

# 共享情绪——社会公共事务管理的新视角\*

孙俊才

(曲阜师范大学, 山东 曲阜 273165)

**摘要** 共享情绪是指社会公众在遭遇和应对公共事件时,所产生的同质性的情绪状态,这种状态及其转换的加工过程具有多方面的社会功能。情绪感染的循环增效、人际情绪分享的相互参照以及协同性对话的意义创造和转换过程是共享情绪形成的人际互动机制。理解共享情绪的形成和变化,有助于提高公共事务管理的成效,引导和调控群体行为,转换共享情绪的群体记忆。

**关键词** 共享情绪,公共事务管理,情绪循环,情绪转换

**中图分类号**:B849 **文献标识码**:A **文章编号**:1000-9760(2012)10-371-03

随着我国国民经济的较快发展和城市化进程的加速,公共突发事件成为社会公共事务管理以及和谐社会建设中,各级行政结构和社会团体关注的重要内容。这是因为突发事件的影响是巨大的,带来的破坏是多维度的,其中既包括生命损伤和财产损伤,也包括多种层面的社会损伤,比如突发事件带来的悲伤、气愤、恐慌等情绪<sup>[1]</sup>。因此,采取有效的措施,最大化地缓解突发公共事件的损害,成为考验和检测政府应急工作能力的重要指标之一。

从社会组织结构和制度层面管理公共突发事件,对事件发生后的事态控制、事件消极影响的消化和社会秩序的恢复非常有效,能够从指标数量上破坏突发事件的能量积聚,阻抑危机的进一步扩展。然而,这毕竟只是一种治标性治理,是紧急状态下的“速冻”措施,并不能从根本上消除突发事件和恶性社会资本的长久影响,更不敢保证类似或相关的突发事件不再发生。否则,在美国严密的防控体系下,恐怖事件为何依然如影随形地跟着美国人?正如多米尼克·莫伊西(2010)<sup>[2]</sup>所强调,美国和欧洲被恐惧的情感所主导,他们害怕其他国家的崛起,他们也害怕失去自己的国家身份和目标,对未来失去控制的感受,是他们恐惧的共同根源。

## 1 共享情绪的概念

Ashkanasy(2012)指出存在着五个层次的情绪现象:个体内部的情绪、个体间的情绪、人际互动中的情绪、群体情绪和组织情绪<sup>[3]</sup>。群体情绪与个体情绪不同,但受到个体层面情绪的影响,Smith-Lovin 等(2010)指出,群体层面的情绪不同于个体

的情绪,它是群体内部得以分享的情绪,是建立在群体认同感基础上的情绪,是群体内部与群体之间的态度与行为的一种动机<sup>[4]</sup>。从这种定义方式来看,群体情绪的概念描述了处于不同组织结构上的情绪。但是,人们在共同遭遇到某种重大的社会公共事件时,可以体验到某些相似的情绪,这些相似的情绪体验具有定义群体边界的功能。随着对社会现象的情绪特征的研究深入,有研究者开始使用“共享情绪”(shared emotions)的概念来描述社会公众情绪的协同和共变,以及由这种变化导致的其他社会力量的改变。如 Salmela(2012)<sup>[5]</sup>从共同利益关注的角度讨论了共享情绪的概念。认为共享情绪是人们同步体验到的同样类型的情绪,并且感受到该情绪的共同要素,比如,对情境的评价,生理变化,面部表情等。

共享情绪与群体情绪(group-based emotion)的区别和联系,群体情绪是指群体成员共同体验到情绪,受到群体的组织、规范、价值观念等群体要素的影响。共享情绪是公众由于遭遇某种社会突发事件时共同的感受,这种共同感受具有组织力量,促使心理上有共同感受的公众形成非正式的群体;并且如果共享情绪消失,该群体也将迅速地消失。因此,使用共享情绪这个概念,更多地侧重于遭遇突发事件的公众如何因为共同的情绪反应,构造了某种特殊的群体,以及该群体在这些共享情绪的引导下,表现出什么样的特殊行为等内容。共享情绪这个概念强调由公共事件诱发的个体水平的情绪由于同步化的加工过程,形成群体水平情绪的动态过程。

## 2 共享情绪的形成机制

\* [基金项目] 教育部人文社会科学研究项目(No. 09YJCX1013)

### 2.1 情绪感染的循环效应

情绪感染从广义上可以界定为观察者的情绪体验与观察对象的情绪体验在潜意识层面上趋于一致的过程<sup>[6]</sup>。一些学者提出了群体情绪感染的循环效应解释群体成员之间的交互作用导致群体情绪增强,即输出者的情绪可以通过面部表情、语言、动作等多种形式展现出来,并被接受者所感知,接受者也会对输出者的情绪做出回应,从而在双方之间产生交互作用<sup>[7]</sup>。此时的情绪感染不仅通过直接的交互作用实现,而且可以通过间接的方式完成对周边人的交互影响,即那些注意到情绪输出者的第三方。由此,情绪输出者与群体成员间形成交互作用的“情绪循环”<sup>[8]</sup>。情绪循环过程使得群体内某一成员的正面或负面情绪感染到群体内其他成员,并在成员间形成多次情绪的反复加强,推动群体中的成员形成同质化的情绪状态和社会认知。

### 2.2 人际情绪分享的相互参照效应

情绪感染是人际互动过程中情绪的内隐分享、潜意识层面的模仿导致的情绪整合过程。除此之外,还存在大量的意识层面的情绪互动,人际情绪分享就是其中之一。人际情绪分享是个体因遭遇情绪事件,在情绪压力之下产生的情绪沟通和人际传播现象。在这个过程中,分享者采用在具体的人际背景中可以沟通的符号体系(包括表情、姿势、言语等)表现情绪,同时还可能从分享对象的协同性反应中获得情绪支持和人际收益<sup>[9]</sup>。在遭遇共同的社会公共事件时,人们通过社会情绪分享的过程,互为参照对象,实现情绪社会比较(emotional social comparison)。Kevin & Donna<sup>[10]</sup>认为社会比较的原因是因为其固有的不确定性,不仅导致人们好奇自己为什么这样感受,而且导致人们不能够确认自己感受的意义,但无论是何种不确定性,人们都会寻找他人帮助自己解决这种不确定性。比如“我所感受到的是合乎常规的吗?和/或者这种感受能够被改变吗?”第一个问题涉及心境的社会合理性,第二个问题涉及心境的延续性。但是无论人们是为了从他人那里寻找心境相关的信息,还是帮助自己理解心境,或者管理自己的情绪,这种寻求都受到社会比较理论所界定的思考框架的指导。由于这种相互的参照效应,将导致个体与分享对象在情绪反应上表现出趋同性,即持续地与某个对象交互地进行情绪事件的社会分享,双方对情绪事件的评价、归因、反应方式等方面的相似性将增加<sup>[11]</sup>。

### 2.3 协同对话的意义塑造机制

共享情绪与个体情绪一样,总是处于不断地变

化和转换的过程之中。根据 Fredman<sup>[12]</sup>的观点,情绪并不是某种已经存在需要表达的实体,而更多地形成于对话过程之中。Fredman 认为情绪是人们共同的创造,是公共的,是与文化规则相联系的。协同性的人际情绪对话,是创造共同情感体验的重要方式,这是因为当我们进行情绪谈话时,为了使这种过程能够进行下去,就要卷入活动和意义协同的过程之中。在对话过程中,我们的活动包括我们所使用的词汇、面部表情、姿态、声音表情、身体动作等。在协同较好的情绪对话中,对话双方的活动和意义彼此充分地适合,从而使双方都能够创造出某种可以评价为满意的可能性<sup>[13]</sup>。通过协同性的情绪对话,使得群体成员在符号层面上体验和创造情绪,情绪的符号化过程填补了充分表达的情绪与内在的情绪体验之间的间隙,从而创造出属于群体共享的情绪性意义叙事,成为群体记忆<sup>[14]</sup>。如果群体记忆是正向的,将会增强体验这种共享情绪的个体对宏观社会结构的认同<sup>[15]</sup>。

## 3 共享情绪在公共事务管理中的价值

共享情绪从人际互动的视角来解释社会公众在遭遇到公共社会事件时共同情绪的形成和变化,为理解和调控社会公众的群体行为倾向和动机提供了新的视角。因此,可以通过塑造和改变共享情绪引导来调控群体行为,这是因为当我们从一种情绪状态转变为另外一种情绪时,我们的情绪也改变了我们,改变了我们的自我概念以及意象<sup>[16]</sup>。

根据已有的实证研究,可以推论,共享情绪至少具有以下几方面的社会作用。第一,社会共享情绪具有目标导向和行为驱动功能。引导群体行为的具体目标,并激励群体为实现该目标而努力,为社会行动提供重要的能量支持。因此,如果社会共享情绪的性质和指向对象与社会发展的总方向、总目标相一致,则可能促进社会发展;但如果共享情绪的性质和指向对象与社会发展的形势相背离,则可能导致社会混乱、暴动甚至全面的社会变革。例如,人们在集体水平上感受到的情感,会激发人们参与到改变宏观结构的集体活动之中,如通过集体行动反抗压迫,甚至通过暴力、犯罪、性异常等其他容易被社会关注的方式代偿<sup>[17]</sup>。

第二,共享情绪能有效抑制和逆转危机。群体共享情绪有助于社会成员形成强烈的群体认同感,从而使得群体达成一致的认知和共同的追求,增强群体的凝聚力<sup>[18]</sup>。一旦突发事件或危机发生时,正面和积极的社会共享情绪能够在较短的时间内

让各个层次的民众行动起来,从而动员和集中各种社会积极力量,消解危机,把突发危险转化为社会发展的机遇。例如,我国在应对重大自然灾害中,形成的八方支援、众志成城的信念,极大地鼓舞了我国人民,增强了民族自信感和自豪感。

第三,共享情绪的转换和意义化加工过程,可以缓解和修复灾难化的创伤记忆。例如,美国在 911 事件后,把恐惧情绪转换为人民强烈的爱国精神,增强了美国人民的国家认同感。我国在汶川地震后,把灾难的伤痛转换为心灵家园重建的希望。正如格林伯格在情绪聚焦治疗方法中所主张的,“个体创伤性情绪的解决之道不是直接处理这些非适应性的情绪,而是用新的适应性情绪转换旧的适应不良情绪”<sup>[19]</sup>。

第四,情绪共享的人际联结是提升个体幸福感的重要途径。当下政府工作的着眼点之一,就是提升公众的幸福感。研究表明,幸福者的一个共同特点是具有丰富的社交生活,他们区别于一般人和不幸福人的一个标志是愿意与他人分享生活,而不是一个人独处<sup>[20]</sup>。其他社会学相关实证研究也表明,人们在婚姻、家庭、社群、宗教团体等人际关系中所获得的幸福感会比独处所获得的幸福感多很多。伦敦大学的 Powdthavee 依据英国家庭面板调查数据(British Household Panel Survey),通过“影子定价方法”(shadow pricing method)和社会资本理论进行的研究发现,由(亲朋邻居)良性社会互动所造就的社会关系价值,在经济意义上可以折算为一年 85000 英镑(这个数字是家庭人均实际收入 9800 英镑的 9 倍多)的产出<sup>[21]</sup>。

总之,必须首先理解社会公共事件所诱发的共享情绪,之后才能对其采取行动,引导和调控公众行为,取得较好的公共事务管理绩效,使得公共事件成为发展的新机遇。

#### 参考文献:

[1] Farmer, A Todd B. Social anxiety and emotion regulation in daily life: spillover effects on positive and negative social events[J]. *Cognitive Behavior Therapy*;2012,41(2):152-162.  
 [2] 多米尼克·莫伊西著,姚芸竹译.情感地缘政治学——恐惧、羞辱与希望的文化如何重塑我们的世界[M].北京:新华出版社,2010.  
 [3] Ashkanasy N M. International happiness: a multilevel perspective[J]. *Academy of Management Perspectives*,2011,25(1):23-29.  
 [4] Smith-Lovin Lynn, Winkielman Piotr. The social psychologies of emotion: a bridge that is not too far[J]. *Social Psychology Quarterly*,2010,3:327-332.

[5] Salmela, M. Shared emotions[J]. *Philosophical Explorations*, 2012, 15(1): 33-46.  
 [6] Vijayalakshmi V, Bhattacharyya S. Emotional contagion and its relevance to individual behavior and organizational processes: a position paper[J]. *Journal of Business & Psychology*, 2012, 27(3): 363-374.  
 [7] Ariely D. The long-term effects of short-term emotions[J]. *Harvard Business Review*, 2010, 38(1): 23-46.  
 [8] Lishner DA, Cooter AB, Zald DH. Rapid emotional contagion and expressive congruence under strong test conditions[J]. *Journal of Nonverbal Behavior*, 2008, 32: 225-239.  
 [9] Rimé B. The social sharing of emotion as an interface between individual and collective processes in the construction of emotional climates[J]. *Journal of Social Issues*, 2007, 63: 307-322.  
 [10] McIntyre Kevin P, Eisenstadt onna. Social comparison as a self-regulatory measuring stick[J]. *Self & Identity*, 2011, 10(2): 137-151.  
 [11] 孙俊才, 卢家楣. 情绪社会分享与情绪趋同的关系[J]. *心理科学*, 2009, 32(4): 843-845.  
 [12] Fredman G. Transforming emotion: conversations in counseling and psychotherapy [M]. London: Whurr Publishers, 2004: 1-15.  
 [13] Balogun J, Bartunek J. Uncovering relationships and shared emotion beneath senior managers resistance to strategic change[J]. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 2010, 1: 1-6.  
 [14] Marci D. Interaction ritual theory and sports fans: emotion, symbols and solidarity[J]. *Sociology of Sport Journal*, 2012, 29(2): 168-185.  
 [15] Christian VS. The social calibration of emotion expression: an affective basis of micro-social order[J]. *Sociological Theory*, 2012, 30(1): 1-14.  
 [16] Ray DG, Mackie DM, Riddell RJ, et al. Perceiver re-categorization of the self is a viable means of changing emotional reactions to social targets[J]. *Journal of Experimental Social Psychology*, 2008, 44(4): 1210-1213.  
 [17] Peters K. From social talk to social action: shaping the social triad with emotion sharing[J]. *Journal of Personality & Social Psychology*, 2007, 93(5): 780-797.  
 [18] Segerer CR, Smith ER, Kiniash Z, et al. Knowing how they feel: perceiving emotions felt by out groups[J]. *Journal of Experimental Social Psychology*, 2008, 44(4): 1201-1206.  
 [19] Greenberg Leslie S. Emotion-focused therapy[M]. American Psychological Association, Washington DC, 2010: 89.  
 [20] Thomas H. Parenthood and happiness: a review of folk theories versus empirical evidence[J]. *Social Indicators Research*, 2012, 10(8): 29-64.  
 [21] Powdthavee N. Putting a price tag on friends, relatives, and neighbors: using surveys of life satisfaction to value social relationships[J]. *Forthcoming in Chulalongkorn Journal of Economics*, 2007, 18(1): 12-21.

(收稿日期 2012-09-05)