

汪明生 李淑聰 著

倫理與衝突



Ethics and Conflict

出版

汪明生 李淑聰 著

倫理與衝突



Ethics and Conflict

國家圖書館出版品預行編目資料

倫理與衝突／汪明生，李淑聰著，——初版，

——臺北市：五南，2014.09

面：公分

ISBN 978-957-11-7803-5 (平裝)

1. 衝突管理 2. 倫理學

541.62

103017052



IPAG

倫理與衝突

作 者 — 汪明生 (55) 李淑聰

發 行 人 — 楊榮川

總 編 輯 — 王翠華

執行主編 — 劉靜芬

出 版 者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106 台北市大安區和平東路二段339號4樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

劃撥帳號：01068953

戶 名：五南圖書出版股份有限公司

台中市駐區辦公室/台中市區中山路6號

電 話：(04)2223-0891 傳 真：(04)2223-3549

高雄市駐區辦公室/高雄市新興區中山一路290號

電 話：(07)2358-702 傳 真：(07)2350-236

法律顧問 林勝安律師事務所 林勝安律師

出版日期 2014年9月初版一刷

定 價 新臺幣450元

二十年前筆者曾經與數位學界先進好友在環保署等政府單位的項目支持下將研究成果整理出版「衝突管理」專書。主要係基於當時台灣對以環境議題爲主的衝突調處與紛爭化解社會需求，然而也反映了台灣社會在已然民主選舉下的轉型與變遷。

二十年後所增加對於台灣與其他社會地區的重要認識與對衝突管理的主要補充，即在於社會條件與發展階段等存量情境對於課題形成與對策化解的支持或制約。例如在台灣，雖然面積幅員稱不上廣袤卻存在明顯的地區差異：台北的部分已達後現代社會、新竹以北大致對應現代社會、濁水溪以南大致對應傳統社會；在國際層次，則西歐部分與北歐大致已達後現代社會、美日新港大致對應現代社會、拉美非洲大致對應傳統社會；在大陸地區城市，則上海成都的部分已達後現代社會、沿海與城市至少在基礎建設大致已達現代社會、其他地區部分則大致對應傳統社會。

不同發展階段的社會與地區之間，當然存在差距與矛盾；而這些差距與矛盾是否會在社會地區之間與本身內部產生衝突爭議，則主要取決於這些社會與地區所處的發展階段、這些社會與地區本身與之間的體制結構、與這些社會與地區倘若存在的上位管理者。以公共事務與公共管理學界的一般觀點，則傳統社會對應統治、現代社會對應管理、而後現代社會對應治理。統治係以穩定和諧（是以往形式表面）爲宗旨、管理係以發展效率（是以主在個體私領域）爲宗旨、治理係以水平私公與個群兼顧（是以需經現代階段與文化移轉）爲宗旨。

以公共事務與公共管理核心基礎的人的本質認知檢視解讀，則事實部分

的認知判斷所對應的，在傳統社會的係因果信念、在現代社會的係知識理性；而價值部分的認知判斷所對應的，在傳統社會的係是非善惡（即道德）、在現代社會的係效率公平（即私公）；而人際部分的認知判斷所對應的，在傳統社會的係倫理（然需有自律的道德）、在現代社會的係體制（然需有他律的監督）。至於後現代社會的事實、價值、與人際，則可謂個群兼顧和諧聯結，「從心所欲（個）不逾矩（群）」，庶幾情理法自然兼顧、真善美同時達致、天地人合而為一。

固然發展與現代化的啟動關鍵主要在於經濟與產業所帶來的產值、就業與稅收，然而所需配套同步的教育與傳播在道德倫理的傳承與體制監督的建構上似乎更形基本與重要。大陸原本既有社會主義的群體凝聚與有效動員體制，經調適轉型後作為銜接資本主義菁英領導後之社會治理導引菁英工作之所需，似乎較為平順合理；反觀台灣則在經濟市場與政治民主的形式已然具備，而社會體制與認知本質卻因已然解體世代斷裂亟待重建而較為困難。這其中筆者一直認為長處所在的南台灣雖表面和諧穩定，然已成為台灣自身與兩岸大局能否正常發展以至脫胎換骨的癥結與關鍵地區。

此係因為五十年來諸多原因形成的台灣自身明顯差距，並未在二十年來全球化下努力把握契機真正歷經現代轉型所需的市場開放與調整建構。如今當地政府在選舉掛帥選票考量下更是無心無力勇敢面對，多數基層民衆與年輕族群內視保守、對外脫節、習於現狀、無知無感，然在週期動員民粹當道下幾又成為顯性多數的肉票棋子。

殷憂啓聖意謂不斷地淬鍊成長，化解艱困難題的經驗尤其可貴。兩岸本身因應變局的體制縱有差異，挑戰不同發展階段的經驗其實更多趨同，是以如衝突分析、風險溝通、協商談判、與危機處理等現代衝突管理的治標內容儘皆予以涵括，而人已、忠恕、功過、賞罰等傳統做人處事的治本道理更是不可或缺。

當前兩岸仍存形式上的主權僵持，外顯的衝突固不可能，潛在的矛盾不易化解。較為積極正面的運作與解讀，可視台灣為整個中國的發展實驗田，正面

經驗幾可不必費心原樣照搬，反而是台灣想做在做而不順利不成功的，則尤其值得兩岸合作探討、共同努力。在地區城市層面圍繞民生與發展的種種議題原本不難，然當加上了民主選舉與民意參與則勢將不同；而若欲以兩岸聯手再造中華相互期許，則西方經驗如何參酌取捨，更可在地區城市的有限範圍內實踐檢驗。這是筆者自1987年返台推動跨領域課題導向的環境管理、與市場導向城市發展的都市行銷等公共事務管理教育的一貫秉持，與自1998年起由南台灣開啓兩岸交流並主張寬面合作的深層涵義，本書的著作宗旨亦然。

書中部分章節資料蒐集與內容撰寫，主要係由李淑聰完成。淑聰是中山大學公事所澎湖班的畢業生，除了在對於互動管理的主持與推動上厥功甚偉，更常自發協助公共事務教育的各項工作，可謂同學中的標竿表率。

汪明生

謹誌於高雄西子灣畔中山大學

2014年5月

目 錄

第一章 衝突管理與公共事務 1

第一節 公民治理參考架構 2

壹、前言 3

貳、PAM分析 4

參、小結 6

第二節 社會發展與公共衝突 6

壹、SDM分析 7

貳、小結 9

第三節 跨階段與跨領域的衝突管理 11

壹、衝突管理與公民治理 11

貳、衝突的主要成分因子 13

參、衝突的分析與型態 13

肆、小結 15

第二章 衝突管理與發展階段 17

第一節 傳統社會的衝突管理 18

壹、傳統社會的特性 18

貳、傳統社會的特性—SDM 19

參、傳統社會的衝突 20

肆、傳統社會的衝突管理—PAM.SDM 20

伍、案例—鄭和下西洋 21

陸、案例—晉商 25

第二節 由傳統社會至現代社會的衝突管理 30

壹、傳統社會至現代社會的特性 31

貳、傳統社會至現代社會的衝突 31

參、傳統社會至現代社會的衝突管理 32

肆、案例—留美幼童 33

伍、案例—再讀辛亥 35

第三節 現代社會的衝突管理 39

壹、現代社會的特性 39

貳、現代社會的特性—SDM 40

參、現代社會的衝突 41

肆、現代社會的衝突管理—PAM.SDM 41

伍、案例—台灣解嚴 43

陸、案例—大陸交鋒 47

第四節 由現代社會至後現代社會的衝突管理 52

壹、現代社會至後現代社會的特性 53

貳、現代社會至後現代社會的衝突 53

參、現代社會至後現代社會的衝突管理 54

肆、案例—台灣大埔事件 55

伍、案例—台灣食安事件 60

第五節 後現代社會的衝突管理 65

壹、後現代社會的特性 65

貳、後現代社會的特性—SDM 67

參、後現代社會的衝突 68

肆、後現代社會的衝突管理—PAM.SDM 69

伍、案例—台灣反貪腐紅衫軍 70

陸、案例—台灣洪仲丘事件 74

第六節 結論 77

第三章 衝突與管理 79

第一節 衝突的特性 79

- 壹、衝突的發展 80
- 貳、衝突的定義 81
- 參、衝突的原因 82
- 肆、衝突的類型—各方觀點 84
- 伍、衝突的類型—PAM 88
- 陸、衝突的演變 89
- 柒、衝突的化解 94
- 捌、小結 100

第二節 衝突的管理 101

- 壹、衝突管理的理論基礎 101
- 貳、衝突管理的定義 102
- 參、衝突管理的方法 103
- 肆、衝突管理的問題 105
- 伍、衝突管理的步驟與技巧 106
- 陸、溝通的技巧 109
- 柒、資料蒐集及分析 115
- 捌、衝突管理的規劃 123
- 玖、談判協商 132
- 拾、開會的方法 135
- 拾壹、調處與仲裁 138
- 拾貳、小結 146

第三節 結論 146

第四章 風險與管理 149

第一節 風險 149

- 壹、風險的發展 150
- 貳、風險的定義 152
- 參、風險的特徵 153
- 肆、風險發生的因素 153
- 伍、風險的類型—各方觀點 154
- 陸、風險的類型—PAM 157
- 柒、小結 160

第二節 風險的管理 160

- 壹、風險管理的理論基礎 161
- 貳、風險管理定義 164
- 參、風險管理的類型—各方觀點 164
- 肆、風險管理的類型—PAM 166
- 伍、風險管理的步驟 169
- 陸、風險辨識 170
- 柒、風險評估 172
- 捌、風險處理—工具選擇（控制.理財.溝通） 175
- 玖、績效評估 175
- 拾、風險控制 178
- 拾壹、風險理財 185
- 拾貳、風險溝通簡述 190
- 拾參、風險溝通的價值觀—PAM 191
- 拾肆、風險管理與危機管理 193
- 拾伍、小結 194

第五章 風險與溝通 195

第一節 風險溝通 195

- 壹、概論 195
- 貳、基本原則 204
- 參、事前規劃 212
- 肆、操作執行 228
- 伍、風險溝通考核評估 236
- 陸、小結 240

第二節 各國政府的風險管理與內部控制 240

- 壹、政府的風險管理 241
- 貳、政府的內部控制 256
- 參、政府風險管理與內部控制的比較 263
- 肆、小結 266

第三節 結論 266

第六章 倫理與節制 267

第一節 道德和倫理及法律的差異 268

第二節 道德 270

- 壹、道德的發展 270
- 貳、道德的定義 271
- 參、道德的規範 272
- 肆、道德的類型—各方觀點 274
- 伍、道德的類型—PAM.SDM 276
- 陸、道德的教育 277
- 柒、小結 278

第三節 倫理 279

- 壹、倫理的發展 279
- 貳、倫理的定義 280
- 參、倫理的價值 282
- 肆、倫理的類型—各方觀點 282
- 伍、倫理的類型—PAM.SDM 285
- 陸、倫理的教育 286
- 柒、倫理的解決 288
- 捌、小結 288

第四節 倫理節制 289

- 壹、節制的定義 289
- 貳、倫理節制的定義 290
- 參、倫理節制的類型—各方觀點 290
- 肆、倫理節制的類型—PAM.SDM 292
- 伍、小結 293

第五節 結論 294

第七章 台灣課題案例分析 295

第一節 證所稅政策 295

- 壹、證所稅之衝突與風險分析 295
- 貳、小結 299

第二節 台灣進口美牛政策 300

- 壹、台灣進口美牛之衝突與風險分析 300
- 貳、小結 304

第三節 油電雙漲政策 305

- 壹、油電雙漲之衝突與風險分析 305
- 貳、小結 310

第八章 大陸課題案例分析 311

第一節 富士康科技集團危機事件 311

壹、富士康科技集團危機事件之衝突與風險分析 312

貳、小結 316

第二節 廣東烏坎事件 317

壹、廣東烏坎事件之衝突與風險分析 317

貳、小結 321

第三節 紫金礦業的污水洩漏事件 321

壹、紫金礦業污水洩漏事件之衝突與風險分析 322

貳、小結 325

第四節 郭美美引發紅十字會危機事件 326

壹、郭美美引發紅十字會危機之衝突與風險分析 326

貳、小結 330

參考文獻 331

圖表目錄

圖目錄

圖1-1-1	公共事務管理（Public Affairs Management, PAM）整合參考架構	5
圖1-2-1	社會發展矩陣（Social Development Matrix, SDM）圖	8
圖3-1-1	Rummel（1966）衝突的過程	90
圖3-1-2	Pondy（1967）衝突的過程	91
圖3-1-3	Robbins（1998）衝突的過程	93
圖3-1-4	Thomas（1976）衝突解決	95
圖3-1-5	Rahim（1986）衝突解決	97
圖3-1-6	Gareth Morgan（1986）衝突解決	98
圖3-2-1	衝突管理的模式（以IM為基礎）	105
圖3-2-2	衝突管理的步驟	107
圖3-2-3	衝突管理的技巧	108
圖3-2-4	溝通的要件	110
圖3-2-5	價值體系與行為（以PAM為基礎）	114
圖3-2-6	衝突之五個可能結果	124
圖3-2-7	衝突之五個可能策略	126
圖4-2-1	PAM風險管理架構	169
圖4-2-2	風險管理的步驟	170
圖4-2-3	骨牌理論	179
圖4-2-4	風險管理與危機處理循環示意圖	194
圖5-1-1	風險溝通模式的連續構面圖	200
圖5-1-2	公眾參與程度的階梯圖	208
圖5-2-1	風險管理架構	242

圖5-2-2	澳／紐AS/NZS4360：1995標準風險管理架構圖	245
圖5-2-3	紐澳AS/NZS 31000：2009風險管理架構	246
圖5-2-4	加拿大整合性風險管理架構圖	247
圖5-2-5	英國風險管理模式架構圖	248
圖5-2-6	國際風險標準ISO31000：2009風險管理的原則、架構、流程關連圖	253
圖5-2-7	PDCA整合性風險管理模式	254
圖5-2-8	美國COSO委員會企業風險管理整體架構（COSO, 2004）	259
圖5-2-9	政府內部控制觀念架構圖	263
圖5-2-10	內部控制與風險管理之關係—2004年COSO「企業風險管理— 整合架構」	264
圖5-2-11	內部控制為管理過程的一部分	265
圖5-2-12	風險管理與內部控制架構比較圖	265
圖6-1-1	道德和倫理及法律的聯結圖	270

表目錄

表2-2-1	傳統與現代的五組模式變項	30
表3-1-1	衝突的原因	83
表3-1-2	組織運作的衝突	85
表3-1-3	假造或間接的衝突型態	87
表3-1-4	Gareth Morgan衝突解決的五種模式	97
表3-1-5	管理者衝突解決的五種模式	99
表3-1-6	Thomas（1976）和Rahim（1986）和Gareth Morgan（1986）的 衝突解決比較表	100
表3-2-1	溝通障礙帶來無效的溝通的原因	111
表3-2-2	言語表達的技術	121
表3-2-3	調處人的工作	140
表3-2-4	調處總體和個體技術	142
表4-1-1	風險理論各類領域比較表	152

表4-1-2	Baran (1993) 及Mason (1989) 風險種類及解決途徑	157
表4-2-1	能量釋放理論、一般控制理論與梅爾與海齊五項簡化措施連結	181
表4-2-3	各類替代性風險理財的位階	190
表5-1-1	風險溝通焦點	197
表5-1-2	Covello等人(1989) 風險溝通四大類型	198
表5-1-3	政府或企業最常犯的錯誤及其挽救之道	210
表5-1-4	不同團體對三十種活動及科技所感受的危險度所排優先順序的差距	213
表5-1-5	會議評估表	239
表5-2-1	風險來源及影響	243
表5-2-2	內部控制相關設計規範	260
表6-1-1	道德和倫理及法律的差異性	269
表6-3-1	學者對倫理的定義	281
表6-3-2	倫理學的類型	283
表6-3-3	倫理理論的基礎	284

第一章 衝突管理與公共事務

過去兩百年來，世界各國爲了發展經濟，多著重於民生層面的發展，造成環境汙染、全球暖化等公害問題之公共事務衝突事件層出不窮，經濟與環境之間的拉鋸，即屬於一種衝突事件。

衝突的發生來自於認知的不同，爲個體與個體之間，在其互動的過程中，價值觀念不同或利益分配不對等所引起的表現行爲，其形成原因需要倒推分析影響人們的認知及價值判斷。其影響形態須先從經濟面之市場競爭著手，進一步從公共政策管理方面，檢視政府的行爲，而更深層的分析顯示，政治會影響政府決策過程與結果。但隨著社會質變的發生，在風險產生時，影響決策的因子，從只在乎個體損失轉而重視社會全體共識及福利。最後，牽涉層面最廣，人們互動也最多的，即是社會面。即當事人個體的認知所產生之事實、價值判斷與個體在群體間所從事的人際判斷之本質認知有所差異，是衝突管理與公共事務理論架構的探討核心，亦是所有衝突型態的主因。

本書將以台灣與大陸所發生的數個事件，分別爲台灣的證所稅、台灣進口美牛問題以及油電雙漲等政策；大陸發生的富士康科技集團危機事件、廣東烏坎村事件、紫金礦業的汙水洩漏、郭美美引發紅十字危機等，分別簡述個案，並以PAM爲架構，進行案例分析。

故此章從第一節公民治理參考架構論述公共事務管理整合參考架構（Public Affairs Management, PAM），範圍涵蓋區域科學、管理科學及政策科學等公共事務管理基礎領域，係解決衝突管理與公共事務之系統性工具。它可有效描述、解釋、預測與管理公共事務問題的本質、內涵與類型，並得以有效解決與改善，進而改善公共事務管理的核心—公民治理，提昇公民社會得以實現與