

印象管理策略对政府信任 与社会凝聚力的影响研究

樊娟 著

The Impact of Impression Management Strategies on
Local Government Trust and Social Cohesion



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

印象管理策略对政府信任 与社会凝聚力的影响研究



樊娟 著

The Impact of Impression Management Strategies on
Local Government Trust and Social Cohesion



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书以非传统安全威胁为背景,构建了印象管理策略、地方政府信任以及社会凝聚力之间的理论模型。现阶段,非传统安全威胁给国家安全维护提出了挑战,同时随着社会的发展,对新时期的政府行为提出新的要求。政府如何向公众传递信息、建构印象关系着政府的公信力与群体的社会凝聚力。因此,本书基于已有的关于印象管理、政府信任和社会凝聚力相关研究,借助二手数据库、实验研究、问卷调查方式展开三项子研究,最终在非传统安全研究领域建构了“管理策略—主观认知—行为反应”的理论模型,探索了政府印象管理和地方政府信任的作用机制;构建了政府印象管理行为、政府信任和社会凝聚力的完整框架;拓展非传统安全研究领域的同时也进一步丰富了非传统安全的理论研究。

图书在版编目(CIP)数据

印象管理策略对政府信任与社会凝聚力的影响研究 / 樊娟著. —上海:上海交通大学出版社,2022.9

ISBN 978-7-313-27614-8

I. ①印… II. ①樊… III. ①国家行政机关—行政管理—研究—中国 IV. ①D630

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2022)第 190373 号

印象管理策略对政府信任与社会凝聚力的影响研究

YINXIANG GUANLI CELÜE DUI ZHENGFU XINREN YU SHEHUI NINGJULI DE YINGXIANG YANJIU

著 者: 樊 娟

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

印 刷: 上海万卷印刷股份有限公司

开 本: 710mm×1000mm 1/16

字 数: 127 千字

版 次: 2022 年 9 月第 1 版

书 号: ISBN 978-7-313-27614-8

定 价: 59.00 元

地 址: 上海市番禺路 951 号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 8.75

印 次: 2022 年 9 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告 读 者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 021-56928178

前 言

人类对非传统安全威胁的重视源于对“非军事问题”的关注。20世纪中叶起,包括环境恶化、人口失衡、贫困严重、资源匮乏等全球问题日益严峻。进入21世纪后,更大范围内的恐怖主义问题、气候问题、能源危机、粮食危机、金融危机、信息安全问题等成为安全研究的重要议题。非传统安全威胁的不断涌现给当代国家安全的维护提出了严峻挑战,其中社会安全的重要性显得尤为突出。社会安全治理既是社会治理的重要领域,也是国家安全体系的重要组成部分。尤其是,随着国家经济的高速发展、生活水平显著提升,我国社会的主要矛盾已经转化为“人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”,一些不安全事件的发生不断消磨着民众对地方政府的信任度和社会凝聚力水平。

本书基于印象管理理论、政府信任和社会凝聚力相关研究,分析地方政府信任和社会凝聚力的影响因素,探讨印象管理策略对地方政府信任和社会凝聚力的作用机制,并构建印象管理策略、地方政府信任以及社会凝聚力之间的理论模型。在非传统安全研究领域建构了“管理策略—主观认知—行为反应”的理论模型。主要研究结论如下:

首先,当前中国公民对政府的信任呈现“央强地弱”的差序格局状态,公民普遍信任中央政府,对地方政府的信任度较低,而社会凝聚力呈现一个非稳定状态。因此,厘清影响公民地方政府信任和社会凝聚力的影响因素显得至关重要。对此,研究进一步对公民进行访谈,以理论与现实素材为基本,并结合理论分析和扎根理论编码,提出了影响地方政府信任的三大因素——政府绩效因素、政府信息沟通因素和个体因素,社会凝聚力的两大影响因素——政府行为和社会心态,并进一步构建了公民地方政府信任和社

会凝聚力的影响因素模型。

其次,研究基于 60 组实验研究数据检验了政府的印象管理策略对公众的地方政府信任和社会凝聚力的作用。数据分析表明,上述两种策略均对公民的地方政府信任和社会凝聚力具有显著的正向影响,而提升性与保护性印象管理策略对地方政府信任和社会凝聚力的影响不存在显著差异。

最后,研究基于 336 份调研问卷,检验了地方政府印象管理与公民政府信任、社会凝聚力之间的整体模型。数据分析结果显示,提升性印象管理策略和保护性印象管理策略均正向影响忠诚度,忠诚度正向影响地方政府信任以及社会凝聚力水平,公民的地方政府信任水平正向影响社会凝聚力。数据结果表明,忠诚度在印象管理策略和政府信任及社会凝聚力之间起到中介作用。

目 录

第1章 绪论 / 1

- 1.1 研究背景 / 1
- 1.2 研究意义 / 3
- 1.3 研究设计 / 3
- 1.4 关键概念的界定 / 6
- 1.5 研究创新点与难点 / 9
- 1.6 章节安排 / 10
- 1.7 研究实施 / 11

第2章 文献综述 / 12

- 2.1 非传统安全相关研究 / 12
- 2.2 信任的研究回顾 / 17
- 2.3 政府信任研究 / 19
- 2.4 印象管理相关研究 / 26
- 2.5 社会凝聚力相关研究 / 29
- 2.6 理论述评与研究重点 / 34
- 2.7 研究逻辑框架 / 34

第3章 地方政府信任与社会凝聚力的现状和影响因素分析 / 37

3.1 公民地方政府信任和社会凝聚力的现状分析 / 37

3.2 公民政府信任和社会凝聚力的影响因素分析 / 45

3.3 结论与讨论 / 53

3.4 本章小结 / 55

第4章 印象管理对地方政府信任和社会凝聚力的影响： 一项行为学实验研究 / 56

4.1 研究目的 / 56

4.2 研究假设 / 58

4.3 实验方法 / 61

4.4 实验开展 / 62

4.5 实验结果与分析 / 64

4.6 结论与讨论 / 70

4.7 本章小结 / 72

第5章 印象管理对地方政府信任、社会凝聚力的作用机理分析 / 73

5.1 问题提出 / 73

5.2 模型建构与研究假设 / 74

5.3 研究方法 / 78

5.4 实证结果 / 88

5.5 结论与讨论 / 90

第6章 研究结论与讨论 / 91

6.1 主要结论 / 91

6.2 理论贡献 / 92

6.3 政策启示 / 94

6.4 研究局限与展望 / 99

附录 / 101

附录一 子研究一:半结构化访谈提纲 / 101

附录二 子研究二:实验问卷 / 101

附录三 子研究二:实验方案 / 102

附录四 子研究三:调研问卷 / 103

参考文献 / 106

索引 / 128

第 1 章 绪 论

1.1 研究背景

人类对非传统安全威胁的重视源于对“非军事问题”的关注。20 世纪中叶起,包括环境恶化、人口失衡、贫困严重、资源匮乏等全球问题日益严峻。进入 21 世纪后,更大范围内的恐怖主义问题、气候问题、能源危机、粮食危机、金融危机、信息安全问题等成为安全研究的重要议题。非传统安全威胁的不断涌现给当代国家安全的维护提出了严峻挑战,其中社会安全的重要性显得尤为突出。社会安全治理既是社会治理的重要领域,也是国家安全体系的重要组成部分。尤其是,随着国家经济的高速发展、生活水平显著提升,我国社会的主要矛盾已经转化为“人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”,群体性事件的发生不断消磨着民众的地方政府信任度和社会凝聚力水平。

例如,2015 年四川邛崃市政府斥资 900 万元,旨在改造老旧院落、下水道化粪池,实现房屋墙面、公共地面整修,完善公共绿地停车场规划建设等。但整改过程中,由于政府缺乏有效的引导与沟通,引发公众的误解,反而出现了 20 余件因院落改造引起的群众上访和投诉事件。^① 2013 年,中国核工业集团有限公司在广东投资近 400 亿元的核燃料加工厂项目。该项目不涉及裂变反应,仅是对核燃料的物理处理,这一项目的引入对当地的经济的发展具有强有力的推动作用。但由于公众相关知识的缺乏以及政府部门的“沟通不足”使得民众对核辐射、核污染等方面的担忧与质疑层出不穷,项目迟迟不

^① <http://www.huaxia.com/jxtf/sy/xwsc/2016/11/5087494.html>.

能落地。^①

应该看到,随着社会的不断发展,经济全球化趋势的加快,信息化浪潮的出现,这一切对新时期的政府如何行为提出了新的要求。而由于信息不对称以及缺乏政府正确引导而导致的民众对政府的误解已屡见不鲜,这种误解正严重地侵蚀地方政府信任和社会的整体凝聚力水平。如何提升地方政府信任和社会凝聚力水平进而维护社会安全成为新时期研究者和实践者关注且迫切需要解决的问题,这也是当前非传统安全领域关键、核心的研究问题之一。目前,从非传统安全领域研究来看,已有研究大多从宏观制度的角度分析如何维护社会安全,却忽视了社会安全的微观基础,这是该领域需要进一步分析的主题。

地方政府如何向公众传递信息,如何建构印象都会影响到公众对其的感知,关系着政府的公信力与群体的社会凝聚力(亢海玲,2014)。政府的印象管理行为是一种积极应对媒体和公众的非市场性策略(杨洁、郭立宏,2017),该行为有助于维持和提升政府部门在社会公众心目中的形象。随着网络媒体的不断发展,政府印象管理策略逐渐普遍(孟庆国、邓喆、杭承政、刘源浩,2016;潘村秋,2018),越来越多的政府部门借助新媒体平台,建立政务微博,如“平安北京”是北京市公安局发布信息、实现警民沟通的渠道;2011年3月,针对市民因担心日本核辐射而引起的抢购食盐情况,“成都发布”及时发布了新闻,澄清谣言;当工作出现问题时,政府部门会及时道歉,如2018年3月6日上午,崂洒官方微信公众号“崂洒发布”,向全县人民发出了一封公开致歉信。信中针对群众普遍反映的春节期间县城区没有进行氛围布置,缺少节日氛围的情况,向全县广大群众致歉。

基于上述理论和现实状况,本研究主要关注于“政府印象管理对地方政府信任和社会凝聚力的影响”这一问题,并细分为以下三个子问题:地方政府信任和社会凝聚力的影响因素是什么?印象管理行为与地方政府信任和社会凝聚力之间的关系如何?政府的印象管理行为如何影响地方政府信任和社会凝聚力?本书试图在非传统安全研究领域进行有益的探索,并为现实问题的解决提供理论指导。

^① <http://news.castday.com/c/20130711/u1a7514659.html>.

1.2 研究意义

1.2.1 现实意义

提升公民的地方政府信任和社会凝聚力对维护社会安全意义重大。从现实意义看,政府信任作为政府执政的心理基础,反映出政府在多大程度上得到了公民的认可,是政府执政的合法性的体现。此外,政府信任影响着政府公共政策制定和执行的社会成本,因而政府信任的重要性日益显著。作为维系国家统一和社会团结的纽带,社会凝聚力也是社会和谐程度的重要指标之一。当公众的社会凝聚力越强,彼此之间的使命感和团结合作精神越强,该社会的和谐程度越高。可见,政府信任和社会凝聚力对社会安全具有重要意义。

1.2.2 理论意义

本研究主要关注“政府印象管理对地方政府信任和社会凝聚力的影响”这一问题,并细分为以下三个子问题:地方政府信任和社会凝聚力的影响因素是什么?印象管理行为与地方政府信任和社会凝聚力之间的关系如何?政府的印象管理行为如何影响地方政府信任和社会凝聚力?本研究试图在非传统安全研究领域进行有益的探索,并为现实问题的解决提供理论指导。在非传统安全研究领域建构了“管理策略—主观认知—行为反应”的理论模型,拓展了非传统安全领域的研究,延伸了非传统安全的理论运用,具有一定的理论和实践探索意义。

1.3 研究设计

1.3.1 研究目标

本研究整合印象管理理论、政府信任研究、社会凝聚力等相关研究,综合运用二手数据分析法、扎根理论、行为学实验研究法和问卷分析法,探讨公民政府信任和社会凝聚力的提升机制。

1.3.2 研究内容

根据提出的研究问题,本研究将通过三个子研究来逐一回答,具体安排

如下:

(1)子研究一:地方政府信任与社会凝聚力的影响因素识别。本研究在总结现有成果的基础上,通过对文献的分析及现实问题的观察,依据二手数据分析了当前地方政府信任与社会凝聚力的现状,并运用扎根理论法,分析地方政府信任与社会凝聚力的影响因素。

(2)子研究二:政府印象管理策略对地方政府信任和凝聚力的影响——一项行为学实验研究。根据本书的理论框架,研究将印象管理策略分为保护性印象管理策略和提升性印象管理策略。实验研究使用不同的被试分组来操纵不同类型的印象管理策略,并探讨不同印象管理策略对地方政府信任和社会凝聚力的影响。

(3)子研究三:政府印象管理行为对地方政府信任、社会凝聚力的作用机理分析。以大样本实证的方法检验印象管理、地方政府信任和社会凝聚力之间的关系,构建印象管理、地方政府信任与社会凝聚力的理论模型。

1.3.3 研究方法

本研究采取文献研究法、大样本统计分析法、半结构化访谈法、行为学实验研究法等研究手段,实现定量研究和定性研究不同研究方法之间的优势互补,以增强研究设计的稳健性以及研究结论的可重复性与可信度。

(1)文献研究法。文献研究法是指依据研究目标,通过对国内外优秀期刊论文、出版图书和历史资料的收集、阅读与分析,对“印象管理研究”“政府信任研究”“忠诚度”“社会凝聚力”等方面的研究成果进行了梳理,着重关注现有研究的缺口,为后续数据分析与实验研究提供坚实的理论基础和依据。

(2)大样本统计分析法。本研究运用 SPSS20.0 统计软件,对大样本数据进行统计分析。该软件被广泛应用于自然科学、技术科学、社会科学的各个领域,学者们就该软件可实现自动统计绘图、数据的深入分析、使用方便、功能齐全等方面给予了高度的评价。在子研究一中,研究运用大样本数据对我国当前政府信任和社会凝聚力的基本现状进行描述性统计分析。

(3)半结构化访谈法。本研究通过面对面、一对一的半结构化访谈,获取公民个体的地方政府信任水平、社会凝聚力和影响因素等素材,为地方政府信任和社会凝聚力的影响因素内涵界定提供依据,为调查问卷的量表设

计提供思路,并为后续的机制研究提供一定的证据支持。

(4)行为学实验研究法。行为学实验法能对实验过程和因素进行有效控制,尽量排除其他因素的干扰,凸显研究的变量的因果关系。子研究二采用行为学实验法,探讨不同印象管理策略对地方政府信任和社会凝聚力是否存在差异化影响。

(5)问卷研究法。在子研究三中,本书运用问卷法,获取了公民地方政府信任和社会凝聚力信息的一手数据,为建构政府的印象管理行为、地方政府信任和社会凝聚力的整体模型奠定了基础。

(6)结构方程法。结构方程模型是社会科学中一个极为重要的分析方法,是基于变量的协方差矩阵来分析变量之间关系的一种统计方法,是多元数据分析的重要工具。结构方法主要有以下优点:可存在多个因变量;允许自变量和因变量含测量存在误差;可同时估计因子结构及其关系;允许更大弹性的测量模型;可估计整个模型的拟合程度(范柏乃,2008)。由于本研究存在多个因变量,且需要检验中介效应,且其余变量与变量间的关系复杂,单凭传统的统计方法无法有效地检验本研究的相关假设。因此,有必要借助结构方程模型开展模型拟合与路径分析。在子研究三中,研究借助结构方程法,对获取的问卷数据进行分析。

1.3.4 研究技术路线

本研究的技术路线如图 1-1 所示。

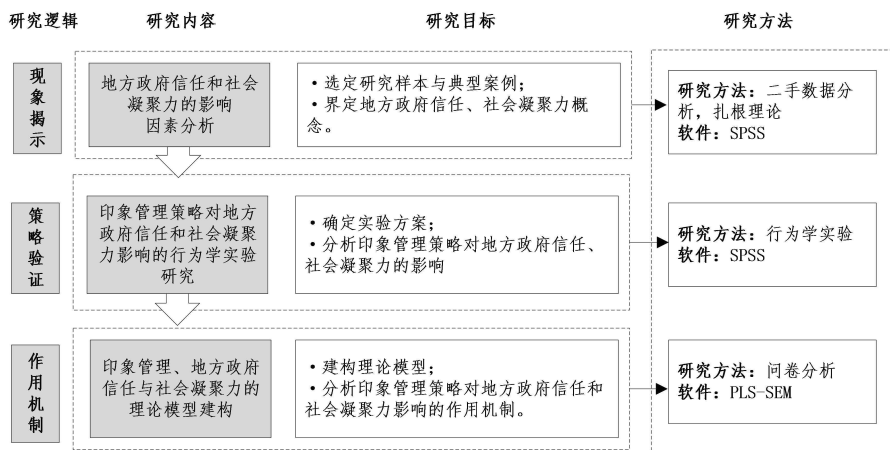


图 1-1 研究技术路线图

1.4 关键概念的界定

1.4.1 印象管理

近二十年来,印象管理从用于解释个体行为逐渐被应用于组织研究,并发展为一个核心概念。因而,当前有关印象管理的研究主要分为两类研究,分别为个体的印象管理研究和组织的印象管理研究。本研究主要对组织印象管理进行综述。组织印象管理行为是指组织有目的地设计并采取一些行动以影响组织利益相关者对组织的感知(Tetlock & Manstead, 1985; Elsbach, 1994; Elsbach & Kramer, 1996; Elsbach, Sutton & Principe, 1998; Hooghiemstra, 2000)。Mohamed et al.(1999)运用 2×2 矩阵法,将组织的印象管理策略划分为直接印象管理策略(Direct Impression Management)和间接印象管理策略(Indirect Impression Management),或者划分为提升性印象管理策略(Assertive Impression Management)和保护性印象管理策略(Defensive Impression Management)。本书着眼于后一种分类,其中提升性印象管理策略界定为组织为提升自身形象所做的一系列行为(Jones and Pittman, 1982; Mohamed et al., 1999),包括迎合讨好、自我宣传等(杨伟, 2013)。保护性印象管理策略是指组织做出的一系列行为是保护组织不受负面事件的影响,并保持良好的声誉,包括恢复名誉、合理化、借口与辩解、事先声明、自我设障、道歉等(杨伟, 2013)。

表 1-1 印象管理策略的分类

分类原则	类别 I	类别 w
作用对象	直接印象管理	间接印象管理
管理目的	提升性印象管理策略	保护性印象管理策略

资料来源:本研究整理和 Mohamed et al.(1999)

1.4.2 政治忠诚度

《现代汉语词典》中定义的忠诚是指对个人、理想、习俗、事业、国家、政

府等的忠实状态。《牛津词典》对忠诚的界定是指对效忠坚定不移,献身于个体所在的国家的合法统治者或者政府。可见,忠诚度是人类普遍共通的价值取向,存在于社会的方方面面,包括家庭、企业、社会、政党与国家(于铁山,2019)。公民的忠诚度直接关系到国家的兴衰与安全(徐萌,2017)。本书将政治忠诚界定为一种政治美德,是基于某种政治关系或者信仰而言,意味着个体对政治事业、信念、理想、原则等的认同与奉献(左高山,2010)。

1.4.3 地方政府信任

“政府信任”问题贯穿着人类政治发展的整个历程。在对地方政府信任有清晰界定之前,研究首先对“信任”这一概念加以阐述。从20世纪60年代起,经济学、管理学、社会学等多个学科领域都开始关注“信任”,并开展了大量研究(杨中芳、彭泗清,1999;蔡翔,2006)。尤斯拉纳(2006)曾提出,个体信任是一种稳定的心理状态和思维理念,也是个体对互动另一方意图或行为的积极期待。组织信任研究兴起于20世纪80年代,强调对组织责任和能力的信任(Butler,1991)。个体对组织的信任是组织信任研究中非常重要的一部分,该部分研究主要分析个体对组织的信任程度,可以表述为个体对组织会做出有利于自己行为的信心(Gambetta,1988)。第二类研究是组织间的信任,即信任方和被信任方都是组织,这类研究大多集中在社会网络研究,如战略联盟研究等。第三类研究关注于组织中个体之间的信任。本研究着眼于个体对组织的信任,主要探讨的是个体对地方政府的信任程度。基于已有文献,以信任对象为依据,本研究对组织情境中的信任进行了分类,如图1-2所示。

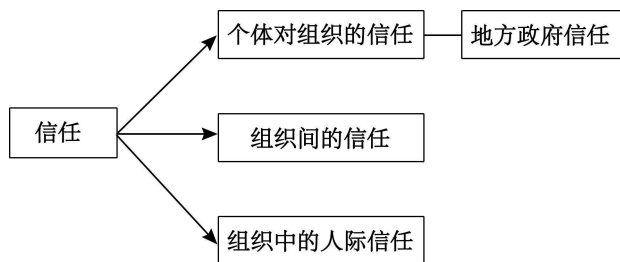


图 1-2 组织情景中信任的研究框架图

地方政府信任可以界定为一种政治心理认知和预期,暗含了公民对地方政府绩效输出的评估和对未来政府积极作为的信心(Easton,1975)。显著的“央强地弱”的差序政府信任格局,是本研究关注地方政府信任的主要原因。目前,地方政府信任的研究表明,“差序政府信任”并非偶发现象,而是一个持续存在的事实(吕书鹏,2015)。这一现象在农民群体中尤为显著(李连江,2012)。这一现象对地方政府政策执行和社会治理带来了巨大挑战,因而如何提升地方政府信任具有重要的现实意义(吴结兵、李勇、张玉婷,2016)。值得注意的是,政府信任等相关概念常常出现混用的情况,如政治信任,政府满意度等。出于研究视角的差异,当前研究并未对上述两个概念达成一致意见(朱蕾蕊,2018)。相对来说,政治信任的外延更广,包括弥散性信任和特定机构信任,其中弥散性信任包括对政体^①的信任。而政府信任强调公民对政府机构和官员的信任,可见政治信任与政府信任是包含与被包含的关系。

1.4.4 社会凝聚力

当代的社会凝聚力正面临来自从地方到全球,不同层次上的多种方式的挑战。当前对社会凝聚力的研究大多集中在社会学领域。OECD(2011)在社会凝聚力的表述上,给予了一个比较宽泛的定义:“如果一个社会致力于其所有成员的福祉,反对排斥和边缘化,造成归属感,促进信任,并且为其成员提供上升的社会流动机会,那么这个社会便是‘有凝聚力的。’”(乔治·恩德勒、陆晓禾、杜晨,2018)可见,社会凝聚力包括以下三个要素。

第一,社会包容性,由社会排斥现象如贫困、不平等和社会两极分化等来衡量。第二,社会资本,由人际和社会的信任程度来衡量。第三,社会流动性,由个体向上流动的难易程度来衡量。这一界定虽然较为全面,但是仍缺乏精确性和一致性(乔治·恩德勒、陆晓禾、杜晨,2018)。当前,较为权威和细致的定义来自迪克·斯坦利(2013)(Dick Stanley),他认为“社会凝聚力”是“一个社会的成员为实现生存和繁荣而彼此合作的意愿”。其中,合作的意愿即他们自由结成合作伙伴关系,并有合理的机会来实现目标。这一

^① 政体,即拥有国家主权的统治阶级实现其意志的宏观架构,即统治阶级采取什么形式组织自己的政权(即国家政权的组织形式)。

界定同样包含三个部分:第一,社会凝聚力可以视作个体合作意愿的总和;第二,社会凝聚力与社会秩序不同、与共同价值观或诠释共同体不同;第三,社会凝聚力与平等、宽容、尊重多样性等社会价值观之间,也有着密切关系,这些价值观对社会凝聚力的产生有显著的增强作用。本研究依从迪克·斯坦利(2013)对社会凝聚力的界定,将社会凝聚力界定为是“一个社会的成员之间依赖、合作以及团结的程度(Jenson,1998)”。

1.5 研究创新点与难点

本研究的主要创新点有以下三个方面。

本书探索了政府印象管理和地方政府信任的作用机制。本书将政府印象管理行为、政治忠诚度和地方政府信任联系起来,探究了政治忠诚度的中介作用。当前,政府印象管理行为和政府信任的关联性的研究得到了一定的关注,但是这些研究呈现较为明显的碎片化特征,主要探讨政府的某一印象管理行为,缺乏对地方政府信任影响机制的系统研究。因此,本研究通过对这两者的关联性假设进行精细化的研究设计,以期通过印象管理策略解释地方政府信任系统,从政治心理角度解读地方政府信任度提升。

本书构建了政府印象管理行为、政府信任和社会凝聚力的完整框架。本研究结果表明:地方政府的提升印象管理行为和保护性印象管理行为均正向影响了地方政府信任,且两种印象管理行为对地方政府信任的影响不存在显著差异,而地方政府信任正向影响公民的社会凝聚力。由此,本书依从“管理策略—主观认知—行为反应”的研究逻辑,本书将政府印象管理行为、地方政府信任和公民的社会凝聚力联系起来,构建了一个政府印象管理行为影响政府信任和公民社会凝聚力之间的“长链条”关系,从而完整揭示了地方政府信任的“前因后果”。

本书采用混合研究法,研究结果相互印证、补充,有效地提高了研究结果的可重复性与稳定性。通过二手数据分析、扎根理论编码、行为学实验和问卷研究四种研究方法,探究了“政府印象管理行为如何影响地方政府信任与社会凝聚力”这一问题,发挥交叉学科研究方法的独特优势,从不同角度