

# 超越血缘

——礼村冲突沟通中的“怕”

高崇 / 著



中国农业大学出版社

CHINA AGRICULTURAL UNIVERSITY PRESS

非外借

# 超越血缘—— 礼村冲突沟通中的“怕”

高 崇 著

中国农业大学出版社

• 北京 •

## 内 容 简 介

转型中的农村社区,正经历着各种矛盾和冲突。研究者通过实地调研,基于某一点一方面去描述正在发生的冲突,另一方面也试图去提炼这种冲突所蕴含的文化意蕴。本书基于所观察到的礼村村民的冲突现象,分析了礼村冲突的一些形式以及村民在冲突中的沟通等,包括礼村村民的隐性冲突、角色内冲突、人际互动层面出现的非正式群体,以及在社区公共层面议题上出现的边缘农民等现象。并从前述研究发现中,提炼出具有本土特色的一个概念——“怕”,描绘礼村“怕”的表征、“怕”的样态,从交往仪规、交往策略以及交往道德三个方面分析作为礼村冲突交往文化中的“怕”,并从需要、社会结构以及社区文化三个方面来探讨“怕”的情感唤醒机制。本书最后对“怕”进行进一步的分析和讨论,介绍作为礼村公民情感的“怕”对于礼村村民公共参与行为的内容和方式的影响,以及“怕”对于礼村冲突沟通方式的影响,并在此基础上提出了社区融合的时代命题。本书适合所有对中国农村发展转型感兴趣的读者,尤其适合农村社会学、发展传播学、农村发展与管理等学科领域的读者,为他们提供了一种研究视角。

### 图书在版编目(CIP)数据

超越血缘:礼村冲突沟通中的“怕”/高崇著. —北京:中国农业大学出版社,2016.6  
ISBN 978-7-5655-1567-5

I. ①超… II. ①高… III. ①农村文化-研究-海淀区 IV. ①G127.13

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 102287 号

书 名 超越血缘——礼村冲突沟通中的“怕”

作 者 高 崇 著

策划编辑 石 华

责任编辑 刘耀华

封面设计 郑 川

责任校对 王晓凤

出版发行 中国农业大学出版社

社 址 北京市海淀区圆明园西路 2 号

邮政编码 100193

电 话 发行部 010-62818525,8625

读者服务部 010-62732336

编辑部 010-62732617,2618

出 版 部 010-62733440

网 址 <http://www.cau.edu.cn/caup>

e-mail cbsszs@cau.edu.cn

经 销 新华书店

印 刷 涿州市星河印刷有限公司

版 次 2016 年 6 月第 1 版 2016 年 6 月第 1 次印刷

规 格 787×1 092 16 开本 13.5 印张 233 千字

定 价 36.00 元

图书如有质量问题本社发行部负责调换

# 前 言

转型中的农村社区,正经历着各种矛盾和冲突。研究者通过实地调研,基于某一点一方面去描述正在发生的冲突,另一方面也试图去提炼这种冲突所蕴含的文化意蕴。本研究聚焦“社区转型下农村社区冲突沟通与交往文化”这一研究课题,选取北京市海淀区尚庄镇的礼村作为调研点进行实地调查,采用观察、深度访谈、文献等多种资料收集方法,始终紧紧围绕这一核心主题进行调查和论述,试图对农村转型社区的冲突沟通与交往文化进行描述和解释,以增进对农村冲突沟通文化的认识和理解。主要研究发现四方面内容。

第一,礼村的自然气候会对村民在公共场合的交往行为造成一定的负面影响,同时,礼村在村民构成上日趋多元,且村民的对外交往较多,这也不可避免地影响到村民内部交往的频率和质量。除此之外,本研究还认为村民之间的冲突(包括显性冲突和隐性冲突)也对村民交往有重要影响。

第二,礼村的冲突包括邻里议题层面的冲突和社区公共议题层面的冲突。前者包括人情往来、游戏休闲、利益纠葛和市场买卖四个方面;后者则涉及社区的政治、经济和文化三个议题层面。而这些冲突主要是隐性冲突,更多呈现为角色内的冲突,即角色意识和角色规定之间的冲突,给当事者造成了一定程度的困扰。

第三,礼村的内部存在一些非正式群体如礼村的宗族、政治和经济群体等,而依照血缘和利益、情感与理性的不同,非正式群体又具有内、外之别,这些不同的关系类型影响了村民对社区冲突形式的选择和冲突的受损度。

第四,本研究还从整个礼村自治组织的角度,发现了“边缘农民”现象,即礼村社区中参与社区事务程度较低的群体,他们在面对社区冲突时,基于自身的特征,主要有回避、“迎合”、借助第三方等冲突沟通方式。

本研究基于上述发现,在对礼村冲突的形式以及冲突沟通的方式进行分析的基础上,进一步提炼出“怕”这个具有本土特色的概念。礼村的“怕”或恐惧主要有利益缺

失、关系破损、政治恐惧、法律恐惧等四类。作为礼村的冲突交往文化，“怕”在许多时候表现为一种交往仪规、一种交往策略，它甚至成为农民的一种交往伦理。“怕”作为一种情感、一种礼村冲突交往文化产生的因素，主要有需要、社会结构以及社区文化三个层面。“怕”越来越成为礼村这一农村转型社区在“超越血缘”中的冲突沟通文化，表现出礼村农民在亲缘交往与沟通中的矛盾和变迁。

最后，本研究进一步提出并讨论了“怕”与礼村社区融合这一时代命题，认为社区融合是礼村社区组织有效性的特征之一，而“怕”作为一种冲突交往文化则给礼村组织的有效性带来了负面的影响，为此，本研究提出了四点建议：一，作为一种公民情感，“怕”部分反映了礼村村民的公民意识现状，影响了礼村村民的社区公共参与内容和方式的选择以及冲突沟通方式的选择等，而且，“怕”给礼村村民带来了两难的困境。因此，“怕”面临着内涵和整体的双层转型。二，将非暴力作为礼村冲突沟通的礼让逻辑。三，注重管理公平，创设制度性的协商民主氛围，对边缘农民进行持续的、合理的伦理关怀。四，将社群作为礼村社区融合的方向。

本书主要基于研究者的博士论文修改而成，得益于北京工商大学学术出版基金的资助，才得以面世，借此机会向在本书写作过程中提供过帮助的诸多同仁表示感谢，也欢迎各方专家和读者不吝赐教。

著 者

2016年3月

# 目 录

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 第1章 导论 .....             | 1  |
| 1.1 研究问题和意义 .....        | 1  |
| 1.1.1 研究缘起 .....         | 1  |
| 1.1.2 研究意义 .....         | 3  |
| 1.2 文献综述和讨论 .....        | 4  |
| 1.2.1 核心概念界定 .....       | 4  |
| 1.2.2 文献综述与讨论 .....      | 6  |
| 1.3 如何实施研究 .....         | 21 |
| 1.3.1 研究方法的选择 .....      | 21 |
| 1.3.2 联系礼村 .....         | 23 |
| 1.3.3 初识礼村 .....         | 23 |
| 1.3.4 收集材料 .....         | 24 |
| 1.3.5 成文 .....           | 25 |
| 1.3.6 推广度及其他 .....       | 26 |
| 1.4 研究思路 and 结构 .....    | 28 |
| 1.4.1 研究思路 .....         | 28 |
| 1.4.2 研究结构 .....         | 30 |
| 第2章 外部和内部——礼村的交往 .....   | 32 |
| 2.1 多彩的礼村——礼村的自然环境 ..... | 33 |
| 2.1.1 礼村的自然地理环境 .....    | 33 |

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| 2.1.2 礼村的气候条件 .....                         | 35  |
| 2.2 多联的礼村——礼村的外部交往 .....                    | 36  |
| 2.2.1 礼村的历史脉络 .....                         | 36  |
| 2.2.2 礼村的社会交往 .....                         | 37  |
| 2.3 多元的礼村——礼村的内部交往 .....                    | 43  |
| 2.3.1 礼村的“土著” .....                         | 43  |
| 2.3.2 礼村的“外来”板块 .....                       | 50  |
| 2.3.3 礼村的民间组织 .....                         | 53  |
| 第3章 邻里与公共——礼村的日常生活冲突 .....                  | 56  |
| 3.1 邻里议题层面的冲突 .....                         | 57  |
| 3.1.1 礼金——人情的标尺之一 .....                     | 57  |
| 3.1.2 游戏休闲 .....                            | 62  |
| 3.1.3 利益纠葛 .....                            | 66  |
| 3.1.4 市场买卖 .....                            | 70  |
| 3.2 礼村公共议题层面的冲突 .....                       | 72  |
| 3.2.1 礼村政治议题 .....                          | 72  |
| 3.2.2 礼村经济议题 .....                          | 75  |
| 3.2.3 礼村社会文化议题 .....                        | 82  |
| 第4章 隐性与角色内冲突——作为表演的冲突 .....                 | 91  |
| 4.1 礼村的隐性冲突——以礼物流动中的冲突为例 .....              | 92  |
| 4.1.1 礼物流动中的冲突的前台 .....                     | 93  |
| 4.1.2 礼物流动中的冲突的后台 .....                     | 97  |
| 4.2 礼村的角色内冲突 .....                          | 101 |
| 4.2.1 角色内冲突概念的提出 .....                      | 102 |
| 4.2.2 礼村角色内冲突的形式 .....                      | 103 |
| 4.2.3 虚实和真假——村民表演中角色内冲突的交际特性及道德<br>追问 ..... | 109 |
| 4.2.4 村民表演中角色内冲突的功能 .....                   | 112 |

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| 第5章 群体与边缘——礼村自治组织中的冲突沟通 .....          | 114 |
| 5.1 礼村的非正式群体 .....                     | 115 |
| 5.1.1 非正式群体是礼村社区结构中的一环 .....           | 116 |
| 5.1.2 礼村村民的内、外群体 .....                 | 126 |
| 5.2 三环格局中的边缘农民 .....                   | 132 |
| 5.2.1 “中心·半边缘·边缘”——当代礼村社区的“三环”格局 ..... | 132 |
| 5.2.2 礼村的边缘农民 .....                    | 134 |
| 5.2.3 礼村边缘农民在冲突中的沟通行为 .....            | 136 |
| 第6章 礼村冲突交往中的“怕”文化 .....                | 142 |
| 6.1 礼村“怕”的符号学 .....                    | 144 |
| 6.1.1 利益缺失恐惧 .....                     | 144 |
| 6.1.2 关系破损恐惧 .....                     | 146 |
| 6.1.3 法律恐惧 .....                       | 147 |
| 6.1.4 政治恐惧 .....                       | 148 |
| 6.2 作为冲突交往文化的“怕” .....                 | 151 |
| 6.2.1 显在和隐在的“怕”——作为交往仪规的“怕” .....      | 153 |
| 6.2.2 “怕”与“让”“忍”——作为交往策略的“怕” .....     | 154 |
| 6.2.3 对“怕”的道德追问——作为交往伦理的“怕” .....      | 159 |
| 6.3 “怕”的情感唤醒 .....                     | 160 |
| 6.3.1 需求唤醒“怕” .....                    | 161 |
| 6.3.2 社会结构唤醒“怕” .....                  | 163 |
| 6.3.3 文化唤醒“怕” .....                    | 165 |
| 第7章 “怕”与社区融合 .....                     | 170 |
| 7.1 “怕”——礼村冲突交往文化的转型 .....             | 172 |
| 7.1.1 “怕”与礼村村民的公民意识 .....              | 172 |
| 7.1.2 “怕”的两难困境 .....                   | 176 |
| 7.1.3 “怕”的转型 .....                     | 177 |
| 7.2 非暴力——礼村社区冲突的礼让逻辑 .....             | 179 |

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 7.2.1 暴力和礼让——冲突沟通的张力 .....          | 179 |
| 7.2.2 礼村的“怕”与实用主义的冲突沟通方式 .....      | 181 |
| 7.2.3 非暴力——农村社区冲突的礼让逻辑 .....        | 185 |
| 7.3 边缘农民在礼村社区公共议题层面冲突中走出边缘的路径 ..... | 190 |
| 7.3.1 注重管理公平 .....                  | 190 |
| 7.3.2 边缘农民需要合理、持续的伦理关怀 .....        | 191 |
| 7.3.3 创造制度性的协商民主氛围 .....            | 192 |
| 7.3.4 需要双方具有冲突沟通的技巧和能力 .....        | 192 |
| 7.4 社群——礼村社区融合的方向 .....             | 193 |
| 参考文献 .....                          | 196 |
| 后记 .....                            | 206 |

# 第1章 导论

## 1.1 研究问题和意义

### 1.1.1 研究缘起

“社区转型下农村社区的冲突沟通与交往文化”这一选题可谓是我的生成主题,是缘于研究者对下列问题的思考。

#### 1.农村社区冲突的现状如何?

农村社区是构建和谐社会的重要社会单元。由于资源分配、利益差异、个体差异等因素,尤其是现阶段城市化加速发展(这既是黄金的发展期,也是矛盾的凸显期),“一定程度的社会冲突其实是无法避免的”。任何忽视或轻视它存在的态度都有违辩证唯物主义的思想。农村社区存在着从“有组织的”到“个体式的”抗争,从“公开的”到“隐蔽的”抵制等多种冲突形式。例如,2007年5月发生于广西博白县部分群众围堵乡镇政府的群体性事件便是“公开抗争”的典型案件之一。农民公共参与低下等现象则成为隐性冲突的表现之一。无论是隐性或是显性冲突,冲突的负面性无可避免。无论是情感伤害或是物质财产损失,都已无法弥补。因冲突而造成的心理隔阂,将是冲突后双方难以跨越的鸿沟。由此,农村社区冲突越来越受到各方关注,尤其是在政府践行科学发展观,构建和谐社会的当下,冲突问题愈加受到管理者和研究者的高度重视。

## 2. 如何看待冲突中的沟通管理?

就农村社区冲突而言,无论是“有组织的”或是“个体的”对立,无论是显性的还是隐性的冲突,无论其表现如何,归根结底仍然是人与人之间的对峙与冲突。若遵从建设性的诊断方向,则可归因为人与人之间的沟通不畅或不当,这便涉及如何形成良好的人际传播与沟通问题。冲突并非洪水猛兽,它同时亦意味着机会,关键是当事者如何看待和处理。由于缺乏沟通或沟通质量不高,致使冲突常常被激化,而有效的沟通则可以帮助我们消除障碍,促进交流,获取信息,并能加强关系。和谐社会构建不是单纯压制冲突,而是正视冲突,讲究沟通策略。讲究沟通策略虽然可能无法消除分歧,但至少可以求同存异,避免将冲突激化。否则,粗暴鲁莽或笨拙的沟通将导致冲突激化升级,从语言的暴力上升为身体的暴力,导致各方利益俱损的结局。研究人员曾得出人们处理冲突的五种方法:回避、竞争、迎合、妥协以及合作正视和解决问题。其中最后一种方法应是最佳策略,即使冲突各方正视问题,求得一种双赢的结局,强调既正视问题的解决,也重视人际关系。

## 3. 如何剖析农民的冲突沟通管理样态?

农村、农民冲突有显性和隐性之分,有邻里、社区之别,有暴力和非暴力之不同。如果交叉观之,则农民在冲突中的沟通管理样态实在是多样的。例如,在参与社区公共事务方面,有些农民具有封闭性、沉默性等特征,他们在面对社区公共冲突时更多采取回避、迎合、抵制、邀请第三方参与等消极应对策略,如何在实地研究中界定这部分人群?如何细化他们在社区公共冲突中的沟通策略?他们为什么会采用这样一些方式?这些问题需要研究者给予描述和思考。再如,鉴于不同的村民关系,村民在社区冲突中,会有不同的冲突表现,那么,如何去描述并归纳、提炼这种现象?如何看待这种冲突交往背后的东西?如何挖掘农民在冲突中沟通管理背后的文化因素?如何认识不同的沟通管理形态对冲突走向的不同影响?是否能够从中发现某些时代转型在社区发展中留下的烙印?等,如此问题都需要研究者在实地研究中记录和思考。

## 4. 如何认识冲突?

如果我们延展冲突观念,小到意见的分歧,大到显性的矛盾纠纷,其实都属于我们此处所谓的冲突范畴。一方面,和谐社会并非没有冲突,期待能够消灭冲突的观念是不符合转型社会现状的,是对社会现状的理想化认知。社会工作本质上更多是与冲突打交道,社会工作者要转变冲突观,要理性面对冲突,而非惧怕冲突。如果害怕冲突,这种观念反而有可能被一些人有意或无意地利用,由此获取

不正当的利益。另一方面,和谐社会构建不是单纯压制冲突,而是正视冲突,讲究沟通策略。“宜黄”事件用事实证明了这一点:围堵无助于化解矛盾,暴力式沟通只会激化矛盾与冲突。

### 1.1.2 研究意义

#### 1. 理论意义

第一,从广义上理解冲突,冲突作为研究对象而非研究视角,将隐性冲突和显性冲突、邻里议题层面的冲突与公共议题层面的冲突糅合在一起思考,有助于挖掘农民的冲突沟通与交往文化,丰富对农民交往的认识。

第二,从沟通管理的角度研究农村农民冲突,勾连宏观的管理与微观的自我管理,从冲突当事人和管理者的视角来探讨冲突的沟通管理,扩展对农民公民意识研究的视野。

第三,提出“怕”作为礼村村民冲突的交往文化,展现出中国农村转型社区村民交往“超越血缘”的矛盾和变迁,丰富了对农村冲突交往文化的认识。

第四,本研究是对“冲突”这种社会形式的研究,但是却结合了社区分析,即限定于礼村这样一个自然社区中进行分析,实际上是对社区分析和形式社会学的一种结合和创新。正如费孝通教授曾言,“政治活动和经济活动,如果抽去了它们的功能来看,原是相同的,都是人和人之间的相互行为。这些行为又可以从它们的形式上去分类,好像合作、冲突、调和、分离等不同的过程。”(费孝通,2008)这便是所谓的形式社会学的研究对象。“在发展的趋势上看去,可以说的是社会学很不容易和政治学、经济学等在一个层次上去得到一个研究社会现象的综合立场。我在这里指出了两条路线,指向两个方向。很可能是再从这两个方向分成两门学问;把社区分析让给新兴的社会人类学,而由‘社会学’去发挥社会行为形式的研究”。(费孝通,2008)本研究坚持对研究的发现进行形式社会学的分析,坚持把所发现的社会行为作为研究对象,努力抽离出礼村冲突交往文化的实质。

#### 2. 实践意义

第一,通过对农村农民冲突及其沟通管理文化的深描,有助于深化我们对农村社区尤其是转型下农村社区的冲突的认识和理解。

第二,通过强调并建构非暴力沟通的冲突管理模式,为社区治理提供了现实的依据,为农村社区的和谐稳定提供了思想借鉴。

第三,通过强调管理公平,关注农村社区中的边缘群体,充分认识到边缘群体对社区公共事务以及社区治理与发展的重要作用。

第四,指明社区融合是社区治理的方向,为当下的转型社区提供了主要的关注点,有助于社区的和谐与发展。

## 1.2 文献综述和讨论

### 1.2.1 核心概念界定

杜宇(2007)提出了一个冲突概念组合,如图 1-1 所示。

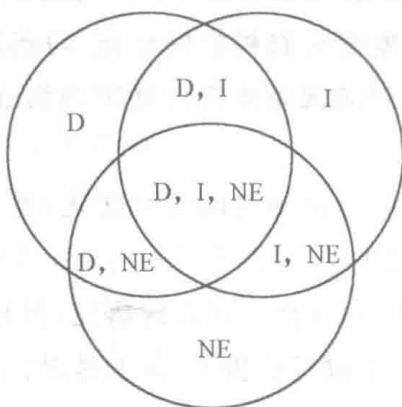


图 1-1 冲突概念组合

图 1-1 中,D 代表从“不同意见”单方面定义冲突;NE 代表从“负面情感”单方面定义冲突;I 代表从“恶意妨碍”单方面定义冲突;D,NE 代表从“不同意见”和“负面情感”双方面定义冲突;D,I 代表从“不同意见”和“恶意妨碍”双方面定义冲突;I,NE 代表从“恶意妨碍”和“负面情感”双方面定义冲突;D,I,NE 代表从“不同意见”、“恶意妨碍”和“负面情感”三方面定义冲突。

第一,有的研究者侧重于认为冲突是显性的或可见的。Eggert(2006)对冲突进行了描述性定义,他认为“双方或更多方,其中一方往往更为强势,声称有权拥有某一有限的资源或是声称有权按某种理由行事,卷入冲突的任何一方都会阻碍另一方愿望的实现,这时就会产生冲突”。Fisher(1994)认为毁灭性冲突是指“目标和价值对立的两个或多个组织的一方试图控制另一方或其他几方的努力和对另一方或其他几方拥有敌对情绪的过程”。黄囡莉(2007)将“冲突”的静态含义引申为“意见相差、相互抵触”“冲突”的动态含义,意指“攻击”或“争斗”。袁基瑜(2006)认为,冲突是指个人、团体之间,由于对同一事物持有不同的态度和处理方法而产生矛盾,这种矛盾的激化就称为冲突。

第二,有的研究者认为冲突是隐性冲突和显性冲突的联合体。冲突是一种对立的行为,冲突来自互不兼容性。这种对立的表现形式和程度会有很大的差别,涵盖所有水平的冲突,可能是消极冷漠、沉默抗议,也可能是明显的攻击行为、侵犯伤害对方。冲突是一种互动的历程。冲突是一个动态的、不断改变的历程,采取建设性的做法,冲突可以降低,双方关系得到改善;采取破坏性的做法,敌意可能升高,引发更激烈的冲突。结果如何,要看冲突中双方的互动过程(樊富珉,2003)。

Robbins(2001)提出了冲突行为强度联合体的概念,以表述不同的冲突行为,从无冲突,到轻微的意见分歧或误解,到公开的质问或挑战对方,到武断的言语攻击,到威胁和最后通牒,到侵犯性的身体攻击,再到摧毁对方的公开努力等。所有的冲突行为都处于这个连续体的某一个位置上(转引自樊富珉,2003)。潘晓云(2009)认为,冲突是两个或两个以上主体基于对客体所期望结果或处置方式互不相容、互相排斥而引起的心理上、行为上的矛盾对立过程。

第三,有的研究者认为冲突具有客观和主观两重性。冲突具有客观性,即冲突是客观存在的,是一种不可避免的社会现象。冲突又是一种主观的感受。冲突是感知到的或实际存在的两个独立个体间的干扰(Wilmot & Hocker, 2001,转引自 Lauren M. Edelstein,2009)。胡云乔(2002)认为冲突是由某种抵触或对立状况而感知到的不一致的差异。这里差异不一定是客观的,即在实际上可能不存在任何差异,但只要人们感觉有差异存在,冲突就会产生;相反,即使客观上存在着差异,但人们并没有感觉到,冲突就不会产生。

第四,有的研究者强调了沟通在冲突中的地位。如帕特南和普尔(1987)将冲突界定为“持有相对立目标与价值观的相互依赖的人们之间的互动,他们将对方视为实现自己目标的潜在干扰”。他们又进一步指出“沟通构成了冲突的本质,它能促进相对立问题的产生,形成个体对可感知的冲突的认知,将情绪及观念转化为冲突的行为,并且还会为今后的冲突铺设舞台”(转引自凯瑟琳·米勒,2000)。

第五,马新建(2002)归纳出具有共性的冲突的本质内涵:其一,冲突是不同主体或主体的不同取向对特定客体处置方式的分歧,而产生的行为、心理的对立或矛盾的相互作用状态。前者主要表现为行为主体之间的行为对立状态,后者主要表现为主体内部的心理矛盾状态。其二,组织的冲突是行为层面的人际冲突与意识层面的心理冲突的复合。冲突是否存在不仅是一个客观性问题,而且也是一个主观的知觉问题。其三,冲突的主体可以是组织、群体或个人;冲突的客体可以是利益、权力、资源、目标、方法、意见、价值观、感情、程序、信息、关系等。其四,冲突

是一个过程,它是从人与人、人与群体、人与组织、群体与群体、组织与组织之间的相互关系和相互作用过程中发展而来,它反映了冲突主体之间交往的状况、背景和历史。其五,冲突的各方既存在相互对立的关系,又存在相互依赖的关系,任何冲突事件都是这两种关系的对立统一状态。

本研究对冲突的理解与马新建对冲突的认识是一致的。即所谓“冲突”是指由于不同主体或主体的不同取向对特定客体处置方式的分歧,而产生的行为、心理的对立或矛盾的相互作用状态。前者主要表现为行为主体之间的行为对立状态,后者主要表现为主体内部心理的矛盾状态。冲突是显性冲突和隐性冲突的联合体,具有客观和主观两重性,冲突是一个过程,沟通在冲突中占有非常重要的地位。

## 1.2.2 文献综述与讨论

### 1.2.2.1 中国农村的冲突

#### 1. 关于冲突的一般研究

##### (1) 冲突观

综观目前理论界对冲突性质的认识,基本上可以分为三种观点。第一种观点认为冲突具有危险性和破坏性,组织内一旦出现冲突,会造成两个人或两个组织无法在一起工作,于是阻碍或扰乱了正常的活动。冲突成为组织机能失调、非理性、暴力和破坏的同义词。因此,传统观点强调管理者应该尽可能避免和消除冲突;第二种观点则认为冲突是任何组织都无法避免的自然现象,不一定给组织带来不利的影响,而且有可能成为有利于组织工作的积极动力。既然冲突是不可避免的,管理者就应该接纳冲突,承认冲突在组织中存在的必然性和合理性。在齐美尔看来,冲突往往是一种维持或增强群体整合的方式(转引自乔纳森·特纳,2006)。William A. Gamson 指出,“深恨”冲突对于社区而言并不都是坏的,缺乏“深恨”冲突并非一定是一个理想社区的迹象(转引自莱瑞·赖恩,2004)。第三种观点则是冲突的互动作用观点。与前述人际关系观点只是被动地接纳冲突不同,互动作用观点强调管理者要鼓励有益的冲突,认为一定水平的有益的冲突会使组织保持旺盛的生命力,善于自我批评和不断革新(贾福民,2009)。Jorge Ávila De Lima(2001)认为,应该忘掉友谊,通过利用教师间的冲突来推动学校的变化。而孔冬则认为冲突对组织的影响和利弊,主要是看冲突的程度以及管理者处理冲突的艺术和技巧(孔冬,2004)。

## (2) 冲突的原因

我们研究的层次不同,冲突的原因也有所不同。有的研究者从宏观视角提出探究社会层面冲突的理由。例如,桑德斯(1982,转引自卜长莉,2009)在《社区论》的第四篇“社区:一种社会不平等的冲突”中,集中阐述了他的社区冲突理论,他认为冲突不是社会固有的,而是社会中现有的不平等而产生的必然结果,是彻底的剧烈的社会变迁的前奏。由此,我们可以看到,桑德斯将冲突的原因归为社会的结构。

James Coleman 认为,冲突主要由三个当地根源滋生的:第一,经济因素;第二,政治争论,如选举或修订城市宪章;第三,价值冲突(转引自莱瑞·赖恩,2004)。Thomas Dietz 等(1989)通过对环境健康与安全问题的分析,认为冲突是社会建构的,并且由此认定社会问题或社会冲突的本质往往是与资源所涉各方对资源价值的认定有关。

有的研究者则聚焦于组织冲突,认为在组织层面,冲突大致有三个原因:人格差异、结构差异、沟通差异。人格差异是由个体的特性和价值观的不同引起的。结构差异是由于人在组织中的不同位置而引起的。沟通差异是由语义困难、误解等引起的(胡云乔,2002)。汪新军(2009)、杜鹏(2002)则认为冲突产生的原因主要有三种,分别是目标差异、利益驱动和价值观差异。Rahmi(1979)在他的研究中指出组织冲突产生的六类原因是:情感冲突、利益冲突、价值冲突、认知冲突、目标冲突、永久冲突。

就组织冲突而言,从前述研究文献来看,我们基本上可以将其归为个体归因和组织归因两类。冲突归根到底是一种人的行为,人的行为是因其“人格”因素和环境的相互影响而发生的,正因为有上述两者的作用,人们会很自然地形成对他人或其他组织的看法,当两个群体的立场相互抵触时,冲突很容易发生(杜鹏,2002)。袁基瑜(2006)认为,一般在以下情况下会产生冲突:一是个体或组织被迫参与同自己的需要和利益不一致的行动;二是个体或组织的行为偏好、满足度与其他个体或组织的不相容;三是共同需要稀缺资源,但个体或组织未得到充分满足;四是双方忽略了共同的行动,具有某些含有偏见的排他性行为偏好。

除了就一般性组织的冲突进行探究之外,有的研究者还对高校、医院等组织的冲突进行了研究。例如,王雯(2008)分析了我国大学师生冲突问题的原因主要有缺乏有效沟通、个性与价值观差异、角色差异、地位差异、学校教育管理体制不完善、缺乏良好的组织文化、对利益认识不一致等方面。吕艾芹(2008)认为医患人际冲突的原因主要在于经济方面的因素、社会知觉的冲突、信息匮乏、医患角色不平等、信任危机等。

### (3) 冲突管理

由于冲突观的差异,有的研究者倾向于使用“冲突解决”,而有的研究者则倾向于使用“冲突管理”这一更中性的用语,并且含义也更宽泛。冲突管理应有广义与狭义之分。广义的冲突管理应当包括冲突主体对于冲突问题的发现、认识、分析、处理、解决的全过程和所有相关工作,也就是对于潜在冲突(潜在的对立或不一致)→知觉冲突(冲突的认识和个性化阶段)→意向冲突(冲突的行为意向阶段)→行为冲突(冲突主体采取行动阶段)→结果冲突(冲突形成结果及其结果的影响阶段)的全过程进行研究管理;狭义的冲突管理则着重把冲突的行为意向和冲突中的实际行为以及反应行为作为研究对象,研究冲突在这两个阶段的内在规律、应对策略和方法技巧,以便有效地管理好实际冲突。迄今所见的论述冲突管理的大部分文献多立足于狭义冲突管理的范畴(马新建,2002)。

第一,广义的冲突管理。虽然冲突千差万别,但解决冲突的过程和技术可以概括为两个阶段,六个步骤。首先,两个阶段。当冲突出现时,在第一阶段要考虑的是怎样判断这一冲突,第二阶段是我们会采取哪些措施。其次,六个步骤。面对冲突,有效的管理者会使冲突的双方都感觉到没有失去自己所需要的,没有一方是绝对的胜利者。在这种指导思想下,具体的解决步骤如下:第一步,搞清冲突双方需要的是什么,因为冲突往往是因各自需要的不同而产生的,因此,弄清双方的需求是解决问题的第一步。第二步,根据双方的需要,提出一些可能的解决方式,供冲突双方参考。第三步,对这些可能的解决方式进行评估、筛选,预测各解决方式所产生的效果。第四步,选择一个双方都可以接受的解决方案。在这一步骤中,冲突双方已充分对解决方案进行了思考与评估,对其结果都有了一定的预测。因此,他们将共同选择一个解决方案。第五步,解决方案的实施。管理者将方案分内容按时间进行排序,以便实施与检测。第六步,对解决方案实施后的再评估,即当冲突平息之后,运用一种新的方式使冲突双方继续在组织中工作一段时间,再对这一方案进行考查,如有新的冲突,则需要重新调整(Wertheim E H, 2006,转引自黄萍,2006)。科里·帕特森(2006)从广义管理视角出发,认为冲突管理应先从自己入手,首先决定是否有必要处理以及需要处理什么问题,再开口表达自己的不满,直到拟定冲突解决的行动计划,然后付诸行动,完成冲突管理的全过程。

第二,狭义的冲突管理。从个体水平上的冲突管理行为来看,冲突管理是指个体对自己或另一团体的尚未能实现的期望目标的个人反应。从组织内的冲突管理行为来看,冲突管理是指组织成员对组织内部冲突的反应。从组织间的冲突