

倾听：当前中国政治沟通的薄弱环节 ——以140个诉求表达事件为例

杨道

摘要

长期以来，政治沟通理论与实践中存在一种对表达的偏爱，仿佛只要保障了“说”的权利与义务，民主和平等就能实现，而“听”的权利与义务不存在一样。事实上，倾听作为一种沟通和参与行为，天然具有政治属性。有效的政治倾听有助于密切官民关系，解决社会冲突，提高决策的科学性，建立政治沟通的良性循环。考虑到诉求表达属于一种典型的对抗性谈话，本文通过统计“人民网”舆情案例库中140起抗争事件的相关信息，呈现2007年—2015年中国民众的“说”与政府的“听”之现状和特征，并且在此基础上进一步分析发现，政府在事件中的倾听行为与事件的诉求议题、冲突程度、政府层级以及政府自身在事件中的角色等多个变量有关。为进一步改善当前政府倾听行为表现，文末提出了三点策略性建议，毕竟作为政治互动的双方，你只有“好好听”，对方才会“好好说”，政治沟通才能实现良性循环。

关键词

倾听、回应、政治沟通、诉求表达

作者简介

杨道，华中科技大学新闻与信息传播学院博士。电邮：yangxiao0302@163.com

本文系国家社会科学基金青年项目“转型期新媒体传播与政治信任研究”（项目编号：12cxw046）。

Listening: The Deficit of the Current Political Communication in China

YANG Xiao

Abstract

There is a partiality for expression in political communication theories and practices.

tend to concentrate on the rights and responsibilities of speech and expression, as if the rights and responsibilities of listening don't exist. Effective listening may increase intimacy and improve relational satisfaction, enhanced trust and successful achievement of objectives, right resolution to conflict and scientific decision-making. Expression-claiming is a typical kind of antagonistic conversation. Based on 140 cases from peopleyuqing.com, this study aims at describing the current situation and characteristics of "speaking" and "listening" in China during 2007-2015. The research shows that there are significant correlations between the listening behaviors of governments and the issues, the levels and roles of government in the events. To improve the listening performance of governments, three strategies are offered since good speaking depends on good listening between the counterparts of political interaction.

Keywords

listening, responsiveness, political communication, claim expression

Authors

Yang Xiao is a PhD. candidate at School of Journalism and Information Communication in Huazhong University of Science and technology. Email: yangxiao0302@163.com

This paper is part of Research of New Media Communication and Political Trust in Transforming China, funded by Chinese National Social Science Foundation (Project Number: 12CXW046).

近十年来,中国经济发展成就举世瞩目,人民在物质生活质量上取得了巨大进步,但为何网络上却出现了越来越多的“黑子”和“喷子”¹?为何有些原本旨在发展本地经济并能带来大量就业岗位的政府项目,却遭到大规模抗议?为何中国在政治文明建设取得明显进步的情况下,却进入群体性事件高发期²?大量事实说明,当前中国的政治沟通机制存在结构性缺陷,简单地说,就是传统“官说民听”的政治沟通模式正在遭遇挑战。

进入21世纪以来,利益群体加速分化,权利主体多元化,并且各个领域中的困惑和不确定性越来越多。不管是政府、知识分子、利益集团还是普罗大众,谁也不可能知道每一个问题的答案,原有的争相发言众声喧哗局面亟需各方学着去寻求解决之道,所以倾听就凸显了其特殊重要性。

一、文献回顾

政治沟通理论肇始于西方,其中最具影响力的理论成果包括卡尔·多伊奇的通

讯理论、戴维·伊斯顿的政治系统论及阿尔蒙德的结构功能主义等。我国的政治沟通研究承袭自西方，主要研究政治态度、政治心理、民意或舆论、政治决策与反馈。政治沟通的英文用词“political communication”在中文里含有沟通、交流、传播、交往等多重含义，几乎涉及与政治相关的各类主体、各种层级、各种向度的信息活动和过程(R. & G.,2012; 许一飞,2015)。

正如克雷格所说，“沟通包括‘说’和‘听’两个方面”(Craig,2006)，倾听与表达同属沟通活动中不可或缺的重要环节。虽然倾听在沟通活动中的重要性已经在人际沟通、心理治疗、商务、教育或职业等领域中受到高度重视，但是它在政治沟通领域中却被大大忽略了。

(一) 政治沟通理论和实践中存在“表达偏爱”

政治学与“表达”之间的紧密联系甚至早在古希腊和古罗马时期就已经建立起来。自从亚里士多德把人类定义为“政治动物”，我们已经习惯于认为政治是一门有关表达的学问。亚里士多德(Aristotle,1962:28)在《政治学》第一章写道：

“自然界使人区别于动物之处就在于人类能够理智表达。”在他看来，决定人类之所以成为人类的既不是发声，也不是协作能力，“因为动物也能用声音来表示疼痛或者快乐，蜜蜂也能进行某种协作。”他认为恰恰是“表达”使人类得以交流自己的判断，而正是关于善恶、是非、正义的共识使城邦（polis，“政治”一词的来源）得以形成。从这个意义上说，亚里士多德把“表达”置于政治的核心概念，并且长期以修辞学的形式研究劝服艺术。这种对表达的偏爱甚至一直影响至今。在世界各国的科研论文和教科书中，对于“言论自由”、“文本”、“对话”、“劝服”的论述举不胜举，却只有极少数章节致力于倾听研究（e.g., Adler& Rodman,2012:136）。Bickford（1996）在她的《民主的不和谐：倾听、冲突和公民权》一书中明确指出了政治和公共领域中广泛存在忽视倾听的现象。并且理论层面对表达的偏爱延伸到了实践层面（Dobson，2012）。各国政府普遍对“把关”、“议程设置”、“框架”和“宣传”等议题感兴趣，而同性恋运动、女权运动、黑人民权运动实际上也是关于话语权的斗争。这一切彰显着强烈的重点：发声、再现、言说、话语……仿佛只要保障了“说话”的权利与义务就足以实现民主和平等，而“说”的对立面“听”的权利和义务却好像并不存在。

作为最早的政治学理论家之一，柏拉图已经认识到了倾听的重要地位。他在《理想国》（1986:2）开篇即讲了一个故事，说当玻勒马霍斯假装威胁苏格拉底阻止其离开时，苏格拉底提议尝试换一个策略：我们婉劝你们让我们离开。而玻勒马

霍斯则回答说,万一无论你们如何相劝,我们还是拒绝听从,那你还有什么办法呢?可惜柏拉图并没有给予倾听以明确关注,这也许在很大程度上影响了当代政治理论与实践对倾听的忽视。如果再考虑到民主理论家把言论自由视为公民权的核心,那么这种忽视就更令人吃惊了。因为“话语和表达往往与权力有关,哪些人拥有更多表达机会和更强表达能力,这通常是社会权力结构的体现,而倾听可能削弱话语的等级体系,可能创建一个充满生机的多元化的公共话语空间(Bickford, 1996:97)。

政治沟通研究对倾听所表现出的忽视已经引起部分学者的强烈批评。他们认为“把表达预设为语言的首要功能是灾难性的……因为说话确实实隐含着倾听”(Odgen&Richards,1956:231),它应该被看作是一种双向互动。马丁·布伯发展了巴赫金的对话理论,更加明确地指出“人类需要的是对话,不是独白”(Buber,2002)。近期越来越多学者强调,所有的沟通都是双向理解,而不是单向传输,沟通的核心在于意义,而不是讯息本身(Craig & Muller,2007; Littlejohn & Foss,2008)。

(二) 倾听是政治沟通的应有之义

尽管倾听研究至今尚未在理论体系中占据一席之地,但它作为一种沟通和参与行为,具有政治属性是不容否认的。它是对“公共参与”概念的重要矫正,使得后者从“表达”、“对话”和“文本”的局限中解放出来。

政治沟通在多伊奇(1963:316)的眼中就像“政府的神经”,一方面向整个有机体传达指令,另一方面它能使政府得以敏锐地感知社会的方方面面。由此可知,政治沟通是一种双向互动,它不只是精英对民众传递信息,还包括政府精英接纳来自民众的心声。中国学者俞可平(2015)更加明确地阐明了这一点,“民主政治首先体现为政府一定要体现民意,政府的政策要反映民众的需求,满足民众的需求。但是政府怎样获知民众的需求?怎样能够合理科学地了解民意?这就离不开政治沟通或者政治传播。没有政治沟通,政府就无从了解民意;没有政治沟通,民众也无从了解政府和政府官员”。

既然政治沟通是一个“公民与官员之间的沟通和互动过程”,“在这个过程中他们互相提建议或批评,以找到解决公共事务的最佳方案”(Young,2002:52),那么“民主就在很大程度上在于协商和解决冲突”改为“民主在很大程度上就在于协商和解决冲突”(O' Neill,2006:276)。难道揭示冲突不正是一种主动倾听吗?

回顾历史,我们也可以发现,倾听自古以来就闪现在政治和公共活动的始终。

在文字印刷时代来临以前,公共生活都是依赖听觉的,那时公民通过耳朵参与政治。后来书写使“听”和“说”实现分离,对话变得安静。“由于人口与空间的扩展,听觉的局限是不可避免的,于是通过选出代表来保持对话,因此现代社会中的政治对话是被中介化了的象征性对话。”(Lacey,2011)尽管如此,依赖听觉的倾听行为也并未完全消失,不管是在公园、广场、议事厅还是各种派对中仍然普遍存在公共演讲行为,演讲者向听众发表演说,而听众也随时可以反驳,这些听众的主动参与使之成为真正意义上的“公众”。进入广播电视时代后,人们通过收听广播和收看电视来了解国内外发生的大事,讨论公共事务的最佳方案(例如炉边谈话和电视辩论)……因而倾听不应该被视为一种被动的传播活动,它也完全称得上是一种主动的选择。事实上,很多杰出政治家曾组织开展过许多“倾听之旅”和“大型对话”来倾听民众的声音,政府也会有意识地召开“座谈会”或通过“民调”来了解人民生活中存在哪些困扰……当然为了扩大倾听的范围,还会提供更多的渠道来供民众选择,比如我国就创建了政治协商制度、信访制度、市长信箱、听证会……进入网络社会,政府、“大V”、网民在网络空间每天上演各种发布、求助、辟谣、征询、论战,这一切不正是表达与倾听正在完美协作的证明吗?

(三) 倾听的定义、意义、方法

倾听至今未能发展成一个独立的学术分支,原因也许与它缺乏实证理论有关,也许与学界对于倾听的概念与方法尚未达成共识有关。

1. 倾听的定义

Glenn在1989年所做的文献回顾中发现各国学者先后为“倾听”一词下过50多种定义。根据笔者对《国际倾听期刊》(International Journal of Listening)的检索,虽然关于倾听的定义和理论林林总总,但多数学者相信倾听是以行为形式进行的认知活动(Janusik,2007),近年也有少数学者指出除了认知和行为的维度,倾听过程也离不开情感的介入,其中认知维度是指受众对所听到信息的注意、理解、接受、

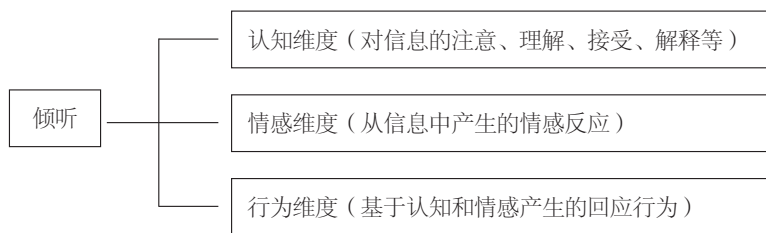


图1 倾听的三个维度

解释 (Bickford, 1996; Husband, 1996); 情感维度是指受众从信息中感受到的情感温度以及由此产生的情感共鸣 (Jones, 2011), 如悲愤、感动等; 行为维度则是受众基于自身对信息的理解、解释、情感反应, 做出的回应行为 (Lundsteen, 1979; Purdy & Borisoff, 1997: 6), 如致歉与安慰、经济补偿等。

面对不同内容, 不同听者产生的认知、情感与行为也各不相同, 因为倾听的首要前提是“开放性” (openness): 一个人愿意了解他人想说什么话。Gadamer (1960/1989) 认为如果听者不愿意打开真心, 那么他就会存着选择性或者防御性心理, 或者仅仅假装在听。主动倾听者会“主动询问和允许他人在任何想要反对我们时都能对我们说出来”, 而被动倾听者仅仅是听到 (hear) 对方说了什么而已。Waks (2010) 后来进一步阐明, 如果缺乏开放性, 则往往在认知上表现为对所听到的内容进行选择性注意, 并且不管对方说了什么都把它分配到自身预先设定的类目 (prefigured categories) 中去理解; 相反持开放态度者则能把预设的类目放置一旁, 暂时对他人所说的话保持静寂和开放。这一点类似于图式 (基模, schema) 理论对人类信息处理方式的描述, 人们头脑中的图式决定了人们注意、处理、储存什么样的信息, 同时图式也被用于归类、组织新的信息, 以便融入既有的感知和信念中。Waks (2010) 把前者称为肯定性倾听, 后者为否定性倾听, 也即是说, 如果听者缺乏开放性则很难排除既有感知、信念、观点的影响, 如果具有开放性则能减少图式对倾听过程的影响。

2. 倾听的意义

正如前文所述, 政治沟通包括上对下和下对上的双向沟通, Baxter (2011) 明确指出“(两条渠道间) 对话关系应该力求保持对称”。因为对称的政治沟通关系有助于提高政权的合法性, 促进相互理解, 促进分歧的解决, 有助于建立话语共识并提高公众赋权 (Dobson, 2012), 从而为创建和谐的政治氛围和维持社会稳定奠定基础。但是, 不少学者注意到, 在现实世界中两个沟通渠道并不对称, 政府和其他精英阶层常常垄断话语权, 不断滥用大众的耐心, 甚至还认为自己付出倾听“是件可怕的事” (Gambetta, 1998: 20)。孙立平 (2004: 80) 结合中国国情解释这种不对称与“政府掌握着绝大部分公共资源的分配权和公共事务的决策权, 这从客观上强化了民众依赖政府的思维和行为模式”有关。对于政府倾听民意的重要意义, 学者们从不同视角进行了论述。

首先, 良好的政治倾听可以创建官民亲密关系。“任何说话者都面临对着空气自说自话的风险, 或者说, 就像朝空中抛一个球, 而听者接住这个球并抛了回来,

从而成为一个游戏一样”(Srader,2015),完美的表达是由倾听而最终完成的。如果内容与政治信息有关,那么倾听有助于培养集体感、共同感,帮助成员形成“我们”意识(Forester,1989:10)。所以在这个意义上,倾听提升共同体内的亲密感和对关系的满意度。

其次,良好的政治倾听可以赋权于民众,提高其成就感和对政府的信任度。因为信任来自于自身的观点得到他人的尊重和尝试着去理解。一种“给你机会表达,并且我正在认真倾听”的姿态可以使民众感受到自身的权利,化解对于某些于己不利的决策的怨愤之情(Srader,2015)。

再次,良好的政治倾听可以提高决策科学性,使我们走在正确的方向上。根据Nichols(2009:307)的看法,“倾听他人就是一种伦理上的善,是对他人的公平对待”,如果众声喧哗却无人倾听,也就没有人的意见能够得到采纳,那么同时也就扼杀了真理的诞生。认真倾听各方思想与意见,才能推翻之前对于民众为何会这样做的种种推测,了解事实的全貌,帮助冲突各方达成互谅,找到最佳解决方法。

最后,良好的政治倾听是形成良好政治互动的前提。互动适应理论(interaction adaption)主张交流的双方具有一种互动同步性(interaction synchrony),即一种经过组织协调的有来有往模式,你通常会以同样的行为回报对方。其适应性解释与“期望值破坏假设”(expectation violation)有关,该假设认为人们对自身期望被破坏的程度进行评估,这一评估又反过来影响接下来的行为。因此,作为对话的双方,一方在说话,另一方如果认真倾听,前者则会因这种尊重而受到鼓励,更加认真说话给对方听,调整说话方式,以持续吸引对方的注意力与情感共鸣;反之,一方说话而对方充耳不闻,则后者会关闭对话,并且决定今后你说话时我也不听了,以此作为报复。澳大利亚商议民主学者Dryzek(2000:149)断言“使人闭嘴最有效的方式就是拒绝倾听”。

3. 倾听的方法

不仅早有杰出政治家注重倾听民意,而且还有许多学者指出在保持开放态度的前提下,要提高政府倾听民意的能力还必须做到以下三点:

第一点是对话性倾听(Johannesen,2002;Bickford,1996)。政府首先在充分尊重普通个体言论自由的前提下,真诚地接受每一个体都具有其与生俱来的价值,给每一个体以表达自身诉求的渠道。然后,政府需要坦然面对“群体间存在差异和冲突是任何一个国家都无法消除的”这样一个基本事实,认识到“政府从不远离冲突,

相反政府的力量就在于解决冲突”（谢茨施耐德,2000:120）。政府始终不带防御心理，而是在积极促进对话和理解的框架下揭示冲突、寻找共识。

第二点是阐释性倾听（Husband,1996;Manske,1987）。尽管要真正做到共情看起来过于理想化，但是有很多时候人们的确不仅需要用耳朵去听，更需要用心和感情去听，也就是说暂时忘掉自身作为一级政府的立场、形象、专长，尝试从民众的处境、经历、情感和生活方式等角度去换位思考，准确理解民众真实意思，不做过度解读和延伸。

第三点是批判性倾听。国家既不完全是统治阶级的工具（马克思主义），也不完全是保证社会公平竞争的裁判（自由主义），国家具有独立的结构和性质以及与此相适应的行为方式（Skocpol,1979）。政府在广泛倾听各方意见与诉求的时候，并“没有义务一定会接受或按建议实施，唯一的义务就是去理解各方的观点，征求意见并认真倾听”（Gingrich,2008:68-69）。只有在广泛倾听的基础上，通过谨慎而细致的辩论，方能找到解决冲突的最佳方案，所以独立判断精神是至关重要的。

二、研究方法

孙立平（2009:321）在《社会断裂三部曲》中明确指出“在一个利益分化的社会中，表达和争取自己利益的行为，意味着社会政治参与。这种参与包括利益诉求的表达，也包括为达到争取利益的目标而采取的施加压力的方式。而这就往往成为社会冲突的源头……冲突各方的行为选择以及作为行动框架的制度安排，就起着至关重要的作用”。从社会互动理论的视角来看，社会抗争就是一种对抗性谈话，而且是由民众发起，倒逼政府倾听的一种特殊社会互动形式。所以为了准确描述中国民众的“说”和政府的“听”，我们以2007年至2015年发生在全国并产生重大影响的诉求表达事件作为研究对象，对事件信息进行统计分析，回答政府倾听现状，并尝试探寻“听”、“说”之间的某些深层互动关系。

本文的研究对象来自“人民网”舆情案例库（“人民网”是中共中央机关报《人民日报》的官方网站，其舆情频道被誉为中国舆情监测的权威平台之一。该案例库共收集了618件案例，并提供了舆情分析报告，时间跨度为2007年1月—2015年10月，其中大部分属于纯粹的道德事件、娱乐事件、经济商业事件、外交事件等），我们择取其中关于诉求表达的事件（只有这类案例的诉求对象明确指向政府机构及其工作人员，共140件）进行内容分析，运用SPSS软件，统计每个事件中的诉求议题、诉求方式、抗争对象、网络热度和政府倾听方式等27个类目。编码过程

由两名编码员完成,编码员信度在霍斯提系数0.75—1之间。本文尝试回答三个问题:

RQ1:民众说了什么,怎样说的?

RQ2:政府听了吗?哪类政府听得较好,哪类政府较差?

RQ3:政府倾听行为与哪些影响因素有关?

(一)描述民众诉求表达的现状和特征

这一步是对民众的“说”进行准确描述,为此本文对140个案例进行了全面而细致地编码,分析类目有时间、地区、诉求议题、抗争对象、情感表达方式、网络热度(百度搜索页面数量)、冲突程度(死伤人数)等。

(二)因变量(政府倾听行为)测量

囿于案例库所提供的基本事实性信息,本文对倾听的研究仅限于行为层面上,无法像问卷调查或实验法一样直接测量政府官员对不同诉求议题的认知情况,也无法测量抗争者的期望值及其实现程度。幸运的是,这些行为信息在某种程度可以看作是认知维度与情感维度的反映,而且它们并非事件的当事人自我报告所得,而是专业舆情分析师从第三方立场做出的客观描述。在对案例中政府行为进行全面考察的基础上,本文归纳了11类政府倾听民意的行为(①座谈沟通倾听诉求、②信息公开、③督办诉求、④救援救治、⑤行政处理或法律处分、⑥限产停产停用禁售、⑦经济补偿、⑧致歉、⑨情感回应、⑩预防与排查、⑪加强队伍建设或制度建设),其中座谈沟通倾听诉求是指抗争事件爆发后政府在调查了解阶段开展的政治沟通活动,既包括与利益相关方进行的座谈会、入户访谈,也包括开通热线电话、市长信箱、网络平台等;信息公开则是在事件的各个阶段政府与广大民众之间进行的政治沟通活动;督办诉求和救援救治是政府接受民意处理事件的阶段性行为;行政处理或法律处分、限产停产停用禁售指的是事件追责阶段政府给予责任人的党纪、行政、法律、经济惩罚;经济补偿是政府给予受害人的经济或情感抚慰;最后两项是政府的衍生措施。这11类倾听行为是根据140个研究对象的具体信息而分类编码的结果,不排除在未来其它抗争事件中产生其它倾听行为,可以编码成其它类目的可能性。另外,不同倾听行为在不同抗争事件的不同阶段其影响力可能有所不同,但从总体上看每种倾听行为对事件的解决所产生的影响力孰大孰小难以比较,因为多数抗争事件是在一组倾听行为的综合作用下归于平静的,因而我们将这11个变量(0,1)合并为一个新的12分变量“政府倾听行为”(α=.60)。

当然并不是每一起抗争事件都能迅速消退,甚至有些抗争事件会持续较长时

间, 輿情随之出现多次反复, 其原因往往与部分政府公职人员对于民众发起的对抗性谈话怀有抗拒心理从而做出大量拒绝倾听民意的行为有关。这些行为包括①沉默、不回应、②迟报瞒报拖延办理、③拒绝采访、④抢尸、⑤断网/删帖、⑥动用大量警力给抗争者造成压力、⑦推卸责任、⑧否认指责、⑨情感打击, 其中前3类行为属于消极回避民众的诉求, 中间3类则属于主动压制民众诉求表达防止信息扩散, 第7、8项意在为自身开脱免责, 最后一项一般是以语言形式打击抗争者的信心, 以期对方中止抗争行动。对这9类拒绝倾听民意的行为, 我们的处理方法与倾听回应行为相似, 也把上述9个变量(0,1)进行简单累加, 构成一个新的10分变量“拒绝倾听行为”($\alpha=.53$)。分值越高说明该事件中政府拒绝倾听诉求的程度越高。

(三) 自变量测量

1. 政府层级

政府不应该被当作一个抽象的共同体看待, 因为它实际上是由不同层级构成的, 而且不同层级政府在掌握资源以及对公共事务的决定权方面、组织机构整合力等方面存在差异, 尤其是“街道组织、乡镇政府虽然也属于国家机构, 但由于其官僚体制比中央机构要松散得多, 其人员又受到来自家庭、邻里、朋友的更为直接的影响, 因此具有很强的社会性”(赵鼎新, 2012:38)。因而我们对政府在诉求表达事件中的表现也将分类讨论, 以便能准确清晰地描绘全貌。米格代尔(2001)曾把政府分为四级: “最高决策中心, 指的是国家机器顶端的最高行政决策者; 中央政府, 指的是国家决策的神经枢纽, 它制定国家政策、安排资源的分配, 并对最高决策中心负责; 地方政府, 包括地方的政府部门、立法团体、法院、军事和警察机构, 它们在一个固定的次国家范围的区域内执行上级政府政策, 制定并执行地方政策; 执行者, 指的是直接面对社会执行国家政策的人员, 例如收税员、警察、教师、士兵以及其他直接执行政府规定的人员, 他们直接与社会打交道。”本文将结合中国政府的实际情况, 把中国政府机构分为三层, 来研究每个抗争事件中高层政府、中层政府和基层政府分别是怎样倾听与回应民意的。为了研究方便, 我们将高层政府定义为“厅局级及以上政府机构”、中层政府为“县处级政府”、基层政府指的是“科级及以下政府机构”。这样我国政府层级就构成一个3分量表, 基层政府-中层政府-高层政府(1-2-3)。

2. 政府角色

由于政府掌握着绝大部分公共资源的分配权和对公共事务的决策权, 因而在各方利益博弈中如果政府态度偏向其中一方, 或者处置稍有差池, 则有可能将自身从

冲突的仲裁者转变成新的标靶。塔罗和蒂利(2001)提出政府在诉求抗争事件中扮演了四类角色:提出诉求者、诉求者同盟、抗争对象、抗争对象同盟。结合中国实际情况,本文主要采用刘力锐(2014)的观点,也根据政府在事件中的角色,把所有诉求事件分为三类:第一,原发性抗争诉求事件是由于政府行为侵害了抗争者的利益而引发的抗争行为,政府成为抗争的直接对象;第二,间接性抗争诉求事件中政府起初并不是冲突的原发主体,因处置不当,被抗争者视为抗争对象的同盟,成为抗争的间接对象;第三,求助性抗争诉求事件中抗争者认为政府有责任介入冲突,进行调停或裁决,政府发挥公正的第三方作用。我们可以粗略地认为三类事件中,政府的责任是从大到小排列的一个3分量表,即2=原发性抗争,1=间接性抗争,0=求助性抗争。

3.事件因素

除了以上两个自变量,我们必须考虑到事件因素对政府倾听行为的影响,甚至可以说正是这些事件本身的因素才更加反映出民众的“说”对政府的“听”产生何种影响。这些事件因素主要指的是事件的网络热度、冲突程度、议题内容。此外,事件发生的时间、地理区位和城乡差别等变量可能产生的影响也会被纳入考虑。

网络热度:网络热度表明该事件的受关注程度,用百度搜索页面的数量作为测量网络热度的指标,百度网页数量“少于1万”=0,“1万~10万”=1,“10万~100万”=2,“100万以上”=3。

冲突程度:冲突程度表明事件冲突的激烈程度和规模,用死伤人数测量,分为“0肢体冲突”、“1~3人受伤”、“1~3人死亡”、“3人以上死伤”共4个层级。

诉求议题:这一名义变量是将案例的实际信息分别归入8个议题类型,分别是反对特权阶层施暴或羞辱、公职人员经济腐败或人事腐败、公检法执法公正问题、环境保护、旅游维权、房屋土地维权、垄断行业监督、其它生产消费环节的生命财产安全问题。有些事件比较简单,有些则比较复杂,包含多种诉求。针对包含多种诉求的事件,本文在处理诉求议题这一变量时是选取所有议题中最为核心的一项。例如2015年的“青岛天价虾事件”的诉求议题比较单一,只涉及旅游维权,而“荆州扶梯事故”的诉求议题也只涉及生产消费环节的生命财产安全问题。但是2008年的“天门城管打死拍照男子事件”则较为复杂,事件的起因是环境保护,但事件规模升级的核心在于城管打死拍照的路人魏某,因而本文将该事件的诉求议题归入特权阶层施暴或羞辱一栏。

时间：把事件发生的年份按照先后顺序依次排列，来观察政府的倾听行为在过去9年间是否有所变化，具体测量方法是：2007年=1，……2015年=9。

地理区位：案例库共涉及26个省市自治区，从东到西，归为3类，观察不同地区的地方政府是否在回应民意方面具有显著差异，0=沿海省份³，1=中东部其他非沿海省份⁴，2=西部省份⁵。

城市化水平：根据案例发生地属性，把所有事件归入三大类，用以观察发生在大、中、小城市和乡村地区的抗争事件是否受到政府不同对待。具体测量方式为：0=县级市（含大中城市所属远郊区县）及乡村，1=普通地级城市市区，2=省会或副省级以上大城市市区。

三、研究结果

通过对140个案例进行编码，我们对三大研究问题已有了清晰的认识：首先将通过诉求表达的分布情况回答“民众说了什么”；其次通过诉求表达特征回答“民众是怎样说的”；再次通过三类诉求事件中政府分别采用了何种应对方式来回答“哪类政府在倾听民众诉求方面做得较好，哪类较差”；最后综合各项研究结果探索政府的倾听行为受到哪些因素的影响。

（一）民众诉求表达的时空分布和议题分布

首先从时间维度上看，通过对全部140个事件的年份信息进行归类，我们发现诉求表达事件有越来越频发的趋势，尤其是近五年一直居高不下，具体见下表：

表1 2007年~2015年中国民众诉求表达事件数量统计表

| 时间 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 案例数 | 3 | 18 | 13 | 8 | 15 | 23 | 17 | 24 | 19 |

其次从空间维度上看，案例共涉及26个省市（自治区），其中发生在河南（18件）、湖南（14件）和广东（12件）三省的事件最多，紧随其后的是陕西、湖北和云南各有9件，位列4~6位，爆发事件较少的省份有吉林、黑龙江、安徽、海南、重庆、天津、内蒙古、宁夏、青海、西藏等（0~1件，港、澳、台地区未统计）。如表2所示，监督垄断行业类事件主要发生在沿海省份大城市（57.1%），环境保护议题则在全国中小城市和乡村地区（77.7%）普遍受到关注，其他各类议题（特权阶层施暴或羞辱、公职人员经济腐败或人事腐败、公检法执法公正问题、房屋土地维权、旅游维权、以及其他生产消费环节的生命财产安全问题）主要发生在非沿海

省份的中小城市和乡村地区。

表2 地域分布与诉求议题的关系

| | 沿海省份 特大城市 | 沿海省份中 小城市及乡 村地区 | 其他省份特 大城市 | 其他省份中 小城市及乡 村地区 | 小计 |
|---------------------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|-----------|
| 特权阶层施暴或 羞辱 | 18 (13.6%) | 18 (13.6%) | 12(9.1%) | 84(63.6%) | 132(100%) |
| 公职人员经济腐 败或人事腐败 | 15 (19.2%) | 21 (26.9%) | 9(11.5%) | 33(42.3%) | 78(100%) |
| 公检法执法公正 问题 | 9 (33.3%) | 3 (11.1%) | 0 (0.0%) | 15(55.6%) | 27(100%) |
| 房屋土地维权 | 6 (11.1%) | 15 (27.8%) | 3(5.6%) | 30(55.6%) | 54(100%) |
| 旅游维权 | 3 (14.3%) | 3 (14.3%) | 0 (0.0%) | 15(71.4%) | 21(100%) |
| 环境保护 | 9 (16.7%) | 24 (44.4%) | 3(5.6%) | 18(33.3%) | 54(100%) |
| 其它生产消费环 节的生命财产安 全问题 | 9 (27.3%) | 3 (9.1%) | 0 (0.0%) | 21(63.6%) | 33(100%) |
| 垄断行业监督 | 12 (57.1%) | 0 (0.0%) | 6(28.6%) | 3(14.3%) | 21(100%) |
| 合计 | 81 (19.3%) | 87 (20.7%) | 33(7.9%) | 219(52.1%) | 420(100%) |

$\chi^2=79.413, p=.000$

最后从事件发生的数量和网络热度来看，东部沿海省份的诉求表达事件影响力较大，其中超过1,000,000个搜索页面的14个案例中有8个发生在沿海省份，这充分说明沿海省份民众表达自身诉求的意识和能力比中西部更强。

(二) 民众诉求表达的特征

1.利益诉求为主

在全部案例中约1/3的抗争活动肇始于房屋、田地、水和空气甚至生命受到威胁，还有一部分事件表现出明显的经济利益博弈特征，如凤凰古城收费事件、峨眉山景区村民阻路事件、重庆出租车罢工等就是如此。可见当前中国爆发的抗争事件既不同于传统革命行动，也区别于当代西方的新社会运动⁶，所以从这个意义上说，虽然中国抗争活动高发，但是基本上可以看作“有抗争，无运动”，抗争者并不谋求政治机会和改变政治秩序，而且利益诉求一旦达到抗争即消退。

2.自发性强

我们发现在140个案例中超过8成的诉求事件为民众被动发起，也就是说超过8成的事件是由某一触发事件偶然引起，所以事前的组织动员程度很低。只有少数环境事件因为项目并非朝夕之功，可以给积极分子提供较长准备时间，展现出较高的组织水平。当然，组织程度较低并不意味着政府可以高枕无忧，相反自发性

很强的社会抗争也许意味着更有力量。因为组织性较差的抗争活动中,成员很可能按照他们所熟悉的方式行事(Tilly,1978:155),而这些习惯和本能如果一旦占据统治地位,则抗争活动的积极分子将缺乏正常的策略决策时间和信息,从而运动参与者很容易被情绪左右,一旦在情绪感染下偏离了既定轨道,它很难回到原来的目标。所以说,这种自发性的抗争如果政府处置不当,可能导致极端事件(赵鼎新,2012:71)。

3.情感动员为主。

我国长期以来形成的“德治”传统对于民众产生的影响是显而易见的,人们往往习惯于用道德话语和情感表达方式来指摘官员行为。所以如果政府工作人员做出不道德行为(比如贪腐)或者言谈举止让民众感觉受到冒犯,那么将引起的不仅仅是针对该官员个人,而是针对执政党甚至政权合法性的质疑。情感动员在我国诉求表达事件中非常普遍,尤其是特权阶层对弱势群体施暴和强征强拆类事件中,弱势群体往往人身受到攻击甚至死亡,当事人及其家属会以大声哭喊、拉条幅、到政府机关摆灵堂、甚至自杀、自焚等极端形式宣泄愤怒情绪。非利益相关方主要在网络空间中大肆戏谑、嘲讽和恶搞,“邓玉娇刺官案”、“天价切糕事件”和“云南躲猫猫事件”等无一不是各种段子满天飞。这些情感表达方式不仅可以引起观察者的情感反应,而且还会引发观察者的信息推理过程(Van Kleef,2009),因而其社会动员作用不容轻视。

(三)三类抗争事件中的政府倾听情况

根据政府在事件中的角色,我们把140个案例划分为原发性抗争诉求事件、间接性抗争诉求事件和求助性抗争诉求事件三类。

1.原发性抗争诉求事件

原发性抗争事件数量最多(共86件),超过总量的6成,其中特权阶层(尤其是城管、公安、法院、交管等执法人员)对弱势群体的施暴或羞辱就有44件,说明政府对大部分的舆情案件负有责任。原发性抗争诉求事件的网络热度较高、情感表达更强烈,这类事件是公权力对公众实际利益的直接损害,不仅给受害人带来生命财产安全伤害,同时也伴随着情感与尊严的伤害,这种伤害对直系亲属来说往往需要较长时间才能愈合,且易于被类似事件唤醒。

由表3可见,面对由政府造成的群众利益受损或情感受伤,基层政府设置了最多的障碍来阻止群众表达心声,中层政府居中,而高层政府最少。总起来看,政府用来压制信息传播和回避群众呼声的主要方式是否认指责、把责任推给他人,甚至

出动大量警力来控制事态，而表4数据表明，政府倾听与回应群众心声的主要方式是给予直接责任人行政或法律处分。在互动与对话上，高层政府能主动公开信息，并与冲突各方座谈交流看法，辅以致歉、“鞠躬”、“天理不容”、“生命高于一切”等符合群众话语特征的情感抚慰。

表3 原发性抗争诉求事件中政府层级与政府拒绝倾听行为的交互分类

| | 基层政府 | 中层政府 | 高层政府 | 合计 |
|------------|------|------|------|-----|
| 1.沉默不回应 | 11 | 11 | 4 | 26 |
| 2.迟报瞒报拖延办理 | 9 | 3 | 1 | 13 |
| 3.拒绝采访 | 6 | 1 | 1 | 8 |
| 4.抢尸 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 5.断网删帖 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 6.动用大量警力 | 34 | 11 | 2 | 47 |
| 7.推卸责任 | 13 | 5 | 1 | 19 |
| 8.否认指责 | 18 | 12 | 5 | 35 |
| 9.情感打击 | 4 | 1 | 1 | 6 |
| 合计 | 100 | 44 | 15 | 159 |

表4 原发性抗争诉求事件中政府层级与政府倾听行为的交互分类

| | 基层政府 | 中层政府 | 高层政府 | 合计 |
|--------------|------|------|------|-----|
| 1.座谈沟通倾听诉求 | 2 | 3 | 9 | 14 |
| 2.信息公开 | 5 | 8 | 11 | 24 |
| 3.督办诉求 | 0 | 3 | 12 | 15 |
| 4.救援救治 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| 5.行政处理或法律处分 | 17 | 28 | 19 | 64 |
| 6.限产停产停用禁售 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 7.经济补偿 | 4 | 5 | 0 | 9 |
| 8.致歉 | 4 | 7 | 4 | 15 |
| 9.情感回应 | 1 | 3 | 4 | 8 |
| 10.预防与排查 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11.加强队伍或制度建设 | 2 | 3 | 5 | 10 |
| 合计 | 37 | 60 | 66 | 163 |

2.间接性抗争诉求事件

间接性抗争诉求事件是由于政府初期应对不当所导致的矛盾后期转向政府。间接性抗争诉求案例共22件，在总案例中比例不大（约占15.7%），平均每个事件的网络热度却比原发性诉求事件更高。直接受害人及其家属在事件初期选取投诉、报

警、信访等体制内渠道，但当遭遇来自政府的不当回应后，通常会将政府视为偏袒对方，从而由体制内理性维权向体制外暴力维权转移。通过对22件间接性抗争事件中政府应对方式的统计分析，我们发现政府的不当回应主要分为三类：

第一类是不当使用公检法手段。比如陕西省横山县农民长期受困于煤矿挖地导致房屋成危房。村民手持鉴定材料求助政府无果后，决定自行阻止煤矿生产时遭到警方逮捕，并被法院判处130多万元的天价罚款。第二类是公务人员发表惊人言论。湖南某地300多名儿童被查出血铅超标，群众怀疑与附近化工厂有关，对此乡镇干部却认为“儿童咬铅笔也会导致血铅超标”。还比如游客向云南省某旅游局投诉宰客行为，执法人员却对游客大喊“滚蛋，永远别来香格里拉”……这些语言极易成为媒体报道的符号性话语，吸引群众的眼球，也特别容易成为戏谑的题材。第三类是拖延办理迟报瞒报。间接性抗争诉求事件中实现“黄金4小时”内回应的仅有2件，而拖延不及时的事件占20件，其中拖延7天以上的就有12件。

从表6来看，政府过分依赖对责任人给予行政、党纪、法律、经济等惩罚手段来回应民意，而从制度上杜绝今后此类事件的发生的相关措施稍显不足，在与群众进行信息沟通与情感沟通方面需要加强。

表5 间接性抗争诉求事件中政府层级与政府拒绝倾听行为的交互分类

| | 基层政府 | 中层政府 | 高层政府 | 合计 |
|------------|------|------|------|----|
| 1.沉默不回应 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 2.迟报瞒报拖延办理 | 7 | 3 | 3 | 13 |
| 3.拒绝采访 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 4.抢尸 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 5.断网删帖 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 6.动用大量警力 | 7 | 7 | 3 | 17 |
| 7.推卸责任 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 8.否认指责 | 2 | 8 | 4 | 14 |
| 9.情感打击 | 5 | 1 | 1 | 7 |
| 合计 | 27 | 21 | 14 | 62 |

表6 间接性抗争事件中政府层级与政府倾听行为的交互分类

| | 基层政府 | 中层政府 | 高层政府 | 合计 |
|-------------|------|------|------|----|
| 1.座谈沟通倾听诉求 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 2.信息公开 | 0 | 1 | 4 | 5 |
| 3.督办诉求 | 0 | 2 | 6 | 8 |
| 4.救援救治 | 2 | 1 | 1 | 4 |
| 5.行政处理或法律处分 | 3 | 4 | 7 | 14 |

| | | | | |
|--------------|---|----|----|----|
| 6.限产停产停用禁售 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| 7.经济补偿 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| 8.致歉 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 9.情感回应 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 10.预防与排查 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 11.加强队伍或制度建设 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 合计 | 5 | 15 | 33 | 53 |

3.求助性抗争诉求事件

求助性抗争诉求事件共32件，其特点是响应率低、响应级别高、热度较低。抗争对象多为大型企业，少数为中小型企业和其它事业单位等。具体来说，在32个案例中，有8个案例政府完全没有回应。在政府做出较多倾听和回应的22个事件中，基层政府几乎完全缺位，做出回应者以高层政府为主。在两大基本态度类别上，各级政府回避矛盾与压制信息传播的情况大大减少，其中高层政府不仅座谈沟通了解诉求，还对利益集团予以惩罚措施（限产停产停用禁售、行政处理或法律处分），并且预防与排查了其它潜在风险。

表7 求助性抗争诉求事件中政府层级与政府拒绝倾听行为的交互分类

| | 基层政府 | 中层政府 | 高层政府 | 合计 |
|------------|------|------|------|----|
| 1.沉默不回应 | 9 | 8 | 7 | 24 |
| 2.迟报瞒报拖延办理 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| 3.拒绝采访 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.抢尸 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.断网删帖 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.动用大量警力 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 7.推卸责任 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 8.否认指责 | 1 | 0 | 3 | 4 |
| 9.情感打击 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | 16 | 11 | 10 | 37 |

表8 求助性抗争事件中政府层级与政府倾听行为的交互分类

| | 基层政府 | 中层政府 | 高层政府 | 合计 |
|------------|------|------|------|----|
| 1.座谈沟通倾听诉求 | 0 | 3 | 4 | 7 |
| 2.信息公开 | 2 | 6 | 8 | 16 |
| 3.督办诉求 | 0 | 2 | 11 | 13 |
| 4.救援救治 | 3 | 7 | 6 | 16 |

| | | | | |
|--------------|---|----|----|-----|
| 5.行政处理或法律处分 | 0 | 9 | 11 | 20 |
| 6.限产停产停用禁售 | 1 | 5 | 6 | 12 |
| 7.经济补偿 | 1 | 4 | 4 | 9 |
| 8.致歉 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 9.情感回应 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| 10.预防与排查 | 1 | 2 | 4 | 7 |
| 11.加强队伍或制度建设 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | 8 | 39 | 59 | 106 |

（四）政府倾听行为的影响因素

对全部事件因素、政府因素和政府倾听行为、政府拒绝倾听行为进行的线性回归分析结果（见表9）显示，政府在事件中倾听民意的程度与多种因素的影响有关。

表9 预测政府倾听行为的线性回归

| | 倾听行为（Std.B） | 拒绝倾听行为（Std.B） |
|-----------------------------|-------------|---------------|
| 常量 | 76.808 | -30.200 |
| 政府层级 | .256*** | -.247*** |
| 政府角色 | -.184*** | .003 |
| 年份 | -.073 | .048 |
| 地理区位 | -.031 | -.026 |
| 城市化水平 | -.016 | -.007 |
| 网络热度 | -.043 | .021 |
| 冲突程度 | .183*** | .088* |
| Adjusted R ² （%） | 11.8*** | 5.5*** |
| N=420 | | |

注：*p< .05, **p<.01,***p<.001.

1.事件因素对政府倾听行为的影响

首先，从表9可以看出，除冲突程度外，其它事件因素与政府倾听行为之间的关系均未得到支持。其中年份、地理区位和城市化水平这些时空要素对政府倾听行为没有显著影响，说明从2007年到2015年共9年间，中国政府作为一个整体在倾听民意的意识和能力上没有明显变化，从空间分布上看，案例共涉及26个省、市、自治区，东部沿海地区和中、西部省份的政府在倾听民意的态度和能力方面并没有本质区别，而且发生在特大城市、中等城市、小城市及乡村地区的事件中政府倾听行为也没有本质差异。另外，网络热度作为事件的“瞩目程度”对政府倾听行为的影响力也没有得到支持，说明面对民众日益高涨的诉求表达意愿和不断增强的诉求表

达能力，政府的倾听意识和回应能力并没有同步提高，至少是没有提高到与之相适应的程度。

其次，冲突程度与政府倾听行为得分显著正相关，说明当前政府对矛盾激烈和规模较大的事件给予了较多关注、倾听和安抚，而矛盾冲突相对缓和的事件则没有得到足够重视。

最后，事件要素中还有一个重要的名义变量——诉求议题。通过方差分析，我们发现政府在不同议题间的倾听行为存在显著差异。其中，政府倾听行为最高的议题是“其它生产消费环节的生命财产安全问题”（ $M=1.85$ ， $SD=1.95$ ），其次是房屋土地维权（ $M=1.39$ ， $SD=1.34$ ）和“环境保护”（ $M=1.37$ ， $SD=1.67$ ），得分最低的议题是“公职人员经济腐败或人事腐败问题”（ $M=.73$ ， $SD=.82$ ）和“垄断行业监督”（ $M=1.00$ ， $SD=.71$ ），而“特权阶层施暴或羞辱”、“公检法执法公正问题”、“旅游维权”等议题居中，其平均得分处于1.09~1.26之间。

表10 不同诉求议题的事件中政府倾听行为的方差分析

| | 平方和 | 自由度 | 均方 | F | 显著度 |
|----|---------|-----|-------|--------|------|
| 组间 | 36.029 | 7 | 5.147 | 2.9181 | .005 |
| 组内 | 721.400 | 409 | 1.764 | | |
| 总数 | 757.429 | 416 | | | |

由此可见，当前政府公职人员面对不同诉求表达事件存在选择性倾听现象，还没有对全部诉求报以开放态度，仅有部分冲突激烈的事件和特定议题诉求得到政府较高级别的倾听与回应。

2.政府因素对政府倾听行为的影响

首先，政府角色影响政府对事件的回应方式和倾听程度。原发性抗争事件中政府是抗争的直接对象，当事政府首先表现为推卸责任和否认指责（见表3）；间接性抗争事件中政府是抗争的间接对象，常常采用拖延办理和迟报瞒报策略（见表5）；求助性事件中政府居于仲裁者角色，应对方式是给予利益集团以惩罚（见表8）。可见部分政府公职人员面对自身原因造成的事件本能地推责、掩饰，面对民众与利益集团的博弈，有少数政府组织“屁股坐错了位置”，另有部分害怕揭示矛盾、回避正面冲突。从表9可以看出，政府角色与政府倾听行为呈负相关关系，从原发性事件到间接性事件，再到求助性事件，政府责任越小，则其倾听行为得分越高。

其次,政府层级越高则对事件的倾听程度越高。从表9可以看出,在控制了其他变量的情况下,政府层级与政府倾听行为呈显著正相关。根据笔者对部分政府工作人员的访谈⁷,政府层级之所以对政府在抗争事件中的倾听行为具有预测能力,可能与以下四点原因有关:①从能力差异看,高层政府工作人员受教育程度更高,法治意识和自我约束能力更高,媒介素养也相对较高;而基层政府工作人员则由于受教育程度相对较低,生活在熟人社会中易受亲友等因素影响,因而自律意识和自我约束能力不够,媒介素养也亟需提高。②从岗位分工特点来看,由于基层政府位于群众工作第一线,所以事件爆发后往往缺乏正常的策略决策时间,而高层级政府则能获得一定缓冲。③从思维方式看,我国传统政治文化中存在政治权威主义、文化专制主义、等级观念、宗法伦理等非现代性的因素,以及现行政绩考核机制在不知不觉中形成了基层政府“眼睛向上”的习惯。④从互动关系看,基层民众对基层政府的低信任水平可能影响了基层政府的互动反应方式。

四、结论与建议

面对传统政治沟通理论与实践中对“表达”的偏爱和对“倾听”的忽视,上世纪五六十年代以来已有不少学者对此提出批评,及至世纪之交以来有关政治倾听的研究成果大量涌现。本文在梳理倾听概念的基础上阐明了政治倾听对于政治沟通的重要意义和三类政治倾听方法。通过对人民网舆情案例库中140个诉求表达案例进行统计分析,本文发现民众的表达意愿在最近5年居高不下,表达能力最强的是沿海省份的副省级以上特大城市,爆发诉求表达事件最多的是非沿海省份的中小城市和乡村地区。民众主要的诉求内容是对特权阶层施暴行为(约占33.3%)和公职人员腐败行为(约占18.6%)的不满,另外对房屋土地资源的维权(约占12.9%)和对环境资源的保护(约占12.9%)也很重视。这些对抗性谈话往往由经济利益而起,且事发突然,表现出自发性和情感动员的特征。作为政治谈话的倾听方,政府倾听程度在过去9年中没有明显提高,地区差异也不显著,也不因大中小城市和乡村地区以及网络热度高低而有所不同。只有抗争激烈,死伤规模较大的表达行为得到较高倾听程度。在8大类诉求议题中,政府倾听行为存在显著差异,其中得到倾听回应程度最高的是“其它生产消费环节的生命财产安全问题”(M=1.85, SD=1.95),最低的是“公职人员经济腐败或人事腐败问题”(M=.73, SD=.82)。另外,层级越高的政府组织对民意的倾听程度越高,政府对于事件的责任越直接则其对民意的倾听程度越低。

上述研究结果说明,倾听在当前我国政治沟通中还比较薄弱。作为政治谈话的双方,面对民众表达的议题、方式、时间、区位特征等要素,政府的倾听行为尚不能与之相匹配。总起来看,当前我国政府的倾听行为表现为以下几个特点:①选择性强,而开放性不足;②倾听点与诉求点错位;③政府间对冲突的归因不同,采取的策略不同⁸。

在总结政府倾听现状的基础上,我们尝试提出以下政策性建议仅供讨论:

第一,政府应该强化体制内倾听机制建设,使之高效运转。文中所涉及的事件中政府多处于事起突然,舆论倒逼状态下仓促迎战,不利于良性沟通互动关系的建立。只有政府提高主动倾听民意的自觉性,才能减少体制外诉求抗争事件发生几率,实现“维权”与“维稳”共存,毕竟对抗争事件的体制化能力越强,社会发生极端事件的可能性越低。当前我国民众的诉求多与经济利益、生命财产安全有关,与意识形态无关,属于人民内部矛盾。如果充分发挥现有体制内倾听渠道,积极开发更多社交媒体渠道,促进政治沟通常规化、实时化,采取主动倾听和开放倾听的态度,则完全有可能在冲突尚未达到激烈程度以前便得以解决。

第二,基层政府应该成为政治沟通机制建设的重点补缺环节。在各级政府中,基层政府是与群众联系最密切的一环。基层公务人员通常生活在一个熟人社会中,基层干部与群众之间既是行政关系也是社会交往。客观的说,基层工作人员面对的各种形势、关系、矛盾是极其复杂和多变的,这对于沟通技巧和媒介素养的要求非常高,要求基层公职人员极具法治意识和抗干扰能力,因而针对基层公职人员的在职培训非常必要,在不断的“再教育”中提高其群众工作能力,寻求原则性与灵活性的最佳结合点。各级政府,尤其是基层政府,要充分认识到冲突是政治沟通的常态,不是病态,不要回避冲突,要勇于揭示冲突,开展公共对话来解决冲突。当前相当一部分基层政府的拒绝倾听行为就与其对待冲突的态度有关。

第三,政府应该着力提高对民意的倾听能力。以往政府花了大量精力来提高自身表达能力,可事实上倾听作为一种能力,也同样需要培养,甚至它并不比任何一门复杂的艺术更简单,因为它必须要处理大量的各种各样的关系(Coleslaw, 2004: 685)。正如前文所述,提高对话性倾听能力,调和利益集团和普通民众间的冲突,使社会不必对“官二代”和“富二代”等字眼过度敏感;提高阐释性倾听能力,政府应该改变从自身立场思考问题的习惯,尝试换位思考,寻找共情和共识,准确理解群众真实意图,就不会出现把群众过度解读为“在当地很有势力”、“有组织有预谋”;提高批判性倾听能力,很多环境项目涉及到政府、企业、专家

和当地居民等多个主体，现在很多地方政府事先不敢组织多方公开交流沟通，结果事发一闹就停，丧失了独立判断精神，如此很难推动民主在慎重和理智中前进。各级政府在广泛倾听各种民意的过程中，对多元化的体验有助于丰富其对“代表了最广大人民利益”的理解。

在理论研究上，本文着重把倾听当作促进表达的因素，认为认真的倾听可以使对方感受到尊重和鼓励，从而理性表达；反之拒绝倾听或假性倾听只会使对方闭嘴并在接下来的沟通中拒绝倾听政府的表达，从而使政治参与和政治信任受到损害，政治沟通陷于恶性循环。这可以算是本文的创新之处。但考虑到在真实社会情境中，政府的倾听行为还会受到利益集团、媒体等其他因素的影响，因此在政府的“听”与民众的“说”互动过程中，上述两个变量究竟扮演了何种角色有待于未来研究时进一步探讨。

（责任编辑：张萌）

注释 [Notes]

- 1. 网络上专门发表各种批评言论的人。
- 2. 达到每年平均8万起，平均每天数百起之多（吕鹏，2014）。
- 3. 指广东、海南、广西、福建、浙江、上海、江苏、山东、辽宁、河北、北京。
- 4. 指河南、湖北、湖南、安徽、江西、山西、吉林、黑龙江。
- 5. 指陕西、甘肃、新疆、四川、重庆、云南、贵州。
- 6. 指女权运动、环境运动、同性恋运动等，诉求的目标是改变主流价值观和行事方式，也被称为认同感政治。
- 7. 访谈对象有6人，身份为：

| 序号 | 省份 | 性别 | 职务 |
|----|-----|----|--------------|
| 1 | 北京 | 女 | 最高人民检察院副处长 |
| 2 | 北京 | 男 | 北京市海淀区街道干部 |
| 3 | 湖北 | 女 | 湖北省高级人民检察院处长 |
| 4 | 广东 | 女 | 广东省深圳市某局副局长 |
| 5 | 山东省 | 男 | 山东省A县网络警察 |
| 6 | 山东省 | 男 | 山东省B县交通警察 |

- 8. 有些政府组织采用合作策略，引发更为积极开放的交流，其对待冲突的态度是共享和双赢；但是也有些政府采取竞争策略，释放很多消极信息的目的旨在对抗民众对自身尊严的冒犯，从而在冲突中获胜；还有些政府采取回避策略，通常不进行交流或者间接交流，希望以此避免或减少冲突。

引用文献 [Reference]

- E.E.谢茨施耐德(2000).《半主权的人民》(任军锋译).天津:天津人民出版社.
[E.E.Schattschneider(2000). *The Semisovereign People*(Trans.),Tianjin:Tianjin Renmin Publishing House.]
- 柏拉图(1986).《理想国》.北京:商务印书馆.
[Plato(1986).*The Republic*(Trans.).Beijing: The Commercial Press.]
- 刘力锐(2014).抗争事件的政府治理转型:从应对到回应.《中共浙江省委党校学报》,(3).
[Liu Lirui(2014). The Transformation of Government in the Event of Resistance: From Cope to Answer. *Journal of Zhejiang Party School of C.P.C.*, (3).]
- 斯蒂芬·李特约翰(2009).《人类传播理论》(史安斌译).北京:清华大学出版社.
[Stephen li, John(2009).*Theories of Human Communications*, Beijing:Tsinghua University Press.]
- 孙立平(2004).《转型与断裂:改革以来中国社会结构的变迁》.北京:清华大学出版社.
[Sun Liping(2004).*Transformation and Fracture: The Changes of Social Structure in China Since the Reform*, Beijing:Tsinghua University Press.]
- 许一飞(2015).政府回应网络民意的政治沟通模型、特征、问题及路径选择.《行政论坛》,(4).
[Xu Yifei(2015). The Political Communication Model, Characteristics, Problems and Path Selection of the Government In Response to the Internet Public Opinion.*Administrative Tribune*, (4)]
- 俞可平(2015).政治传播、政治沟通与民主治理.《现代传播》,(9).
[Yu Keping (2015) .Political Communication and Democratic Governance. *Modern Communication*, (9).]
- 伊万·塞勒尼等(2010).《新古典社会学的想象力》(吕鹏等译).北京:社会科学文献出版社.
[Ivan Szelenyi et.(2010).*Imagination of Neo-classical Sociology*(Trans.),Beijing: Social Sciences Academic Press]
- 约翰·麦克里兰(2003).《西方政治思想史》(彭淮栋译),海口:海南出版社.
[J.S.McClelland(2003).*A History of Western Political Thought*(Trans.),Haikou:Hainan Publishing House.]
- 赵鼎新(2012).《社会与政治运动讲义》.北京:社会科学文献出版社.
[Zhao Dingxin(2012).*Social and Political Movements(2nd Edition)*.Beijing:Social Sciences Academic Press]
- Adler. R.. & Rodman. G. (2012). *Understanding Communication (11th ed.)*. New York, NY: Oxford University Press.
- Andrew D. Wolvin (2005). Listening Leadership: Hillary Clinton's Listening Tour, *International Journal of Listening*, 19(1), 29-38.

- Andrew Dobson(2012).Listening: The New Democratic Deficit. *Political Studies*, 58, 752-768
- Aristotle (1962) .*Politics*. Harmondsworth: Penguin.
- Baxter, L. (2011). *Voicing Relationships: A Dialogic Perspective*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bickford. S. (1996). *The Dissonance of Democracy: Listening, Conflict and Citizenship*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Buber.M. (2002). *Between Man and Man* (R. Smith, Trans.). London, UK: Kegan Paul. (Original work published 1947).
- Craig, R. (2006). *Communication As A Practice Perspectives on Theory*, CA: Sage.
- Craig, R.. & Muller. H. (Eds.). (2007). *Theorizing Communication: Readings across Traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Deutsch . K.W. (1963).*The Nerves of Government: Models of Political Communication and Control*. New York: Free Press.
- Doyle W. Srader (2015). Performative Listening, *International Journal of Listening*, 29(2), 95-102.
- Dryzek, J. (2000). *Deliberative Democracy and Beyond*. Oxford: Oxford University Press.
- Gambetta, D. (1998). “Claro!” : *An Essay on Discursive Machismo*, in J. Elster (ed.), *Deliberative Democracy*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 19-43.
- Gingrich. N. (2008). Lend them your ear. *Foreign Policy*, (1) ,68-69.
- Husband. C. (1996). The Right to Be Understood: Conceiving the Multi-ethnic Public Sphere. *Innovation: The European Journal of Social Sciences*, 9(2), 205-215.
- James Floyd (2010). Provocation: Dialogic Listening as Reachable Goal, *International Journal of Listening*, 24(3), 170-173.
- Jim Macnamara (2016). The Work and ‘Architecture of Listening’ : Addressing Gaps in Organization-Public Communication, *International Journal of Strategic Communication*, 10(2), 133-148.
- Joel.S.Migdal (2001).*State in Society: Studying How State and Society Transform and Constitute One Another*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Johannesen.R. L. (2002). *Ethics and Human Communication* (5th ed.). Prospect Heights, IL:Waveland Press.
- Kate Lacey (2011). Listening Overlooked, *Javnost - The Public*, 18(4), 5-20.
- Laura Ann Janusik (2007) .Building Listening Theory: The Validation of the Conversational Listening Span, *Communication Studies*, 58:2, 139-156.
- Littlejohn.S. & Foss. K. (2008). *Theories of Human Communication* (9th ed.). Belmont, CA: Thomson-Wadsworth.
- Lundsteen S. (1979). *Listening: Its Impact on Language and The Other Language Arts*. Urbana, IL: ERIC Clearing House on Reading and Communication Skills.
- Mc Adam D., Tarrow S .& Tilly C.(2001).*Dynamics of Contention*. Cambridge :Cambridge University Press.

- Michael W. Purdy & Linda M. Manning (2015). Listening in the Multicultural Workplace: A Dialogue of Theory and Practice, *International Journal of Listening*, 29(1), 1-11.
- Nichols. M. P. (2009). *The Lost Art of Listening: How Learning to Listen Can Improve Relationships*. New York, NY: Guilford Press.
- Ogden. C. K. & Richards. I. A. (1956). *The Meaning of Meaning*. New York: Harcourt, Brace and Company.
- O' Neill. J. (2006) . 'Who Speaks for Nature?' in J. Haila and C. Dyke (eds.), *How Nature Speaks: The Dynamics of the Human Ecological Condition*. Durham NC: Duke University Press.
- Robson, D. C., & Young, R. (2007). Listening to Inner Speech: Can students Listen to Themselves Think? *International Journal of Listening*, 21, 1-13.
- Skocpol Theda(1979).*States and Revolutions :A Comparative Analysis of France, Russia, and China*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Susanne M. Jones (2011). Supportive Listening, *International Journal of Listening*, 25(1):85-103.
- Tilly Charles (1978).*From Mobilization to Revolution*. New York: Random House.
- Van Kleef G. A.(2010). The Emerging View of Emotion as Social Information[D]. *Social and Personality Psychology Compass*, 331 – 343.
- Waks L.(2010).Two Types of Interpersonal Listening. *Teachers College Record*, 112(11),2743-2762.
- Young I. M. (2002) . *Inclusion and Democracy*. Oxford: Oxford University Press.