

不同性质违规、政务舆情回应话语与公众评价

——基于公众情景预期的视角

杨洁,张夏恒

西北政法大学 管理学院,陕西 西安 710122

摘要:政务舆情回应话语的有效性取决于公众对不同性质违规事件的感知和预期差异。以96个公共危机事件中的政府情况通报为样本,使用扎根方法构建情理性与程序性回应话语测量指标,通过分析政府能力和道德违规情景下公众“预期-情绪-反应”区别,探寻情理性与程序性话语效果差异,并用情景实验进行验证,结果表明:能力违规后,程序性话语将与政府随后的能力声誉正相关,但与道德声誉负相关;道德违规后,情理性话语与政府随后的道德声誉正相关,但与能力声誉负相关;究其原因是在能力和道德违规后,预期差异导致公众情绪存在愤怒和恐惧情绪的不同偏重,愤怒情绪增强了能力违规后程序性话语的作用,恐惧情绪增强了道德违规后情理性话语的作用。

关键词:政务舆情;能力违规;道德违规;情理性话语;程序性话语

中图分类号:C934 **文献标识码:**A **DOI:**10.12186/2024.04.006

文章编号:2096-9864(2024)04-0042-11

切实增强政务网络信息发布、提高危机后政府沟通话语质量,是近年来政府印象管理实践和学术界关注的热点问题。及时性和针对性是政务话语发布的两个基本原则。及时性指政府通过有效网络渠道迅速响应政务舆情,对事件的发生发展及其原因等全流程清晰说明;针对性是指政务舆情在公开全流程规范过程中,能够区别不同危机情景,精准把握公众对不同性质违规事件的情绪敏感点,进行分类处置。近年来,政府政务违规事件呈现多样化,违反政府工作能力(如“金湖事件”中监管不力)和道

德类(如公务员招考中腐败)等不同类型的政务违规事件时有发生。在组织形象管理的二维印象模型(能力和道德)中,公众对政府能力和道德违规行为存在错误还是劣迹的感知差异,其程序性的形式话语或情理性的共情语言会以不同方式(共鸣或逆反)调整公众预期,通过符合预期的话语来掌控和引导事件在演化中产生的公众情绪和心态十分重要。本文拟选取近年来国内发生的96个公共舆情事件中的政府情况通报文本为样本,探索政务舆情回应话语的类型、公众对舆情话语评价的影响因素。

收稿日期:2024-02-02

基金项目:陕西省科技厅科技新星项目(2021KJXX-44);陕西省社会科学基金项目(2022R343)

作者简介:杨洁(1987—),女,陕西省西安市人,西北政法大学讲师,博士,硕士生导师,主要研究方向:组织危机管理、印象管理理论与实践;张夏恒(1982—),男,山东省济宁市人,西北政法大学教授,博士后,硕士生导师,主要研究方向:跨境电商风险管理、应急管理。

一、政务舆情回应话语效果假设的提出

1. 能力违规和道德违规

从政府舆情回应效果的现有研究来看,已有学者从不同社会认知视角研究了政府回应、政府话语的效果^[1-3],但多关注单一政府危机情景,已有学者开始关注不同类型危机情景对组织不同声誉维度的违背^[4-5],相比营利性组织,公众对政府等非营利性组织的道德声誉比能力声誉有更高的预期^[6]。在政府负面事件回应效果影响因素的研究中,学者发现突发事件后公众对政府会产生不同负面的情绪,如责备、焦虑、愤怒、恐惧与悲伤等^[7-9],也易产生对政府违规中所展现的能力违背的愤怒和对道德违反的恐惧等混合情绪^[10]。另外,政府舆情回应话语大多沿袭 SCCT 体系危机回应的划分方法,有学者提出政府回应话语除理性的就事论事外还包含感性部分^[11-13]。因此,需要从语言学的角度给出有效的度量方法才有助于检验这两个维度对具体类型政府声誉修复的作用。

对于政府声誉划分的维度,学者们有“五维”“三维”和“二维”之分。在较一致的观点中,政府声誉的社会评价被划分为两个基本维度,即能力和道德^[14-15],能力和道德这两类声誉是社会认知与判断组织整体印象形成的两个基本维度^[7]。有学者进一步研究发现,不同类型危机可能刺激组织能力和道德两种声誉,当人们收到关于目标不道德的新信息时,对目标组织印象变化的幅度大于接收到组织能力低时的幅度^[16]。因此,本文将选择以下危机性质划分标准:其一,能力违规事件是指公众对政府部门公共服务力是否有效发挥的怀疑、重新审视政府部门是否拥有提高组织绩效的必备知识和行动技能,如公共服务能力缺陷、突发事件中缺乏科学的决策等。其二,道德违规事件是指政

府违背可信承诺、诚实、仁爱与公正,具体表现为政府行为与承诺不一致,政府及其工作人员未关爱、关心公民,存在腐败、欺诈和不诚实的现象,如腐败、滥用职权、暴力执法等。

2. 能力违规和道德违规后的公众评价

(1) 能力违规和道德违规后的公众预期差异

政府不同回应话语有效性的关键机制是公众对不同政府危机情景的预期^[15-16]。根据 J. Bundy 等^[13]提出的危机反应匹配理论,公众根据情景预期和组织反应的“预期-反应”一致性来评估组织危机回应策略。

在本研究背景下,第一,预期能力和道德违规的本质存在差异,公众感知能力违规事件为“错误”,感知道德违规事件为“劣迹”^[17]。第二,预期道德和能力违规下的责任主体不一致:对于能力违规,国家规定按照属地管理、分级负责、谁主管谁负责的原则,涉事责任部门为第一责任主体;对于道德违规来说,影响的是政府的整体声誉,范围广,主体为更高级甚至整体政府声誉^[18]。第三,能力违规的情绪唤起异于道德违规的,能力违规事件对愤怒情绪具有高唤起度,道德违规事件对恐惧情绪具有高唤起度^[11,19],已有研究表明,在企业信任危机过程中,公众对道德违背情景的敏感性高于其对能力违背的^[20];也有研究发现,公众对国家或政府的负面行为更为失望和愤慨^[21]。基于此,我们总结归纳出了情景差异性下公众对政府违规的预期差异,见表1。

(2) 能力违规后程序性话语的评价

已有文献表明,能力违规后政府偏好使用程序性的话语来修复声誉。对于能力声誉来说,能力违规会直接损害公众对政府能力声誉的预期一致性感知,其修复重点是,在话语中加强公众对政府能力的感知。具体表现在,公众希望通过获得更加全面且详细的信息、了解政府未来有能力完成的承诺,希望政府能够弥补

表1 情景差异性下公众对政府违规的预期差异

预期差异情景类型	本质差异	责任主体差异	情绪唤起差异	违规后的预期一致性
能力违规	错误	属地管理、分级负责、谁主管谁负责的原则	愤怒	公开更全面的信息、对具体官员的惩处和未来的承诺
道德违规	劣迹	整体声誉,范围广,扩散传染效应	恐惧	情感方面做出更多回应,安抚公众情绪,提供讲理调处和线索,建立理性认知

公共服务缺陷、减少突发事件的发生和未来能够作出科学的决策,政府需要体现自身解决公共危机事件的能力^[22]。在程序性话语中,“事实真相”能够澄清公众对实际情况的掌握,“依法处置”符合公众对事件责任主体的预期,“防患于未然”强调政府未来的保证,整体话语能修正公众对政府能力违规的看法,降低愤怒情绪。由于与公众的情景预期相吻合,利益相关者在能力违规事件后重新评估政府能力声誉时,对程序性话语会作出积极反应。据此,提出如下假设。

假设 1a:能力违规后程序性话语将修复政府随后的能力声誉。

对于道德声誉来说,能力违规对其损害相对较小。此时公众不仅关注事件本身,同时关注政府处理事件的态度,具体表现在政府是否以社会利益为导向,持续表现出的诚信和值得的信赖。程序性回应策略价值规范作用低,不能传递出对社会规范的关注信号,在不能安抚公众情绪的基础上只进行事实真相、处置和防患情况的公开,不能修复政府道德声誉,因此,不符合公众预期一致性。据此,提出如下假设。

假设 1b:能力违规后程序性话语将破坏政府随后的道德声誉。

假设 1:能力违规后,程序性话语对能力声誉和道德声誉的修复作用相反。

(3) 道德违规后情理性话语的评价

道德违规将直接威胁道德声誉,发生道德

违规会被认为是在道德和规范上与预期不一致,其修复重点是在话语中体现政府与道德一致性的态度。换句话说,政府给公众提供真相时应注重价值导向,表明政府对事件所持的基本立场与态度,如以人民为中心、对事件的主要观点与主张、承认错误并寻求公众的原谅、表达感同身受的共鸣情感和温馨提示注意事项等。情理性话语包括:第一,情绪安抚,包括价值维护、诚恳道歉、人文关怀并感谢关注。第二,讲理调处,包括探究成因、引导纠正和调和矛盾,向公众传递政府道德价值观的积极态度信号。在情理性话语中,情绪安抚可修正公众对道德违规事件的“劣迹”感知;诚恳态度体现了更高的回应标准,讲理调处可降低责任主体的传染效应,从而减轻公众的恐惧情绪。舆情回应不仅要基于事实,而且要有人文关怀与一定的温度,只有这样,才能产生更为正面的回应效果。因此,情理性话语更符合道德违规后公众对道德声誉的预期。据此,提出如下假设。

假设 2a:道德违规后情理性话语将修复政府随后的道德声誉。

即使在道德违规的高情绪下,公众依然希望政府有能力给出明确的处理结果,找出此次事故中政府或职能部门的全部责任人,让他们负全部责任并对其进行严惩。情理性回应策略会减少公众对危机事件和政府之间的联系,会被公众认为是对事件的责任转移。此外,在发生道德危机事件时,政府可能会面对媒体批评、法律责任、政府行动与要求进行重大的改革,情理性回应会被外界感知是为政府能力违规提供理由或借口,从而对政府的能力有更多的担忧^[23]。据此,提出如下假设。

假设 2b:道德违规后情理性话语将破坏政府随后的能力声誉。

假设 2:道德违规后情理性话语对能力声誉和道德声誉的修复作用相反。

(4) 影响公众评价的情绪因素

情感是行动的关键要素^[24],愤怒、喜悦、团结和激动将直接影响个人的行为表达方式。强化敏感性理论认为,人类有三个相互关联的心理系统来调节认知动机和行为^[25],包括行为抑制系统、行为趋近系统和对抗/逃离系统,这三个系统将分别对个人的行为发挥作用。

其一,愤怒的调节作用。W. A. Gamson 等^[26]认为,愤怒是对不公正和不平等的自然情绪反应,是政府违规行为后最突出的情绪之一。根据前文分析,政府能力违规后公众通常会产生义愤和基于群体的愤怒。研究表明,愤怒情绪会使公众启动行为趋近系统,刺激公众的直观能动性^[27],因此,愤怒增强了个人对事实掌控的预期。当发生能力违规时,行为趋近系统对条件的欲求性刺激敏感,呈现奖励信号或撤销惩罚信号时,该系统被激活,伴随产生积极情绪体验。因此,公众对“错误”的感知得到增强,急切需要政府对涉及官员的明确处理方法和对未来承诺。程序性话语更满足受众对全面事实真相和原因分析的预期。据此,提出如下假设。

假设 3: 愤怒情绪增强了能力违规后程序性话语的作用。

其二,恐惧的调节作用。除愤怒外,常见的另一种消极情绪即恐惧^[28],恐惧是个体处于等级制度中意识到自身力量不足时的一种情绪^[29]。根据前文分析,道德违规后易引起公众对以往价值观怀疑的恐惧情绪。研究表明:体验恐惧的个体的行为倾向是回避和退出恐惧的来源^[30],通常会启动对抗/逃离系统和行为抑制系统;当行为抑制系统对条件的厌恶性刺激敏感,呈现惩罚信号或撤销奖励信号时,该系统被激活,伴随产生消极情绪体验。例如,学者们发现,恐惧会抑制他们在工作中倡导社会问题的意愿^[31]、抑制人们表达自己的意见^[32]、压制

抗议和集体行动^[33]。因此,恐惧增强了公众对安抚情绪的期望。此时,公众期望政府在情感方面作出更多回应,提供更多的信号和线索建立理性认知,安抚公众情绪。情理性话语满足公众预期。据此,提出如下假设。

假设 4: 恐惧情绪增强了道德违规后情理性话语的作用。

综上假设,提出情理性和程序性话语与政府不同声誉的关系假设模型(见图 1)。

二、话语维度构建、量表开发与构思验证

运用扎根理论构建政府回应话语维度,在此基础上采用情景实验法检验情理性话语和程序性话语对政府不同声誉的影响,以及对愤怒和恐惧情绪的调节作用。

1. 基于扎根理论的回应话语维度构建

(1) 取样与数据收集

本研究建立在 2015 年 1 月 1 日至 2022 年 10 月 31 日发生的 96 个公共危机事件中的政府情况通报文本样本库之上,具体搜集步骤如下:首先,搜集并建立案例样本库。依据人民网舆情频道案例库、新华网舆情中心、百度搜索引擎、蚁坊软件等国内权威网站、数据库案例样本较大的舆情检测机构,进行地毯式搜索,剔除涉

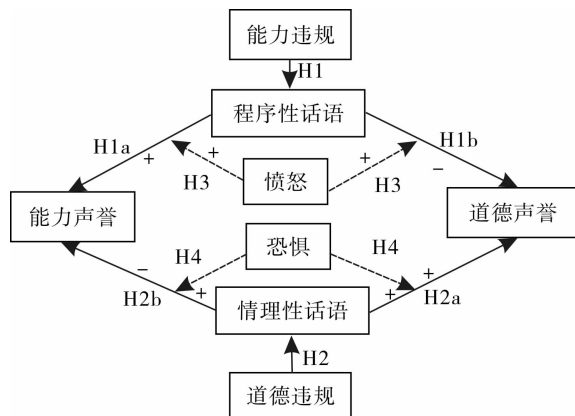


图 1 情理性和程序性话语与政府不同声誉的关系假设模型

及企业、娱乐、动物等与政府部门回应无关的事件,在借鉴“人民网舆情监测室”的舆情事件分类的基础上,建立政府危机案例样本库,通过人工筛选,共搜集到政府危机相关事件 131 件。其次,通过政府部门官方网站和微信公众号的声明和公告等,剔除涉事责任部门无回应事件 35 件。除官方网站,移动媒体成为政府与公众沟通的重要路径。根据腾讯网发布的《2015 年度全国政务新媒体报告》,目前部委微信公众号拥有率超过 40%,31 个省级行政区和 334 个地级行政区均开通了数量不等的微信公众号,县乡级微信公众号也占到了 50% 以上。再次,对样本库中的案例逐条进行深度数据挖掘与样本缺失筛选,最终入选事件为 2015 年 1 月 1 日至 2021 年 10 月 31 日的 96 件,其中,能力违规事件 51 件,道德违规事件 45 件;县级政府回应案例 19 件,市级政府回应案例 48 件,省级政府回应案例 11 件,区级政府回应案例 13 件,中央政府回应案例 5 件,96 个文本总计 53 214 个字,将其作为分析的基本语料库。

(2) 编码过程与量表开发

从 96 例取样的所有数据中共抽取了 552 条原始语句与相应的初始概念,对获得的初始概念进行范畴化,得到 14 个初始范畴,包括了实事求是(简要说明事件情况)、调查取证(公布具体调查情况)、法规引证(解释相关政策法规条款)、解决措施(公布善后或补偿举措)、处罚结果(公布问责或处罚结果)、预警研判(同领域相关问题进行整改)、督办工作(责成后续整改工作)、价值维护(表达态度与立场)、诚恳道歉(对公众表达歉意)、表达感谢(向公众表示感谢)、人文关怀(提示公众规范行为)、公开透明(表明事件发生原因)、引导纠正(抵制谣言)、调和矛盾(主动协调矛盾)。

对开放式编码的 13 个范畴进行归纳整合,最终形成 5 个主范畴,分别是“情绪安抚”“讲理调

处”“事实真相”“依法处置”和“防患于未然”,进而归纳为情理性话语和程序性话语 2 个维度。

经过对选择性编码之间的关系比较、所抽取的概念与政府危机事件回应之间的不断比较以及相关文献研究的比较,构建出以情绪安抚、讲理调处为情理性,事实真相、依法处置、防患于未然为程序性的政府回应话语构思模型。

2. 探索性因素分析

采用探索性因素分析找出最适于测量政府情理性和程序性话语的测量条目,并初步验证其结构维度。本次调查对象为西北工业大学 2020 级 MPA 学生,共发放问卷 245 份,回收问卷 224 份,有效问卷 203 份,其中,体制内和体制外问卷各占 58.9% 和 41.1%。在体制内问卷中,厅局级及以上政府机构、县处级政府和科级及以下政府机构分别占 5.2%、34.5% 和 60.3%。

量表中 14 个题项的 Cronbach's Alpha 系数为 0.928(见表 2),表明该量表具有良好的稳定性。

3. 验证性因素分析

结合 5 个因素间的关系,以五因素为基础模型,分别组成三因素模型(事实真相、依法处置、防患于未然合并,再与情绪安抚和讲理调处组成三因素模型)、四因素模型(情绪安抚和讲理调处合并,再与事实真相、依法处置、防患于未然组成四因素模型)、单因素模型(全部合并)和五因素模型(事实真相、依法处置、防患于未然、情绪安抚和讲理调处组成五因素模型)。结构方程软件 AMOS 处理结果见表 3。

表 2 情理性和程序性话语量表的信度检测(n=203)

维度	因素	标准化的 Cronbach's Alpha 系数
程序性	事实真相	0.815
	依法处置	0.822
	防患于未然	0.781
情理性	情绪安抚	0.834
	讲理调处	0.887
总体信度		0.928

表3 结构的验证性因素分析结果($n=234$)

模型	χ^2	df	χ^2/df	$RMSEA$	$NNFI$	CFI	$PNFI$
基础模型	251.514	189	1.324	0.023	0.969	0.967	0.881
四因素模型	481.201	177	1.931	0.056	0.899	0.912	0.753
三因素模型	804.621	169	2.295	0.078	0.718	0.843	0.596
单因素模型	1258.622	167	4.057	0.120	0.719	0.742	0.542
二阶五因素模型	253.514	189	1.325	0.024	0.969	0.967	0.885

由表3可知,在一阶模型中,基础模型与数据拟合较好, $\chi^2/df=1.324 < 2$, $RMSEA=0.023 < 0.05$, $NNFI$ 、 $CFI > 0.90$, $PNFI=0.881 > 0.50$ 。与基准模型相比,三因素模型、四因素模型和单因素模型的拟合指数较差,由此看来,五因素模型效果最好。测量条目的负荷值见表4。由此,本文界定的程序性话语指的是,政府就事实真相的过程及其取证结果进行说明,对

表4 验证性因素分析中的因素负荷

问项	所属	因素负荷	误差
政府回应能以事实为依据,实事求是	事实真相	0.821	0.261
政府回应能表明调查取证过程和结果	事实真相	0.804	0.374
政府回应能展示处理依据引证政策、法律法规	依法处置	0.759	0.450
政府回应能表明解决问题的具体举措	依法处置	0.744	0.351
政府回应能依法依纪展示惩处结果	依法处置	0.709	0.346
政府回应能总结事故教训并进行预警研判	防患于未然	0.780	0.249
政府回应能落实后续工作和责成整改	防患于未然	0.781	0.226
政府回应能表明道歉和承认错误	情绪安抚	0.836	0.419
政府回应能对媒体和公众的监督表示感谢	情绪安抚	0.739	0.433
政府回应能对公众多样个体预期表达情感共鸣	情绪安抚	0.791	0.378
政府回应能表明所持的立场与观点	情绪安抚	0.859	0.336
政府回应主动承担责任,回应合理诉求	讲理调处	0.844	0.391
政府回应能讲清事故成因、过程或细节	讲理调处	0.746	0.358
政府回应对公众进行引导和纠正	讲理调处	0.766	0.418

依法处理的证据及其处罚结果进行公开告知,并对未来的督导工作进行规划;情理性话语指的是,政府回应中具有价值取向的道歉、表达感谢、人文关怀和价值维护的话语,并对负面事件的成因进行分析,调和和纠正公众愤怒和恐惧的矛盾情绪。

三、政务舆情回应话语效果的实验验证

根据本研究中所建立的政府危机事件案例库,经过多次讨论、筛选,最终确定4个危机事件案例,其中有2个能力违规事件:公民身份循环证明事件和金湖过期药物事件;有2个道德违规事件:深圳湾环评报告抄袭事件和洛南脱贫摘帽掺假事件。为了研究政府回应话语的修复效果,针对每个案例分别设计危机事件发生后政府程序性话语与情理性话语,每个案例各有2个操控项。

1. 变量测量与实验过程

(1) 能力声誉与道德声誉

本文选取能力声誉与道德声誉作为被解释变量,研究能力违背和道德违背后政府回应话语的效果。参考 R. C. Mayer 等^[14]、徐彪等^[18]的研究,能力维度包含“政府组织有能力为公众提供高效的行政服务”“政府组织有能力履行其职责”“政府组织有能力满足社会、公众的合理需要”“公众遇到困难,政府部门有能力妥善解决”4个测量条目,道德维度分别包含“政府组织采取行为时会考虑公众利益”“政府组织提供的信息准确、可靠”“政府组织是诚实

的”“政府组织不会欺骗公众”“政府的决策与行为是为了多数人的利益”5个测量条目。

(2) 程序性话语与情理性话语

采用本研究的结果,情理性话语包括对公众情绪安抚(包括道歉、表达感谢、人文关怀和价值维护)与讲理调处(包括调和矛盾、探究成因和引导纠正),程序性话语包括事实真相(包括事件描述与调查取证)、依法处置(包括法规引证、解决措施与通告处罚措施)和防患于未然(预警研判与督办工作)。

(3) 愤怒和恐惧

参考 K. A. DeCelles 等^[9]的测量方法,愤怒情绪由敌意、不安、恼怒、烦躁和沮丧5个测量条目的程度来测量,所有的参与者要对他们自违规事件发生后感觉到敌意、不安、恼怒、烦躁和沮丧的程度进行评分(“1”=完全没有,“5”=极度)。根据 S. J. Ashford^[34]的风险测量法,用13个条目测量参与者对可能的社会成本的恐惧。在最大似然因子分析中,所有的条目高度都大于0.67,并通过 Oblimin 旋转。

(4) 实验过程

选择具有一定工作经验的本科、专科毕业生作为研究对象,利用他们回高校进修、学习的机会,每次20~40人展开情景实验,共开展8次实验,发放问卷240份,删除无效问卷,最后收集有效问卷227份,研究对象分布于政府机关、事业单位、企业、高校等多种类型的组织。参与者中,女性占45%,平均年龄为36岁(S. D. = 11.51)。在教育程度方面,37%的参与者至少拥有本科学历,58.5%的参与者表示在调查工作之外有工作。按照模拟情景,问卷中金湖过期药物事件55份,公民身份循环证明事件(证明“我爸是我爸”)57份,洛南脱贫摘帽掺假问题事件43份,汕头城管暴力执法事件62份。依据回应话语,情理性话语117份,程序性话语110份。

2. 结果与分析

为保证变量测量的有效性,对信度和效度进行分析。一方面,信度结果显示各测量变量的 α 系数分别是:能力声誉为0.817,道德声誉为0.805,均接近或 >0.7 的可接受水平,表明量表有较高的信度。另一方面,统计软件对数据探索性因子分析(EFA)结果显示,各变量的测量条目MSA均 >0.877 ,总体MSA=0.914, Bartlett球形检验显著,所有的16个问项共会聚成为5个特征值大于1的有效因子。

(1) 不同性质违规前后的政府声誉变化

为保证变量测量的有效性,对信度和效度进行分析的结果均通过。进一步对政府违规类型进行清晰的界定,在问卷2中提出两个问项:“我认为该事件是一次政府能力违规事件”和“我认为该事件是一次政府道德违规事件”。通过上述两个问项的认可程度测试其对政府违规类型的认知。参考徐彪等^[18]的做法,对于同一事件,问题1认同度高、问题2认同度低,则判定为能力违规;反之,则判定为道德违规。如果两个问题认同度都高、都低或没有明显倾向,则判定为无效。依据问卷2中关于违规类型判断的题项,挑选出能力违规得分 >4 ,道德违规得分 <4 的样本,最后得出112个能力违规样本;挑选出道德违规样本得分 >4 ,能力违规得分 <4 的样本,最后得出105个道德违规样本。将两种类型违规样本中的问卷1、问卷2中政府声誉问项分值加总平均,计算出危机事件前后政府声誉的均值(见表5)。结果显示:能力违规后,政府能力声誉和道德声誉均发生下降;道德违规后,政府能力声誉和道德声誉均发生下降。结果表明,调查研究中,不同性质事件描述起到启动效应。

(2) 情理性和程序性话语的效果检验

为考察两种话语对不同性质违规下政府能力、道德声誉的修复效果,对两种性质违规样本

中问卷2和问卷3中的政府声誉进行配对样本 T 检验(见表6),结果表明:能力违规后,程序性话语在一定程度上可以修复政府能力声誉($t = 1.184, P < 0.05$),但是未能修复政府道德声誉($t = 2.251, P < 0.1$),这可能因为能力违规后,公众易感知政府能力发生“错误”表现,责任也会具体到涉事官员,对政府错误表现易产生“愤怒”的情绪。因此,对于政府的能力声誉,程序性话语与公众期望获得更全面的信息、对具体官员的惩处和未来的承诺等保持一致;而对于政府的道德声誉,政府未能针对公众情绪给予安抚,因此不能修复政府道德声誉, H1a、H1b 和 H1 得到验证。

在道德违规事件后,情理性话语可以修复道德声誉($t = 2.514, P < 0.01$),但不能有效修复能力声誉($t = 1.627, P < 0.1$)。可能因为道德违规后,受众大多感知道德违规事件为“劣迹”、主体感知范围外溢和回应标准较高、易产生“恐惧”的情绪。对于道德声誉,情理性话语在情感方面做出表态,政府提供更多的信号和线索建立理性认知、安抚公众,公众期望与此一

致;相反,对于能力声誉,情理性话语使公众对事实真相的预期落空,感知情理性回复话语是政府避免责任的动机性行为, H2a、H2b 和 H2 得到统计验证。同时,能力违规后情理性话语对道德声誉有显著修复作用,但对能力声誉的修复未体现显著的结果;道德违规后程序性话语对政府能力声誉和道德声誉的影响都不显著。

(3) 愤怒和恐惧调节效应的检验

以能力声誉和道德声誉为被解释变量进行不同性质违规事件后的2(话语类型:程序性 vs. 情理性) × 2(情绪:愤怒 vs. 恐惧)方差分析,话语类型和情绪之间的交互作用明显,能力违规后 $F(1, 117) = 9.14, P < 0.05$,道德违规后 $F(1, 110) = 10.54, P < 0.01$ 。能力违规后,高愤怒情绪的被试对程序性话语回应下的政府能力声誉评价的得分高于情理性话语回应下的能力声誉评价 [$M_{\text{情理性}} = 1.654, M_{\text{程序性}} = 2.248, F(1, 66) = 2.21, P < 0.05$],低愤怒情绪的被试对程序性话语回应下的政府能力声誉评价的得分低于情理性话语回应下的能力声誉评价 [$M_{\text{情理性}} = 2.114, M_{\text{程序性}} = 1.538, F(1, 51) = 3.72, P < 0.05$],对道德声誉的修复效果的结果则相反(见图2),研究结果支持 H3。道德违规后,高恐惧情绪的被试对情理性话语回应下的政府道德声誉评价的得分高于程序性话语回应下的能力声誉评价 [$M_{\text{情理性}} = 2.983, M_{\text{程序性}} = 1.774, F(1, 54) = 3.18, P < 0.05$],低恐惧情绪的被试对情理性话语回应下的政府能力声誉评价的得分低于程序性话语回应下的道德声誉评价 [$M_{\text{情理性}} = 2.045, M_{\text{程序性}} = 2.434, F(1, 56) = 2.08, P < 0.05$],对能力声誉的修复效果的结果则相反(见图3),研究结果支持 H4。

表5 不同性质违规前后政府声誉变化

违规事件类型	声誉维度	政府声誉水平		
		违规前	违规后	声誉受损
能力违规	能力	3.551	2.004	1.547
	道德	4.112	2.947	1.165
道德违规	能力	3.114	2.445	0.669
	道德	3.549	1.947	1.602

表6 不同性质违规后声誉维度的独立样本 t 检验

违规事件类型	声誉维度	时段	程序性话语		情理性话语	
			均值	t 值	均值	t 值
能力违规	能力	违规后	1.517	1.184**	1.827	0.148
		修复后	2.624	—	1.544	—
	道德	违规后	2.391	2.251*	1.917	1.140*
		修复后	2.147	—	2.433	—
道德违规	能力	违规后	1.511	0.043	2.947	1.627*
		修复后	1.744	—	1.597	—
	道德	违规后	2.235	2.511	2.514	2.514***
		修复后	2.001	—	3.221	—

注: * 表示 $P < 0.1$, ** 表示 $P < 0.05$, *** 表示 $P < 0.01$ 。

四、研究结论与建议

1. 研究结论

负面事件后政府与公众沟通的有效性长期

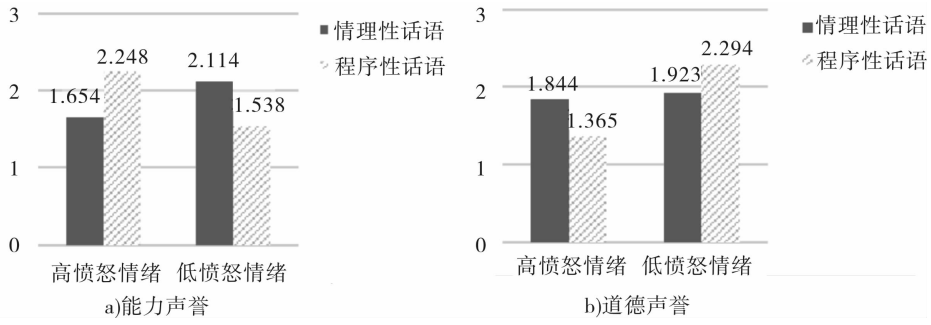


图2 能力违规后话语类型与情绪对政府不同声誉的影响

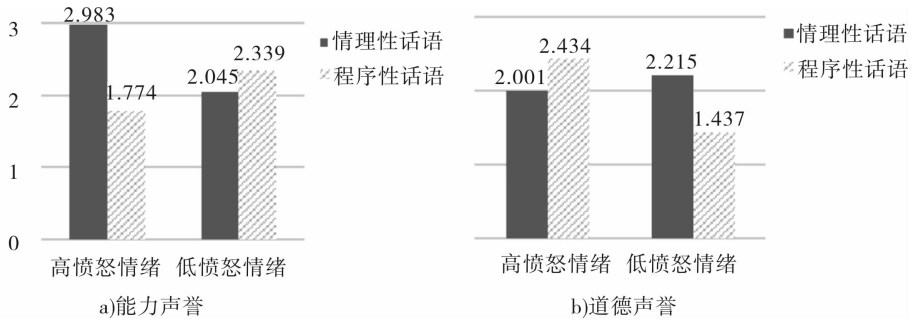


图3 道德违规后话语类型与情绪对政府不同声誉的影响

受到公众认知等问题的影响。在相关研究述评和理论分析的基础上,选取2015—2022年国内96个公共危机事件中政府的情况通报文本为样本,对能力违规和道德违规后政务舆情回应话语对政府能力声誉和道德声誉的效果进行实证分析和检验,结果表明:其一,公共危机事件后政府回应包括情理性话语和程序性话语形式,情理性话语包含情绪安抚和讲理调处两个维度,程序性话语包含事实真相、依法处置和防患于未然三个维度。其二,不同性质违规后,预期不一致导致情理性话语和程序性话语对政府能力声誉和道德声誉的修复效果不同。具体表现在:能力违规后,公众感知事件为“错误”、责任主体明确且易产生“愤怒”情绪,期望具体信息、惩处和未来承诺,因此,发布程序性话语可修复政府能力声誉,但损害政府道德声誉;相反,道德违规后,受众感知事件为“劣迹”、责任主体外溢和回应标准较高且易产生“恐惧”情

绪,公众期望政府安抚公众的情感回应,因而情理性话语可修复政府道德声誉,但损害政府能力声誉。其三,愤怒增强了能力违规后程序性话语的作用,恐惧增强了道德违规后情理性话语的作用。

2. 建议

在实践方面,本文有如下建议:其一,为提高针对性,建议公共组织不要使用混合型的回应话语,识别、处理和优先考虑一个声誉维度,构建单一性质且多维度的回应话语。例如,能力违规后,政府可具体选取程序性话语维度,就事实真相的过程及其取证结果进行说明,或对依法处理的证据及其处罚结果进行公开告知,或对未来的督导工作进行规划,重点修复有能力完成的核心任务等保护能力声誉;道德违规后,可选取情理性话语维度,重点修复是否富有同情心、灵活、诚实等态度,能够保护其公众、成员的利益等道德声誉。

其二,违规行为发生后,政府应根据不同性质危机满足利益相关者的不同期望。违规事件发生后,能力危机事件被认为是意外或者错误,是能力下降的信号;相反,道德危机事件可能被认为是诚信方面的失误,是道德下降的信号。这样一来,危机事件的性质就与政府的多种声誉预期直接相关。由于这些不同的预期,在面对不同类型的危机事件时,不同的回应话语在维护声誉方面是有区别的。已有研究表明,在危机事件发生后,公众“希望得到什么类型的解释”的重要性,公众会寻找不同的答案来重新调整他们对政府特定声誉的期望。因此,公共组织应明确声誉修复是建立在公众期望之上的。

参考文献:

- [1] PAGE T G. I Didn't do it: Comparing denial posture crisis strategies between government and business[J]. *Corporate Reputation Review*, 2020, 23(4): 24-41.
- [2] 唐雪梅,袁熯,朱利丽. 政务舆情回应策略对政府形象修复的影响: 情绪认知视角的有调节中介模型[J]. *公共行政评论*, 2021, 14(1): 114-131, 221-222.
- [3] 杨良伟. 协同惰性、问责压力与地方政府回应: 基于A市网络问政平台的混合研究[J]. *电子政务*, 2022(12): 23-34.
- [4] KIM P H, FERRIN D L, COOPER C D, et al. Removing the shadow of suspicion: The effects of apology versus denial for repairing competence-versus integrity-based trust violations[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2004, 89(1): 104-118.
- [5] BUNDY J, IQBAL F, PFARRER M D. Reputations in flux: How a firm defends its multiple reputations in response to different violations[J]. *Strategic Management Journal*, 2021, 42(6): 1109-1138.
- [6] STIEGERT P, TÄUBER S, LELIVELD M C, et al. The stereotype rub-off effect-organizational stereotypes modulate behavioural expectations, expectancy violation and punishment after transgressions[J]. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2021(165): 127-138.
- [7] COOMBS W T, HOLLADAY S J. An exploratory study of stakeholder emotions: Affect and crises[J]. *Research on Emotion in Organizations*, 2005, 1(1): 263-280.
- [8] 邓卫华,吕佩. 反转或缓解? 突发事件政府回应有效性研究: 基于在线文本情感分析[J]. *中国行政管理*, 2021(2): 123-130.
- [9] DECELLES K A, SONENSHEIN S, KING B G. Examining anger's immobilizing effect on institutional insiders' action intentions in social movements[J]. *Administrative Science Quarterly*, 2020, 65(4): 847-886.
- [10] MILLER D A, CRONIN T, GARCIA A L, et al. The relative impact of anger and efficacy on collective action is affected by feelings of fear[J]. *Group Processes & Intergroup Relations*, 2009, 12(4): 445-462.
- [11] 马翔,包国宪. 网络舆情事件中的公共价值偏好与政府回应绩效[J]. *公共管理学报*, 2020, 17(2): 70-83, 169.
- [12] 雷玉琼,刘展余. 突发公共卫生事件中的网络问政: 诉求与回应——基于新冠疫情期间“地方领导留言板”的数据分析[J]. *电子政务*, 2020(10): 50-61.
- [13] BUNDY J, PFARRER M D. A burden of responsibility: The role of social approval at the onset of a crisis[J]. *Academy of Management Review*, 2015, 40(3): 345-369.
- [14] MAYER R C, DAVIS J H, SCHOORMAN F D. An integrative model of organizational trust[J]. *Academy of Management Review*, 1995, 20(3): 709-734.

- [15] ABELE A E, ELLEMERS N, FISKE S T, et al. Navigating the social world: Toward an integrated framework for evaluating self, individuals, and groups [J]. *Psychological Review*, 2021, 128(2): 290.
- [16] KOCH A, YZERBYT V, ABELE A, et al. Social evaluation: Comparing models across interpersonal, intragroup, intergroup, several-group, and many-group contexts [J]. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2021(63): 1-68.
- [17] 郭钟泽. 破镜能否重圆: 组织信任修复能挽回员工对组织的信任吗? [J]. *中国人力资源开发*, 2019, 36(4): 18-29.
- [18] 徐彪, 张珣. 丑闻对公共信任的传染机制: 一个准实验研究 [J]. *管理评论*, 2021, 33(1): 310-321.
- [19] 成传滢, 张直前, 刘浩东, 等. 政府回应网络舆情工作民众满意度影响因素研究: 基于扎根理论的质性分析 [J]. *情报探索*, 2021(9): 53-61.
- [20] FAN B, LI C, JIN J. The brand scandal spillover effect at the country level: Evidence from event-related potentials [J]. *Frontiers in Neuroscience*, 2020, 13: 1426.
- [21] WOJCISZKE B. Multiple meanings of behavior: Construing actions in terms of competence or morality [J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1994, 67(2): 222.
- [22] 刘焕. 公共事件中政府回应对公众认知偏差的影响 [J]. *情报杂志*, 2020, 39(1): 107-114.
- [23] SCHLENKER B R, PONTARI B A, CHRISTOPHER A N. Excuses and character: Personal and social implications of excuses [J]. *Personality and Social Psychology Review*, 2001, 5(1): 15-32.
- [24] JASPER J M. Emotions and social movements: Twenty years of theory and research [J]. *Annual Review of Sociology*, 2011, 37(1): 285-303.
- [25] DOLINSKY R. Laughing saints and righteous heroes: Emotional rhythms in social movement groups review [J]. *Social Forces*, 2010, 89(1): 332-334.
- [26] STIMSON J, GAMSON W A, STIMSON J, et al. Talking politics [J]. *American Political Science Association*, 1995, 89(8): 179.
- [27] RAO H, DUTTA S. Free spaces as organizational weapons of the weak: Religious festivals and regimental mutinies in the 1857 Bengal Native Army [J]. *Administrative Science Quarterly*, 2012, 57(4): 625-668.
- [28] BRITT L, HEISE D. From shame to pride in identity politics [J]. *Self, Identity, and Social Movements*, 2000(5): 252-268.
- [29] KEMPER T D. Toward a sociology of emotions: Some problems and some solutions [J]. *American Sociologist*, 1978, 13(1): 30-41.
- [30] LAZARUS R S. *Emotion and adaptation* [M]. New York: Oxford University Press, 1991.
- [31] DUTTON J E, ASHFORD S J, LAWRENCE K A, et al. Red light, green light: Making sense of the organizational context for issue selling [J]. *Organization Science*, 2002, 13(4): 355-369.
- [32] MORRISON E W. Employee voice behavior: Integration and directions for future research [J]. *Academy of Management Annals*, 2011, 5(1): 373-412.
- [33] MILLER D A, CRONIN T, GARCIA A L, et al. The relative impact of anger and efficacy on collective action is affected by feelings of fear [J]. *Group Processes & Intergroup Relations*, 2009, 12(4): 445-462.
- [34] ASHFORD S J. Feedback-seeking in individual adaptation: A resource perspective [J]. *Academy of Management Journal*, 1986, 29(3): 465-487.

[责任编辑: 侯圣伟]



引用格式: 杨洁, 张夏恒. 不同性质违规、政务舆情回应话语与公众评价: 基于公众情景预期的视角 [J]. *郑州轻工业大学学报(社会科学版)*, 2024, 25(4): 42-52.