

突发事件中公益社群的演化逻辑

——基于“雷火志愿者”的网络民族志研究

喻发胜 张诗瑶

摘要:新冠肺炎疫情的暴发在相当程度上催生了互联网公益社群的发展,它们突破线下物理空间的隔离,以在线方式在突发事件的救援中发挥了重要作用。借助协同学理论,研究公益社群自组织的演化逻辑,利用深度访谈和网络民族志的方法,对抗击新冠肺炎疫情中涌现出来的“雷火志愿者”这一代表性公益社群进行探究。研究发现:公益社群生成于“社会认同”“意见领袖”和“文化资本”三个序参量;“共同目标”“道德自审与行为约束机制”是支配其遵循伺服原理的控制参量;“组织割裂”“自我退化”“弱规则性”等逆序参量的作用使其最终走向弱化与消散。此外,相对于其他社群而言,突发事件催生的公益社群大多具有“因危聚合,危消群散”的特征。在网络社会,群体并不都是“乌合之众”;在突发事件的情境中,群体也可能通过“自组织”成为“协合之众”。

关键词:突发事件;公益社群;自组织;演化逻辑;协合之众

中图分类号:G206 **文献标志码:**A **文章编号:**2096-5443(2022)03-0021-11

基金项目:国家社会科学基金应急管理体系建设研究专项项目(20VYJ020);华中师范大学中央高校基本科研业务费重大培育专项(CCNU20YS002)

在新冠肺炎疫情防控时期,武汉等城市线下场所暂时关闭,社会生活空间的隔离引发了线上参与抗疫的新情况。在此情境下,各种自下而上发起的民间志愿者组织如星星之火在网络空间兴起。这些非营利性公益社群,在正常秩序碎片化和既有组织整合乏力的情况下发挥出不可忽视的作用。它们比体制内的应急动员更加灵活,且主动性高、行动性强。相关媒体亦报道了普通民众在紧急情况下线上自发组织抗疫工作的成功案例。在网络时代探讨此种网络社群的生成演化逻辑具有重要的现实意义。

本文尝试以哈肯的协同学理论为基本框架来考察此类网络社群的动态演变过程。1976年,哈肯明确提出“自组织”的概念:“如果一个体系在获得空间的、时间的或功能的结构过程中,没有外界的特定制约,我们便说该体系是自组织的。这里‘特定’一词指的是,那种结构或功能并非外界强加给体系的,外界是以非特定的方式作用于体系的。”^[1]这一概念在学术界获得较为广泛的认同,也促进了自组织理论体系的发展。杨贵化认为,自组织表征“事物或系统自我组织起来,以实现有序化的过程和行为”^[2]。这种将自组织视为“进化演进论”的解释放在突发事件的语境中,是对传统组织方式中制度性的缺失和社会中间组织发育不良的有益补充。

志愿者社群作为网络空间的公益组织,有其自身的构成要素、特征和维系纽带。它们之间相互作用,使网络社群内部生成了一种复杂系统——自组织机制,即不需要借助外力的强制干预,其自身就可以实现自我管理、自我约束、自我服务,进而实现有序化的过程。近年来,国内传播学界对自组织与新媒体技术之间的耦合性研究有着较多的关注和思考,但也存在如下局限:第一,虽然对自组织理论的相关研究有增长趋势,但迄今为止有关网络社群与自组织研究的专论尚少;第二,社会科学很

难将自组织中的要素一一量化;第三,大部分研究聚焦网络社群中自组织的特征与结构,属于静态研究,而少有内部系统演进和发展过程的动态分析。

本研究以既往研究中的局限性为出发点,选取此次疫情期间由北京网络志愿者服务总队组建的“雷火志愿者”公益社群为研究对象,采用半结构化深度访谈与网络民族志的方法进行调查。在研究过程中,笔者既作为参与者又作为观察者,对该复杂系统进行了深度分析。研究主要从自组织社群成员的“嵌入”“脱嵌”以及“再嵌”三个角度展开,即:①自组织社群是如何生成的?②自组织社群是如何发展及稳定的?③自组织社群为何消散以及能否建立起长效机制?

一、个案选择及研究方法

通过观察,发现在疫情线下空间隔离的背景下,网民自发地加入了一些自组织的线上公益社群。这些基于共同目标而聚集的网民,在线上进行互动性和集体性的实践活动,为我们研究中国语境下的自组织机制提供了样本。

本研究选取“雷火志愿者”公益社群作为研究对象的原因在于它具备以下典型性:

第一,该志愿者组织是在疫情发生初期自发形成的。“雷火志愿者”自2020年1月29日成立,在短期内集结近2000名网络志愿者,形成了一个基于互联网的网络共同体。据报道,截至2020年2月17日中午,“雷火救援”已累计通过微博、电话回访2356人,共协助救治868人;“雷火研究”共发布专业疫情舆论报告22期,累计撰写约120万字,全网传播总量超50万人次,向有关部门报送材料约30份。^[3]

第二,该志愿者组织在疫情期间注重研究与救援并行。志愿者的流动性很强,呈现跨地域、去中心化的发展趋势。在人员构成上,其主要成员多来自一线的媒体工作者、海内外高校师生以及社会各界热心人士,其中“90后”“95后”占比近七成,成为团队中的绝对主力。

第三,该志愿者组织沟通于线上,由多个社群群组构成,是有一定层级形态的复杂社群系统(如设有总群和分群系统),且有明确的发起者和管理者。最重要的是它具有共同的宗旨和目标。

在研究过程中,笔者既作为一名观察者,又是参与者;既是研究对象的阐释者,又是共同的创造者。通过为期79天(2020年1月29日—2020年4月17日)的参与式观察,发现在组织架构上“雷火志愿者”团队的工作可以分为“雷火救援”“雷火研究”和“雷火加油站”三大部分(如图1)。“雷火救援”主要负责与线下各部门的对接及提供防疫救援的信息支持,以“雷厉风行,挽救生命”作为标志口号。“雷火研究”则分为“雷火明书”与“研究小组”两大部分。“雷火明书”为政府、企业、媒体和海内外研究者提供疫情的深度报告,供其参考,^[3]分为基础版与精华版;前者主要负责“技能养成,信息提炼”,后者则更侧重于“难点突破,定向推送”。“雷火加油站”即为组织的“后勤保障处”,负责招募纳新、外联设计等。

为了保证志愿者救援工作的高效运行,组织内部的工作有着明确的细分机制。“雷火救援机制”将其行动分为“发现需求—进行验证—物资对接—后期保障”四个环节,相关成员被划分为数据录入、电话回访、后勤心理、物资对接等6个小队开展工作。同时,由于大部分志愿者是利用业余时间参与,为了使其灵活运行,雷火救援机制采用“流动嵌入”的制度,即不固定具体人员与具体分工,由任务发布者在微信群里统一发放任务。组织成员随随随取,并在群内及时反馈相关进度。反馈后由至少两名志愿者对上报信息进行核对,采取“双负责制”以确保信息无误。进入群组的成员每天会分享带有#Tag的求助信息,供相关成员进行信息的核实、统计与汇总。

同时,与“雷火救援机制”并行的“雷火研究机制”设有11个研究小组,就政务、民生、企业、学术四个疫情中受到重点关注的领域撰写相关研究文本。每个小组由一位成员自愿作为负责人统筹相应的编撰工作。同样地,为了保证运行效率,雷火研究机制实行B组、C组轮流制的工作模式,每组明确2至3位负责人统筹本组的研究工作。

而作为保障机制的“雷火加油站”则细分为“上车”与“上星”小组、“宣发组”与“雷火驾校”。上车组负责招募纳新与基础培训,上星组负责基础统计与考核各组工作量;宣发组分为运营与设计,前者负责微博运营与对外发声,后者负责宣传海报等的图文设计;雷火驾校则负责统计组织成员的现存问题,统一对接培训老师,组织大家讨论与解决问题。

专业性的管理机制不仅为网络救援打下了良好的基础,也为参与其中的志愿者提供了一个信息共享与协作的平台,供其自我学习和成长。这些志愿者在报名后,会依据其专业领域被分入不同的微信群组,进行任务的再分工。由此看来,这是一个由网络集聚的人际传播网络,“自发”与“自愿”是它的隐性逻辑。

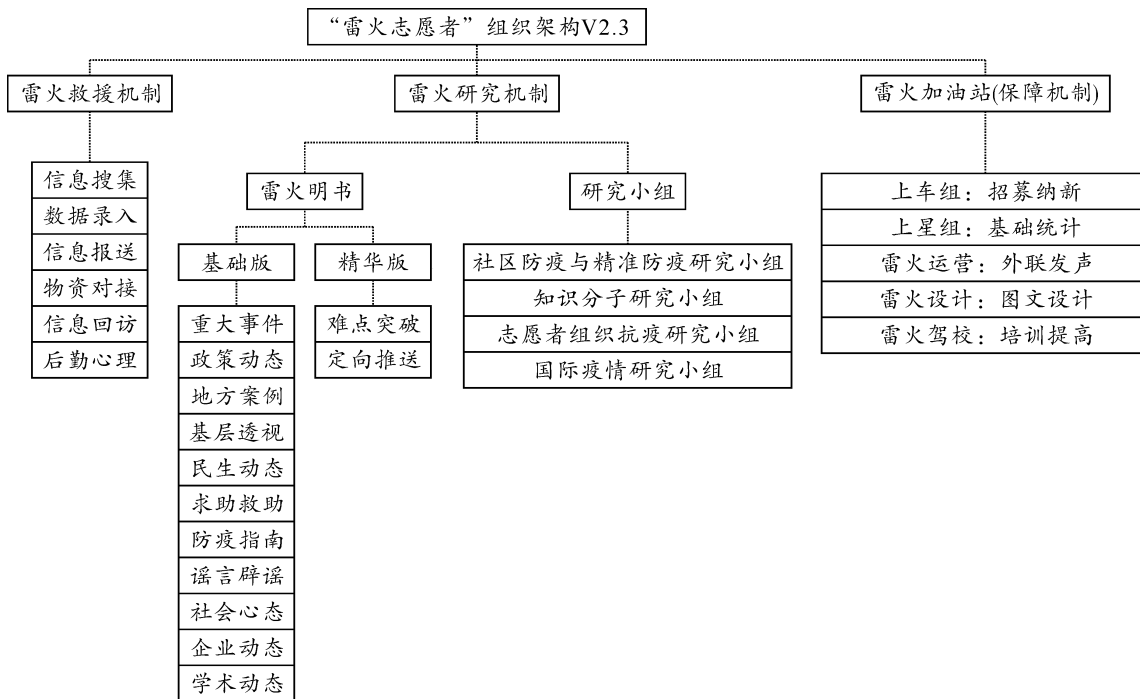


图1 “雷火志愿者” 组织架构

2020年2月,加入“雷火志愿者”组织的人群数量达到了顶峰,该组织开始采用金字塔形的管理模式(如图2)。上层为专家学者和相关部门,他们负责整体的信息指引与把控;中层则为组长群,公告性信息先在这个群中发布,然后再由各组长将消息发布到各自管理的小群中;最后,由处于基层的志愿者社群成员领取并完成各自的任务。整体看来,该志愿者组织的结构、功能和职责十分明确。

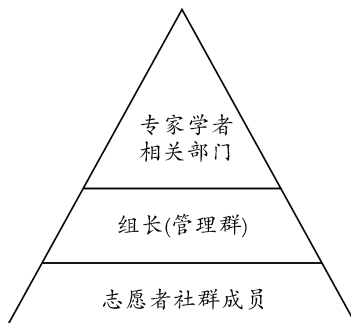


图2 金字塔形的管理模式

二、突发事件公益社群的演化机制

随着媒介技术的发展,自组织理论被应用于社会治理、危机管理等研究。有不少国内学者探讨如何让新媒体为“社会自组织”赋能,但目前对“自组织网络社群”的相关研究尚付之阙如。本文尝试援引协同学理论,来研究突发事件中公益社群的演化逻辑。协同学是结构的动力学研究,即关于结构如何产生的理论。^[4]所谓协同,就是结构中诸多子系统相互协调、合作的联合作用。公益社群的自组织过程可以看作一个协同过程。

协同是系统整体性、相关性的内在表现。^[5]我们需要深入探究“雷火志愿者”公益社群的层级结构和内在关联。“雷火志愿者”公益社群是由“雷火救援”“雷火研究”和“雷火加油站”等多层子系统和次级要素组成,协同主体包括志愿者社群成员、专家学者及相关政府部门。协同主体内部具有共生性、有序性和开放性等特点。本文在协同学的理论基础上,构建了公益社群自组织的演化机制模型(如图3)。“雷火志愿者”公益社群是在外部环境(即结构性因素,包括中央及地方政府的政策、法律规范和目标诉求等)和行为性因素(个人旨趣、参与动机等)相互作用下不断演化的一个动态复杂系统。笔者提炼出自组织中的“序参量”“控制参量”以及“逆序参量”三个变量,用以解释从“嵌入”到“脱嵌”的演化过程。接下来将对这几个变量进行具体阐述。

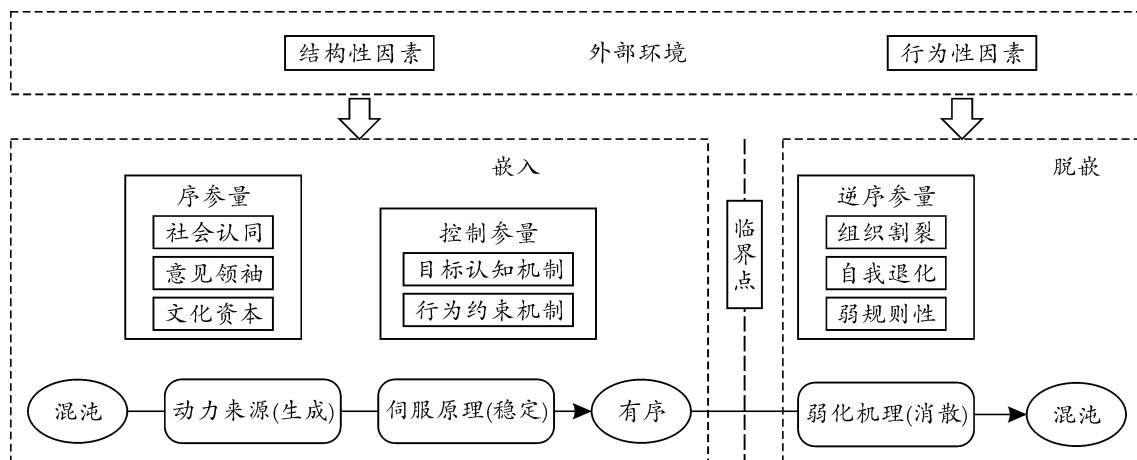


图3 公益社群自组织演化机制模型

（一）突发事件公益社群中的序参量

序参量是协同学理论中的一个重要概念。一般来说,一个系统的自组织行为或宏观有序的状态及其变化,需要借助一个或几个参量进行描述,这种参量就是所谓的序参量。^[6]序参量来源于子系统之间的协同合作,同时又起着支配子系统的作用。子系统之间的协同合作产生宏观有序的结构,这就是“协同”的第一层含义。^[7]也就是说,序参量表征了系统和现象从无序状态走向有序状态的特征与规律。

1. 归属感:认同的消失与回归

在笔者对“雷火志愿者”公益社群的观察中,发现“齐心协力,绝不懈怠”“武汉加油”“抗击疫情,雷火志愿者们在行动”“守卫我们的家园”这类口号带有强烈的认同意识。对于参与者来说,这类认同主要是从“我是谁”的个人归属感到“我能为社会做些什么”的社会认同感的演进。线下个人归属感的缺失是成员加入线上志愿组织的主要动因之一。在这个虚拟的社群空间中,成员素昧平生却拥有共同的身份——网络志愿者。凭借这个身份他们在虚拟空间中交换信息、观点和情感。在围绕疫情信息的互动中,产生了公益社群得以生成的第一个序参量——社会认同。

疫情期间,自己每天都被隔离在一小片区域里,想做的和能做的事情都是有限的,就觉得自己完全丧失了归属感。最初想参与线下的社区志愿者组织,但发现作为学生的身份不是每个社区都需要的。(志愿者小任,女,24岁)

在访谈过程中,大部分受访对象和小任有着相似的心理。

我觉得疫情使我对生活的实感变弱了。人是一种蛮有趣的动物,就是你开了灯你就会觉得亮了,就不那么困了,你关了灯你就会觉得可以睡着了。疫情使我所在的环境不再有那么强的社会节奏,会真的觉得蛮孤独。特别是一个人在家,看到连外卖列表都在一点点变空的时候,就觉得我和社会脱节了。(志愿者小郭,女,23岁)

在居家隔离期间,大多数人都由于被限制在一定的物理空间内而感到无力、失去意义和疏离。并且,由于作为志愿者的大多数群体为在校学生,他们本身在社会结构中缺乏明确的身份与定位,更容易对自身的认同产生焦虑感。参与志愿者活动可以使他们从社会脱节的失真感中走出来,成为主宰自己生活的能动者。

由此可见,线下空间中逐渐匮乏的认同和表达,在网络空间中反而一定程度上能够得到补偿。网络使物理距离不再成为问题,个体的被接纳感也得到了增强。因为阶级、认同、权力等不同因素,看起来遥不可及的距离可能会被消弭,人们在其中可以取得新的关系和联结。正如詹姆斯·凯瑞提出的传播的仪式观所言,我们生活在基于地理和符号的空间里。传播的仪式观不是一种传递信息或影响的行为,而是共同信仰的创造、表征与庆典,即使有的信仰是虚幻的,其核心则是将人们以团体或共同体的形式聚集在一起的神圣典礼。^[8]我们通过他人的分享及合作获得极大的满足感和幸福感,促进共同情感的凝聚和个人身份的确立。

2. 建序者:受信任的意见领袖

2020年1月28日18:10分,群主沈阳教授发出“招募雷火研究计划志愿者”的微博,迅速获得了53万的阅读量,“雷火志愿者”微信群也瞬间集结上百人。

互联网的出现重构了社会与国家之间的互动关系,也一定程度地促进了公共参与,但技术并不是促成社会互动的单一维度。依托于新媒体平台的意见领袖在驱动公众的参与和表达方面起到了关键性的中介作用。^[9]他们不仅是信息的发起者,也是联结公众与国家之间沟通的桥梁。在疫情期间,由于线下的空间遭受割裂,民间力量往往是散沙状的,难以发展形成规模。在这样特殊的情境下,这些意见领袖扮演了重要的角色:将松散的民间力量聚集起来,充分运用他们本身所积累的社会关系网络和身份权力在公共空间发声,进而促成危机中国家与社会之间的互动、政府与民间的互动。这也是公益社群生成的第二个序参量——意见领袖的刺激。

疫情期间看新闻心里面感到很焦灼,总想应该去做点什么,偶然间在微博上刷到了沈阳老师的微博,就来报名了。(志愿者小张,女,22岁)

卡茨和拉扎斯菲尔德在其二级传播理论中提出,意见领袖是大众媒介信息传播不可或缺的中介^[10],在网络社群信息的发布与分享过程中,影响力总是倾向于从信息位较高的用户流到信息位较低的用户,从而产生网络传播中的“意见领袖”。^[11]在突发事件暴发之时,受到事件自身紧急性的影响,志愿者招募信息并不是直接流向大众的,而是首先抵达意见领袖这个中间环节。接着,意见领袖将信息传递给接受其影响的追随者。在这个过程中,意见领袖所进行的人际传播比直接面向大众的信息传播更具有说服力,经过意见领袖再加工的信息更容易被受众接收和信任。

通过意见领袖,招募志愿者的信息借助微信朋友圈、微博等媒介得以传播,广泛的传播促成组织内部的“自我复制”。志愿者社群的“自我复制”是指通过把“我”扩展为“我们”,使处于弱联系的个体产生新的联结,运用更大范围内的资源建立社会关系网络,提升行动的效果,将各种信息与资源以非线性的方式关联起来。虽然这一过程由建序者发起,参序者做出响应加入集体行动;但参序者也可以转换为建序者,在自己的社会关系网络中开启新的自我复制。

3. 利他即利己:公益社群的文化资本

随着疫情的蔓延,意见领袖在网络平台上发布志愿者招募信息,参与者迅速集结。不可否认,意见领袖的刺激是公益社群生成的重要序参量之一;但在促进公益社群内信息的传播与流动方面,意见领袖相对地失去了优势,让位于“文化资本”。

文化资本泛指任何与文化活动有关的有形及无形资产。布尔迪厄将其划分为身体化形态、客观形态及制度化形态三种基本形态。^[12] 身体化形态的文化资本是指行动者通过学习获得的,并被惯习化为个人精神与身体有机组成部分的知识与技能等文化产物。疫情期间,由于防疫布控行动而采取的封城、封校、封小区等措施,导致物理空间的隔离,这就使得传统生产身体化形态的文化资本的场所被关闭。网络在此时发挥了显著而独特的作用,为个体提供了获取身体化形态的文化资本的线上空间。

志愿工作让我接触了很多新知识,提升了个人能力,这是一次很好的学习机会。(志愿者小杨,男,33岁)

小杨主要负责雷火明书中基层防疫经验板块的工作。每天整理完主题日报后,他都会在网络会议中与大家一起讨论自己的选题。除了讨论活动,“雷火志愿者”公益社群还在内部为成员提供各种交流学习的机会。比如,组织高校老师开办主题讲座;针对学生群体,开直播分享考研考博经验等。同时,“雷火志愿者”公益社群还参与开发测试了清博大数据和北京青年互联网协会联合上线的公益性救助类小程序,包括谣言发现及挖掘系统、疫情防护知识问答平台、蔬菜合作社查询系统等。^[13]

2020年2月17日,经组织者沈阳教授与团中央、北京市团委和湖北省团委的沟通协调,使得“雷火志愿者”公益社群加入“北京网络志愿服务总队”。这个自发形成的组织更大程度上获得了政府的关注与支持。共青团中央等党媒对做出重大贡献的参与者进行了采访,并报道相关事迹。志愿工作完成后社群成员都拿到了经“雷火志愿者”公益社群认证的实习证明和志愿者服务证明。这时,社群成员获得的身体化形态的文化资本得以“再生产”。文化资本的再生产其实是一种社会化的结果。^[14] 通过社会化,身体化形态的文化资本转化为制度化形态的文化资本。文化资本的制度化是指,将行动者掌握的知识与技能以某种形式正式予以承认,并通过授予资格认定证书等社会公认的方式将其制度化。^[15] 志愿者证明是制度化形态的文化资本的典型形式。

在志愿工作结束后的访谈中,志愿者小乐(女,20岁)说道:

在志愿者期间我不仅认识到了很多优秀的老师和同学,而且志愿者的实习证明与其丰富的经历在日后都将成为我考研复试时的加分项。

由此我们可以看到,成员对文化资本的获取与再生产的需求是促使社群生成的第三个序参量。

由于“社会认同”“意见领袖”及“文化资本”等序参量的作用,公益社群得以生成。加上建序者从一开始就关注志愿社群的秩序建构,因此就很容易形成内部合作信任与分享的关系。在此关系基础上,“雷火志愿者”团队在资源调动和效率上都表现得非常出色。

(二)突发事件公益社群的控制参量

控制参量是推动公益社群走向有序平衡的内在机制和外部环境之和,它使得各个参量遵循伺服原理的作用,使公益社群由混沌走向有序,这个过程即伺服过程。例如,一群无序且混乱的人在有限的舞池中跳舞,在没有规则的情况下他们会经常产生碰撞。而慢慢地,他们会发现舞步的规律,即只要与旁边的人保持方向一致即可避免碰撞,之后便会调整自己的舞步。在这个过程中,秩序逐渐形成。^[16] 然而,类似这种自发地从无序走向有序的过程需要很长的时间周期。此时,若想使其快速变得井然有序,就需要借助控制参量的支配作用^①。

^①“支配原则”在协同学中起核心作用。但提请注意,在使用“支配”时,丝毫不贬义的作用。在这里讲的是一定的顺序关系,和伦理学上的支配含义毫无关系。

1. 以小家卫大家:目标认知机制

所有组织系统中的协同都涉及目标问题。目标的一致性使组织内部协同成为可能的前提条件。可以设想,若组织中的每个个体都只有独立性,没有明确的方向性,那么这个系统就不再受秩序的约束,随之将瓦解崩溃。因此,在志愿者社群中,目标生成秩序,秩序又支配个体的行动,使个体服从。

“目标”一词很早被用于动机心理学的研究,许多理论家的动机定义都包含了目标这一概念。关于目标的形成,主要有三种说法:一是目标形成于认知,是个体追求的行动结果或希望达到的绩效标准;二是目标形成于本能,将目标视为本能概念的一部分;三是目标形成于个人内心构想的、有价值的未来状态,构成动机和人格。本文“群体共同目标”属于行为控制论范畴,即上述第一类用法——视目标为特定情境下复杂动态的终点,认为人们对其行为都有一套标准,这些标准是调整行为的认知机制的一部分。这种认知机制就像一个自动调温器,将人们的当前行为与行为标准做对比,若观察到差异,就会产生调适,直到差异消失。^[17]

在对志愿者社群的观察中,笔者发现“家/家园”是成员间对社群空间的统一称谓。雷火设计小组使用“美化我们的家园”此类隐喻性口号构建成员间共同的意义空间。它表达了志愿者对打赢抗疫攻坚战的坚定信念和解国家之急的迫切愿望,也是群体成员间共同的认知符号。在这一认知机制下,群体成员为了完成目标而控制自己的行为。

在2月3日加入之后,身上多了一份责任感,大家都有一个共同的目标,即为我们共同的家园献一些微薄之力。这一目标不会因任何人任何事而动摇。(志愿者小乐,女,20岁)

由此可以看出,令志愿者成员意志坚定、斗志昂扬与充满必胜信心的是属于这个社群的共同目标,即“为我们共同的家园献出力量”“以小家卫大家”。在一个复杂且相对松散的自组织群体中,共同目标是成员群体意识在精神层面的体现。拥有高目标性的公益社群,其行为也相对稳定。于这些志愿者而言,社群如同“家园的救赎之光”,不仅是其行动的空间,也是满足其目标的途径。

2. 道德自审:行为约束机制

大量的研究表明,信息过载会使用户产生认知负担,使其感到压力与力不从心,甚至会影响用户的健康信息决策而产生极端的行为^[18],比如“舆论极化”^[19]。而笔者在对志愿者社群的参与式观察中发现,志愿者社群内部一直保持着相对稳定的结构与理性的声音。虽然志愿者成员每天都处于过载的信息中,但信息负载导致的负面影响在志愿者社群中表现甚微。这是由于该志愿者组织是基于共同目标而建立的,与纯粹匿名化的网络社群不同。社群内部有着强烈的情感认同,并由此催生了维护群体的正义感,形成了一定的道德约束。

特殊时期的社会中,隐藏着无处宣泄的集体情绪。随着疫情的扩散与蔓延,全国人民的心情都随之波动。这种社会性的焦虑在志愿者社群中表现为“无组织力量”,是一种与群组内成员共同目标相悖的存在。这些无组织力量在疫情期间试图制造恐慌、煽动成员情绪,这对社群内部秩序的形成和维持来说是极大的挑战,舆论场数次引发现象级的效应。有人为疫情献力,也有人发表阴谋论不断地煽动网民愤怒的情绪。

在参与式观察中笔者发现,“雷火志愿者 NO. 1”群组中一名网名叫“齐××”的成员于2020年2月28日不停地在群组内发布煽动性谣言。这类言论不仅使成员心理产生动摇,也给维持社群的稳定带来挑战。这一行为非但没有引起群组内成员的非理性行为,反而遭到群组内成员的共同抵制。网民叫“青萍之末”的群组成员说道“煽动性谣言不可取,作为志愿者需要理智思考,应谨慎转载发言”。这一反馈得到了群组成员的共同支持,最后管理员将“齐××”清退出群组。因此我们可以看到,当有人对社群的稳定性产生威胁时,群组成员立即给予批判与回应,这种道德感不仅是对于他人的监督,还包含对自身是否违背群体团结的自审。

通过上文的分析可以发现,公益社群隐含着两组控制参量:一是在突发事件中公益社群的共同

目标,它使得成员之间达成一致,并生成默认的秩序;二是基于熟人链高度的道德自审性与理性的自我判断机制,它使得成员不断对自身及他人的行为进行检验与纠正,以保证成员的言行符合群体规范与组织目标。这两个控制参量是推动公益社群成员相互协作的重要因素。

(三)突发事件公益社群的逆序参量

对自组织演化过程的研究一般聚焦其复杂系统如何由无序走向有序,由低级有序走向高级有序。也就是说,自组织演化的研究一般不包括弱化的阶段。但由于我们将其视为一个系统,因而其衰退及消亡的阶段也值得关注,为此本文提出“逆序参量”的概念。与序参量、控制参量为组织带来正反馈不同;逆序参量使组织从高级有序走向低级有序或从有序走向无序,即为组织带来负反馈。当组织中的正反馈大于负反馈时,组织得以向更高形式演化;而当组织中负反馈大于正反馈,即逆序参量发挥作用时,组织则会走向弱化与消散。

1. 组织割裂:成员个体嵌入的乏力

在突发事件中,公益社群的共性是“弱联系”。通过“群际桥”搭建了一个又一个的社会网络。随着新成员大批涌入,新人该如何孵化以及他们每个人的具体工作分配成为自组织管理的难点。新老成员之间形成了一种割裂。新成员会有一种外来感,甚至会有一种等着被安排的感觉。而老成员对工作机制已经驾轻就熟,长期高负荷的工作使得他们产生倦怠感。这种现象使新老成员都感到志愿者身份的弱化,最初促使组织生成的序参量在这一过程中也逐渐失去了作用,导致在志愿者工作的中后期,作为核心成员的志愿者大部分都“哀声载道”。

每天睁开眼就要做事,整个一天就完全被志愿者工作给占据了。在群里招人,但进来的只有少数人是实实在在地做事。相对枯燥的工作使得更多人难以坚持下去,很多边缘化的成员在拿到志愿者证明之后就消失了。(志愿者成员,匿名)

这种抱怨性的释放多是由自组织社群本身的特征与性质决定的。由于这种组织具有结构临时性与成员复杂性的典型特征,成员的行动基本依靠自主。而这种自主的个体行为在庞大且弱联系社群中显得无比乏力,大批的成员在这个阶段萌生了脱嵌的想法。

2. 自我退化:共同幻想主题的满足

2020年2月3日中央指导组强调,要“病床等人”不能“病人等床”,确保“应收尽收”。这一指导方针得以落实后,疫情得到了明显的控制。官方力量的“进”,使得民间力量得以“退”。网络求助信息数量逐渐趋零,“雷火志愿者”微信群的信息分享数量也逐渐减少。虽然在此之后微信群成员还会分享有关疫情的情况,但也只是微弱的信息交换,这使得整个自组织系统不足以向更高级的状态发展。志愿者们作为成员的身份归属感也逐渐弱化。2020年4月17日志愿社群管理者小何(女,26岁)在群里发布消息,正式宣布志愿活动结束:

温馨提醒,雷火志愿活动已经结束。本群今后以学习讨论分享为主,拒绝广告,群组成员之间谨慎添加好友,谨慎接触与合作!

我们可以看到,公益社群在取得阶段性胜利后较以前减弱了主要话题的讨论,之后甚至成为内部成员分享零散信息以及感想的平台,整个组织系统呈衰退趋势。对于公益社群而言,导致这种消散的直接影响来源于共同的幻想主题——“携同抗疫”目标的达成。“幻想”一词并非指一般所谓非真实的、毫无依据的想象(imaginary);而是为满足心理或行为之目的,对事件所做的一种创造性与想象性的诠释,而幻想主题就是指该诠释透过沟通所呈现的形式。简言之,幻想主题就是对真实世界的一种认知与诠释。^[20]由于突发事件中的自组织社群一般是因特定的任务而形成,因任务的完成而消散;因此,行动者的“嵌入”“脱嵌”与“再嵌”,随着社会情境的变化随时都可能发生。

共同体成员间的目标已经基本达成,组织内部不会再产生新的变化,也不会再有新的次系统产生。由此系统内部为了能够让自己达到平衡,必须以自退化的方式降低系统的功能。^[21]该微信社群中,已经没有大量成员针对疫情话题进行讨论,系统的维系仅表现为关于“后疫情时代现状”的零星

交流。如在2020年5月5日,微群成员“Cyy”分享了一个针对志愿者心理检测的公益活动:

这是一个给志愿者定制的心理检测公益活动,给志愿者一个疫情后对自己心理了解并及时解决问题的活动。欢迎大家参与。希望大家帮助别人的同时,也照顾好自己。

这也为未来该志愿者社群能否“再嵌”提供了想象空间。

3. 弱规则性:组织资源难以整合

由序参量与控制参量协同产生的伺服原理并不是万能的。在志愿者活动的中后期,由于涌入的成员愈来愈多,以微信为依托的管理平台使组织内部出现混沌、不稳定的因素。作为管理人员的小何(女,26岁)对此深有体会:

由于我们组织采用的是金字塔形的管理模式,处于中层的组长就显得至关重要。但是再往下,每个小组里的成员其实是缺乏管理的,因为你不知道整个群体大概都有谁来参加,无法一一对接到个体,很难去做到完全统计到位。

因结构性的原因,志愿者社群总体缺乏管理,规则性约束太弱。作为核心成员的小崔(男,21岁)针对自组织社群本身的性质表述道:

一方面我们的确做了很多,但是另一方面我们的确是太松散了,这种所谓的松散就是好像没有纪律性。但可能它根本就不是问题,基于这样一种自组织的一个特性,像我们“雷火志愿者”团队,它本就是采用扁平化管理。对这种志愿特性的自组织硬去要求效率,有没有想过有的时候会不会过于高估民间组织的力量。我们会做,但可能在有的时候,人们会高估民间战场的力量,本质上正面战场可能才是真正的战场。

散落在各个角落的人基于“共同抗疫”而聚集在一起,却因组织内部缺乏严格且明确的规则,产生个体嵌入乏力、资源难以整合等问题。

成员过载而形成的组织割裂、成员间共同幻想主题的满足以及扁平化的管理模式,导致自组织远离平衡态。一个远离平衡态的开放系统,当参量达到某一阈值时可以从无序达到有序,从有序达到新的有序;但当参量失衡时,系统便从有序走向混沌。^[6]故此时候伺服原理不再有效,组织内部系统逐渐向临界点发展。此刻内部参量大都没有得到更多的正反馈,从而无法继续与系统进行信息交流,导致负反馈持续增强,因而组织走向弱化。^[22]

三、结论与反思

本文以“雷火志愿者”公益社群为研究对象,对其演化逻辑进行探讨。研究发现,网络自组织社群的演化过程呈现生成、稳定与弱化三个阶段。突发事件压力指数与公益社群活跃程度成正相关,二者是伴生性的。正如上文在探讨公益社群弱化与消散的内在机理时所言,当突发事件趋缓,自组织社群成员的共同目标基本达成后,组织内部往往难以产生新的变化,也不会产生新的次系统。因此,系统内部为了达到平衡,会选择自退化的方式消匿。“因危聚合,危消群散”是其特征,行动者的“嵌入”“脱嵌”与“再嵌”随着社会情境的变化随时都可能发生。

笔者发现“乌合之众”这一明显具有贬义性的称谓在当今媒介社会中的应用具有片面性。不可否认的是,勒庞提出的“乌合之众”在群体行为的研究中具有持久影响力。他认为群体是无意识的,可见的社会似乎是无意识机制运行的结果,而理性的作用却很小。在集体心理中,个人的才智被削弱,自觉个性也随之消失。异质性被同质性吞噬,无意识占据上风。^[23]他还在其著作中指出群体具有缺乏理性和判断力与喜欢夸大自己情感的基本特点。^[23]某种程度上来说,这一观点带有20世纪以来工业化社会中社会学家浓厚的精英主义意识,他们总是有意无意地以启蒙者的姿态出现,认为大众是被动的、无知的乃至愚昧的。^[24]而在现今的媒介社会中,群体并不都是“乌合之众”。在突发事件的情境中,群体也可能并且可以成为如本文案例中的“协合之众”。

最后,本研究虽然已尽量完善参与式观察及深度访谈等各个流程和环节,但亦有一些局限性。

在研究样本方面,因本次研究的目标样本是疫情期间“雷火志愿者”这一特定公益社群,导致结果可能无法推演到所有公益社群。因此,在未来的研究中,可以考虑扩大样本。在研究视角方面,本研究应用协同学理论建立机制模型,将志愿者社群内部的序参量与控制参量视为志愿者活动的主要影响因素,但对外部环境并未有过多的关注。此外,公益社群如何实现与政府的合作与联动,显然是一个重要的课题,有待未来进一步研究。

参考文献:

- [1] Haken Herman. *Informatoin and Self-organizatoin: A Macroscopic Approach to Complex Systems*. Berlin&New York: Springer-Verlag, 1988: 11.
- [2] 杨贵华. 自组织与社区共同体的自组织机制. *东南学术*, 2007, 5: 117.
- [3] 抗击疫情雷火志愿者们在行动. 共青团中央百家号, 2020-02-23. [2021-12-01] <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1659281526242055164&wfr=spider&for=pc>.
- [4] 哈肯. 协同学自然成功的奥秘. 戴鸣钟译. 上海: 科学普及出版社, 1988: 141.
- [5] 吴彤. 自组织方法论研究. 北京: 清华大学出版社, 2001: 49.
- [6] 王贵友. 从混沌到有序——协同学简介. 武汉: 湖北人民出版社, 1987: 71; 5.
- [7] 郭治安. 协同学入门. 成都: 四川人民出版社, 1988: 24.
- [8] 詹姆斯·凯瑞. 作为文化的传播: “媒介与社会”论文集. 丁未译. 北京: 华夏出版社, 2005: 28.
- [9] 曾繁旭, 黄广生. 网络意见领袖社区的构成、联动及其政策影响: 以微博为例. *开放时代*, 2012, 4: 128.
- [10] E. Katz, P. F. D. Lazarsfeld. *Personal Influence: the Part Played by People in Me Flow of Mass Communications*. Glencoe, IL: Free Press, 1955: 85.
- [11] 丁汉青, 王亚萍. SNS网络空间中“意见领袖”特征之分析——以豆瓣网为例. *新闻与传播研究*, 2010, 3: 83.
- [12] 高宣扬. 布迪厄的社会理论. 上海: 同济大学出版社, 2004: 149.
- [13] 张佳琪. 雷火志愿者: 明年, 武汉见! 人民政协网, 2020-03-17. [2021-12-01] <http://www.rmzxb.com.cn/c/2020-03-17/2539398.shtml>.
- [14] 李全生. 布迪厄的文化资本理论. *东方论坛(青岛大学学报)*, 2003, 1: 11.
- [15] 朱伟珏. “资本”的一种非经济学解读——布迪厄“文化资本”概念. *社会科学*, 2005, 6: 119.
- [16] 丁煌, 汪霞. 地方政府政策执行力的动力机制及其模型构建——以协同学理论为视角. *中国行政管理*, 2014, 3: 97.
- [17] 章凯. 目标动力学动机与人格的自组织原理. 北京: 社会科学文献出版社, 2014: 122.
- [18] D. Bawden, L. Robinson. The Dark Side of Information: Overload Anxiety and Other Paradoxes and Pathologies. *Journal of Information Science*, 2009, (2): 180-191.
- [19] 刘学, 任奕飞, 刘金龙. 虚拟社群何以组织化? ——以卡友驿站平台为例. *新闻与传播研究*, 2021, S1: 43.
- [20] K. Rybacki, D. Rybaki. *Communication Criticism: Approaches and Genres*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co, 1991: 17.
- [21] 曹阳, 樊弋滋, 彭兰. 网络集群的自组织特征——以“南京梧桐树事件”的微博维权为个案. *南京邮电大学学报: 社会科学版*, 2011, 3: 9.
- [22] 孙焯. 协同学方法论在社会科学中的定性研究分析. *自然辩证法研究*, 2013, 9: 123.
- [23] 吉斯塔夫·勒庞. 乌合之众. 张波, 杨忠谷译. 武汉: 华中科技大学出版社, 2015: 8-10.
- [24] 连水兴. 从“乌合之众”到“媒介公民”: 受众研究的“公民”视角. *现代传播(中国传媒大学学报)*, 2010, 12: 13.

The Evolutionary Logic of Public Welfare Communities in Emergencies: An Internet Ethnographic Study on "The Thunderfire Volunteers"

Yu Fasheng, Zhang Shiyao (Central China Normal University)

Abstract: The outbreak of the new crown pneumonia epidemic has, to a considerable extent, promoted the development of online public welfare communities that, with the advantage of transcending the limitation of physical space, provide important online rescue in the event of emergencies. This paper attempts to examine the evolutionary logic of self-organization of online public welfare communities from the perspective of synergetic theory. A representative online public welfare community that emerged in the fight against the new crown pneumonia epidemic, "The Thunderfire Volunteers", was explored by in-depth interviews and online ethnography. It is found that online public welfare communities are founded under the effects of three order parameters: "social identity", "opinion leader" and "cultural capital". "Common goal" and "moral self-examination and behavioral restraint mechanism" are the two controlling parameters that govern their adherence to the servo principle. Due to the effects of disordering parameters such as "organization fragmentation", "self-degradation", "weak regularity" and so forth, online public welfare communities are eventually weakened and dissipated. In addition, compared with self-organized communities of other kinds, online public welfare communities brought into being by emergencies can be characterized as "founded in crisis and dismissed after crisis". In a media society of present day, groups are not all "crowds" in Le Bon's sense, and they can instead be well-organized and cooperative as in the case of this article.

Key words: emergencies; public welfare communities; self-organization; evolutionary logic; cooperative groups

■ 收稿日期: 2021-07-26

■ 作者单位: 喻发胜, 华中师范大学新闻与传播学院; 湖北武汉 430070
张诗瑶 (通讯作者), 华中师范大学文学院

■ 责任编辑: 汪晓清