。针对此部分社区居民,社会工作者应该重点调查,全面掌握利益严重受损片区民众的心理状况和诉求,详细归纳总结民众意见;对于利益受损不严重或者没有利益受损的片区居民,应该有层次的抽样进行了解,最终形成一个全面的、准确的书面报告。

再次,社会工作者应该将所掌握的信息及时向政府部门反馈。因为政府和民众之间信息沟通的不对称性和滞后性,政府取得的民意调查报告经常是失真的,而一线社会工作者取得的数据更具代表性。社会工作组织应该及时将所调查的民意结果反馈给政府,使政府在下一步决策的时候有更可靠的依据,防止因为错误数据而导致政府决策偏差。

最后,社会工作者还应该及时疏导群众情绪,并引导群众通过合法手段进行维权。一旦出现群众情绪不稳的情况,社会工作者应运用社区服务的方法,组织各类活动活跃社区气氛,疏导群众情绪;对于情绪极其严重的个体进行上门劝导安抚,通过倾听、接受诉求和进行实际帮助等方式,帮助其排解过激情绪,使其得到被关注感,释放压力。而对于政府缺乏反馈或忽视民意的情况,社会工作者可以求助其他社会力量,例如法律援助组织等,向民众提供合法的解决途径,一旦拥有了合法的解决途径,民众情绪将得到二次释放,这将成为第二个安全阀,继续减少暴力事件爆发的风险。一旦出现政府提供了完备的环评资料而社区居民仍然无法接受的情况,社会工作组织可以求助环保组织,对环境测评结果再次审核评定或重新测试,取得一个更加真实的、更具说服力的结果。

2. 中期控制

一旦群体性冲突已经产生并伴有恶性暴力事件发生,社会工作者无法劝阻时,处理环境群体性事件的主体就应该转换为公安机关,社会工作组织及其人员只负责进行调节、帮助和疏导。

在这一阶段中,矛盾形式激化,民众由合理心理诉求(邻避运动)变为暴力性情绪宣泄,并可能伴随着一定的其他目的,妨害到人民生命财产安全和公共治安,其治理主体就应该转移到公安机关。但在公安机关处理的过程中,社会工作组织可以作为辅助部门,运用社会工作专业的帮助手段,在安抚群众、疏导激烈情绪、调节双方激烈冲突等方面做出一定努力。

3.后期处理

环境群体性事件结束之后,社会工作者应该在社区的心理健康建设方面做出总结、反思,并且加大改善力度。

首先,对社区里参与暴力事件的个体进行备案,重点关注。根据多个环境群体性事件案例的观察,我们可以发现,参与暴力破坏行为的激进个体在群体中是占极少数的。这部分个体往往生活态度激进,心态失衡,对于这些个体,社会工作者应该重点跟进,了解其生活状态,分析其对社会不满的原因,提供心理疏导和一定的物质援助,帮助其回归正常的生活方式。当生活中的不满情绪排解之后,这些个体的暴力倾向就会降低,以此防止类似的事情再次发生。对于有精神类疾病或者心理严重问题的个体,应实施监控或者定时探访。

其次,还要注意到的是,一旦发生了对抗性的群体性事件,就说明社会工作组织在过去的社区心理健康建设方面做得不够。在这方面,社会工作者要利用专业知识,通过个案、小组、社区活动等方式,活跃社区气氛,调动居民的积极性,致力于营造一个和谐、融洽、居民幸福感高的社区,只有当群众的幸福感真正得到提升,环境群体性事件才能从源头上得到根治。

再次,提供一个长期存在的民意收集平台。即便群体性事件已经结束,对社区民众心态的捕捉仍然不能放松,要在社区设立民意反映平台,例如“心愿树”、“愿望簿”、“心声”等收集社区居民基本诉求的平台。并保存平台的长期存在,信息沟通的迅速便利,及时有效地掌握社区内民众的心理诉求和动态需求,以确保将大部分的负面情绪消弭在萌芽状态。

最后,社会工作者要对群体事件爆发的详细流程和处理办法进行记录分析,尝试找到一种最高效、最便捷的处理方式,同时为政府和其他社会组织制定政策提供依据。

四、研究总结

当前,我国各类社会矛盾冲突频发,群体性事件此起彼伏,民众积累了大量社会负面情绪。与此同时,社会不断开放、信息技术日益进步、维权意识日渐增长。所有这些,导致我国社会建设和社会管理的难度加大。经济社会转型的这一阶段难以避免,但社会冲突可以得到很好的控制。在这个过程中,每一个人都无法置身事外,无论是公权力拥有者,还是社会民间力量,都应该在维护社会和谐稳定方面做出贡献。其中,社会工作组织作为基层治理单元,城乡社会工作组织能鼓励居民参与环境公共事务,对于预防和化解环境群体性事件具有重要意义。

环境群体性事件的演化具有典型的邻避情结等心理机制,但以往的多数研究忽视了环境抗争政治中“邻避”的个体社会心理机制和群体心理动员方式,因此对环境群体事件的性质没有恰当的认识。环境群体性事件发生在城乡社区,源起是“邻避运动”,表现形式有“有合理诉求的维权运动”,但最后演变为“群体性暴力骚乱”,表明居民面临社区公共问题时已经逐渐从松散的、单个的

原子化状态自觉过渡到了正式的、集体的组织化状态,因此,引导好这种组织化行动很紧迫。基于环境群体性事件这样的心理机制,可以构筑社会工作组织参与化解社会冲突的嵌入参与机制,在公民环境抗争中将“身体的感受性”这种基于身体或心理焦虑的主观判断让位于专家型的专业参与,在事前、事中、事后三个阶段充当消解环境群体性事件的主导力量。当然,要实现环境群体性事件的有效治理,需要构建保障社会工作组织有效参与决策的政治吸纳机制,对此,笔者建议:

1.完善社会工作人才培养机制,建立专业社会工作队伍,提升现有专业社会工作者的素质,确保其能够掌握社会工作者的环境群体性事件参与治理工作所需的能力和技术。

2.切实提高社会工作组织在群众中的被认可度和影响力。这就要求政府在更大程度上进行政府职能转变,放权于社会,鼓励公民自治的发展,倡导公民自治的理念,提升公民素质,努力将社会工作者的服务理念作为一种文化,引入中国文化体系内,使其地位逐渐得到认可;同时加大宣传力度,将社会工作组织以公益广告、宣传画等方式真正展现在千家万户的视野当中。

3.对社会企业、慈善公益活动大力扶持,调活社会公益资金,为社会工作组织的发展提供物质基础。为使社会工作组织能在社会建设中能得到资金保障,一方面国家应大力扶持社会企业和基金会的建立和运作,另一方面应该完善社会工作组织的内部治理机制,强化社会工作组织发展的透明度、公信力。

[参考文献]

- [1]程雨燕,2007,《环境群体性事件的特点、原因及其法律对策》,《广东行政学院学报》第2期。
- [2]戴备军,2006,《环境群体性事件处置的实践与思考》,《中国环境报》8月18日,第5版。
- [3]董幼鸿,2013,《“邻避冲突”理论及其对邻避型群体性事件治理的启示》,《上海行政学院学报》第2期。
- [4](法)勒庞,2004,《乌合之众:大众心理研究》,冯克利译,北京:中央编译出版社。
- [5]何艳玲,2011,《街区组织与街区事件——后单位制时期中国街区权力结构分析框架的建立》,《中山大学学报》第4期。
- [6]孔繁斌,颜云霞,2013,《平衡利益,让“邻避情结”变“迎臂效应”》,《新华日报》9月25日,第B07版。
- [7]李迎生,方舒,卫小将,王娅邴,李文静,2013,《社会工作介入社会管理研究——基于北京等地的经验》,《社会工作》第1期。
- [8]梁江涛,2012,《司法解决环境纠纷不足1%折射了什么?》,《环境教育》第11期。
- [9]荣启涵,2011,《用协商民主解决环境群体性事件》,《环境保护》第7期。
- [10]王二平,2013,《群体性事件的心理演化机制》,《人民论坛》第31期。
- [11]王佃利,徐晴晴,2012,《邻避冲突的属性分析与治理之道——基于邻避研究综述的分析》,《中国行政管理》第12期。
- [12]俞可平,2001,《治理和善治:一种新的政治分析框架》,《南京社会科学》第9期。
- [13]张华,王宁,2010,《当前我国涉环境群体性事件的特征、成因与应对思考》,《中共济南市委党校学报》第3期。
- [14]赵立新,2009,《论环境群体性纠纷中的司法救济机制》,《江汉大学学报(社会科学版)》第4期。
- [15]周感华,2011,《群体性事件心理动机和心理机制研究》,《北京行政学院学报》第6期。

编辑/陈建平