

新媒体传播 理论 译丛

冲突与传播

Conflict and Communication

[美]弗雷德·E. 詹特 (Fred E. Jandt) | 著

王楠 | 译

清华大学出版社
北京

Conflict and Communication

Fred E. Jandt

Copyright © 2017 by SAGE Publications, Inc.

本书中文简体字版由SAGE Publications, Inc.授权清华大学出版社出版。未经出版者书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书内容。

北京市版权局著作权合同登记号 图字: 01-2017-4657

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话: 010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

冲突与传播 / (美)弗雷德·E. 詹特著; 王楠译. —北京: 清华大学出版社, 2019

(新媒体传播理论与应用精品教材译丛)

书名原文: Conflict and Communication

ISBN 978-7-302-51847-1

I. ①冲… II. ①弗… ②王… III. ①传播学 IV. ①G206

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 277346 号

责任编辑: 陈 莉 高 岫

封面设计: 周晓亮

版式设计: 方加青

责任校对: 牛艳敏

责任印制: 宋 林

出版发行: 清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编: 100084

社总机: 010-62770175 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者: 北京嘉实印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm 印 张: 12.25 字 数: 283 千字

版 次: 2019 年 2 月第 1 版 印 次: 2019 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 48.00 元

产品编号: 073647-01

编委会

主任：林如鹏 暨南大学

主编：支庭荣 暨南大学

编委(排名不分先后)：

李 彪 中国人民大学

李良荣 复旦大学

刘 涛 暨南大学

陆 地 北京大学

沈 阳 清华大学

谢耘耕 上海交通大学

张志安 中山大学

钟 瑛 华中科技大学

祝建华 香港城市大学

丛书总序

这是一个新兴媒体高歌猛进的时代。中国接入国际互联网二十多年，见证了网络社会的异军突起。“互联网+”计划和国家大数据战略的实施，进一步提升了新媒体的增长空间。截至2015年6月，全国的互联网普及率趋近50%，智能手机普及率超过七成。作为对比，北京地区电视机开机率保持在六成以上，从理论上说，如果电视机全部消失，对城市的影响已不太大，尽管还是会影响到相当一部分乡村地区的收视需求；同样，如果报纸全部消失，对大部分读报人口来说影响也不太大，尽管其阅读体验可能会下降不少。互联网和手机对于传统报纸和电视的替代性，越来越强。只要有手机在，没有报纸的日子并非难以忍受；只要有电脑、平板电脑和互联网，没有大屏幕彩电的日子也没那么难熬。人们对移动和社交的迷恋，甚至已逐渐成为一种“文化症候”。新媒体，正在成为人体的新延伸。

曾几何时，世界上最大的免费物品是空气和阳光，如今还有什么的话，恐怕就要数互联网上的信息。网络信息的市场均衡价格，近乎为零。免费带动付费，以至于数字经济蓬勃生长。专业机构和众包生产参差不齐的内容，一起被投进了免费的染缸，难分彼此。在报纸的黄金时代，读者挑错的来电来函络绎不绝。在互联网时代，用户对低劣信息的容忍度却增加了，见猎心喜，愿意忍受免费、新奇而营养价值或许不高的内容。互联网以及整个新媒体家族，作为巨大的分布式的数据生产、复制工厂和推送、分享空间，具有一种吞噬性的力量。几乎人类有史以来创造的所有内容，都可以用极低的成本迅速数字化。这样一种近乎“黑洞”般的传播能力，使得任何单体的模拟制式的传播者黯然失色。新媒体以不可阻挡之势，席卷了内容、娱乐和各种各样的应用市场。

从产业结构层面来看，互联网以及新媒体世界的控制力，掌握在技术取向的大型平台和超级运营商的手中，这些大型平台和超级运营商，如谷歌、苹果、百度、腾讯、阿里等，逐渐囊括了信息聚合、信息储存、信息搜索、社交娱乐、地理位置服务、数据挖掘、智能制造、电子商务等环信息经济圈。新闻，只是它们的副业之一。

技术相对于内容的霸权，在目前这一信息技术革命不断升级的阶段是相当明显的。但是，人类社会终究由人们的认知、心态、想法、观念所主导，而非技术的奴隶。移动终端不过是增加了一些优越感和幸福感而已。好的内容，优质的新闻产品，始终有它的独特价值，并且能够在技术标准逐渐成熟后，再一次恢复自己的崇高声望。因此，技术不可或

缺，内容也依然重要。计算机科学技术不等于新媒体的全部，新媒体传播的理论和应用仍有许多独特的规律等待人们去探求。

满足人们需求的方式、介质，新传播技术正在并还将创造出很多种可能。看起来，新媒体传播与传统新闻工作有着一定的相似之处，它们都取决于一个个睿智头脑的即时生产，标准化作业即使有，也是有一定限度的。语言的隔阂、用户的地缘兴趣随着距离的增加而衰减，决定了行业的规模边界。但是，机器人对人工操作的取代，在财经、天气等领域已初显身手。智能化技术将会解决很大一部分初级信息的生产和传播问题。技术的含量，与内容、产品、营销等类目相比，如果不是更重要，至少需要得到同等程度的重视。

与此同时，新媒体传播的理论和应用，也对深化和拓展传统新闻传播学的地盘提出了新要求。从历史的角度看，是互联网的出现承接、替代了媒体的功能，而不是媒体创造了网络。媒体是网络时代的追随者，是数字革命的后知后觉者，媒体恐怕做不到掌控网络的命运。互联网为各种各样的企业提供底层平台，也推动了商业、教育、娱乐和新闻信息等应用平台的成长。具有强大商业能力、创新能力的企业，乃是网络时代的弄潮儿。当媒体汇入了互联网的洪流中，意味着新闻业的变革成为必然。实践呼唤着理论的回应，新媒体传播学科的进一步发展成为必需。

当然，人们不应忘记，往往渠道越发过剩，数据越发富集，信息越发泛滥，而优秀的产品始终稀缺。这是新媒体传播的价值和命脉所在。

鉴于时代的新变化和人才培养的新需求，我们与清华大学出版社又一次携手合作，瞄准世界前沿，组织了一套“新媒体传播理论与应用精品教材译丛”，以飨国内的读者。前路漫漫而修远，求索正未有穷期。

支庭荣

前言

我们为什么要把冲突作为传播课程的一部分来研究？当你读本书时，你会看到，传播和冲突是直接关系到我们日常生活的非常具有活力和吸引力的研究领域。

多年来，我既是一名冲突的学术研究者，同时也是专业的冲突谈判者、调解员，我总结了冲突研究的两个主要观点：冲突是不可避免的，冲突是通过传播来体验和管理的。

首先，冲突是一种生活事实，我们不需要不惜一切代价去努力避免。我们都会在一定程度上、频率不一地经历冲突，至少有一些冲突可能会让人充满压力。简单来说，如果我们和别人一起生活和工作，冲突是不可避免的。有一个阶段，人们普遍认为，所有冲突都是破坏性的，应该予以避免。我们现在明白，事实上，冲突在许多情况下可以是富有成效的。与爱人发生的一些小冲突，如关于是否每个周末晚上都要出去吃饭的争论有助于双方处理关于个人财务的不同意见。又如围绕错过截稿日期的话题，与同事发生的专业冲突可能有助于双方在完成工作的优先次序上达成共识。冲突发生在我们生活的方方面面，因此我们将在整本书中涵盖广泛的人际和组织冲突情况。

其次，传播在冲突中发挥核心作用。正如当代对冲突的学术研究所反映的，我们通过传播介入冲突，我们使用传播技巧来解决(manage)冲突。要注意，我用了“manage”一词(注：“manage”同时也有“管理”之意)，而不是用“resolve”一词(解决问题之“解决”)。这本书的重点不是最终结束冲突(“resolve”一词隐含之意)，因为冲突并不是总能有一个结果，且冲突的结果也不会总能符合我们的预期。相反，本书的重点是使用沟通/传播技巧来管理或影响持续的冲突，以尽量减少负面结果，促进形成正面的结果。

目标和教学法

这本教科书的总目标是帮助你掌握分析冲突和有效地管理冲突的技能。

本书第1章探讨“冲突”的定义及其学术研究概况。第2章检视“权力”的概念，权力是涉及人际关系和冲突的一个重要因素，它同样涉及几种不同的处理冲突的风格。第3章讨论如何分析冲突，以便准确描述冲突，并进一步了解如何从过去的冲突结果中汲取教训，并将其应用于未来冲突的解决。第4章介绍文化对冲突的影响，并发展处理跨文化冲突的进阶技能。第5章介绍谈判技巧，以及愤怒、攻击和霸凌可导致破坏性的冲突。第6章介绍应对这些挑战的技能。第7章和第8章介绍面对面及在线的调解技巧。第9章主要介绍

道歉、原谅与和解。最后一章把前几章中提到的内容应用于探索家庭和组织中发生的冲突之上。

每章的开头都会有学习目标，帮助你聚焦每一章中最重要的概念和技能。每章结尾的核心术语则帮助你在阅读文章之前，加深对某些重要术语的理解。

你会发现，每章都会有从广泛的人际关系和组织背景中提取的案例，这会帮助你了解及分析处在不同阶段的冲突，以及将冲突管理技能应用于不同场景。这些案例研究将结合批判性思维，讨论冲突管理技能和应用。每章的最后提出讨论问题，帮助你回顾和加深对章节中介绍的重要概念和技能，并加深理解。更多的教学资源，请访问study.sagepub.com/jandtconflict网站。

希望这本书能帮助你重新审视冲突和传播的新观点和新技能，这将使你在此基础上继续丰富你的个人生活和职业生涯。

目 录

第1章 生活中的冲突	1	第3章 解构冲突	41
关于冲突的常见观点	1	系统分析的数据源	42
关于冲突的误区	2	实物证据	42
童年了解到的冲突	3	参与者自我报告数据	42
关于冲突的学术研究	5	目击报告	44
冲突的定义	6	冲突分析的两种方法	45
冲突的不可避免性	8	Wehr的冲突地图	45
冲突解决或冲突管理	8	Hocker-Wilmot冲突评估指南	46
建设性和破坏性冲突	9	变化导向的冲突分析	46
学习新的冲突管理技能	11	步骤1: 故事	47
聆听和同理心	11	步骤2: 信息来源	47
冲突管理的聆听技巧	16	步骤3: 情境	49
促进他人的聆听	17	步骤4: 主要参与方	49
步骤5: 问题	50	步骤6: 冲突各方的需求和利益	51
步骤6: 冲突各方的需求和利益	51	步骤7: 参与方的社会现实	52
步骤7: 参与方的社会现实	52	步骤8: 其他利益关联人和受影响方	53
步骤8: 其他利益关联人和受影响方	53	步骤9: 各方的资源或权力	53
步骤9: 各方的资源或权力	53	步骤10: 解决方案的选项	54
步骤10: 解决方案的选项	54	冲突分析案例	54
第2章 权力与冲突类型	21	第4章 文化和冲突	59
冲突应用中权力的定义	22	文化的概念	60
传统权力理论	24	个人主义与集体主义	61
其他权力理论	25	对谈判的影响	62
权力失衡	25	对调解的影响	63
西方冲突风格	29	民族性	63
回避	31		
包容	32		
竞争	33		
妥协	34		
协作	35		
非西方的冲突类型	37		
冲突指导	38		

高情境与低情境文化	65	参与者	125
面子的概念	68	时间安排	126
跨文化冲突	69	调解人的开场陈述	126
了解人的行为	69	冲突方的开场陈述	128
理解文化之间的冲突	71	核心小组	129
第5章 谈判技巧与解决冲突	77	沟通对话	131
谈判策略	78	协议	131
谈判战术	80	调解伦理	131
立场式谈判	80	应用调解技巧	132
利益谈判	85	戴维营协议	132
谈判技巧	88	室友	135
谈判伦理	89	第8章 在线纠纷解决机制	137
文化问题	90	在线纠纷解决机制的局限	138
冲突训练	93	非语言提示	138
第6章 处理愤怒、攻击和霸凌	95	真实性	139
愤怒	96	在线安全	140
愤怒的表现	96	在线纠纷解决机制的优势	140
愤怒管理	98	言语信息的控制	140
攻击性	100	公平的竞争环境	141
特质	101	技术优势	141
霸凌	108	混合调解	141
校园霸凌	109	在线纠纷解决流程	141
网络霸凌	110	谈判支持系统	142
职场霸凌	111	在线调解在线纠纷	144
第7章 调解技能	115	在线调解线下纠纷	145
调解的发展	116	闭路电视	147
土著社会中的调解	117	电话	147
调解的模式	119	社交媒体	148
评估型调解	119	第9章 道歉、原谅与和解	151
辅助型调解	120	道歉	152
转化型调解	122	公开道歉	155
开展辅助型调解	123	文化差异	157
收集与分析背景资料	124	原谅	157
安排地点和陈设布置	124	原谅的模式	158
		原谅的好处	159

公开原谅.....	160	管理组织冲突.....	170
和解.....	161	家庭冲突.....	171
公众和解.....	161	家庭的定义.....	171
正义.....	162	家庭沟通模式.....	174
受害者与罪犯和解方案.....	163	家庭的类型和冲突.....	175
第10章 组织和家庭中的冲突.....	167	家庭内部的冲突关系.....	175
职场冲突.....	167	家庭冲突中的第三方干预.....	178
冲突的来源.....	168	叙事调解.....	181
冲突的结果.....	169	文化和世代问题.....	183

第 1 章

生活中的冲突

关于冲突的常见观点

关于冲突的误区

童年了解到的冲突

对冲突的学术研究

冲突的定义

冲突的不可避免性

冲突解决或冲突管理

建设性和破坏性冲突

学习新的冲突管理技能

聆听和同理心

冲突管理的聆听技巧

促进他人的聆听

在第1章中，你将重新审视自己对冲突的理解和认知，这些观念和态度在当下可能会对你的人际交往产生负面影响，你还会学到一种新的反映现实的冲突定义，那就是冲突不仅是不可避免的，还可以是富有成效的。在本章中，你还将学到冲突管理的新技能，学习“聆听”在冲突管理中扮演的角色。

关于冲突的常见观点

在阅读本章之前，请花一点时间列出当你看到“冲突”时会想到的一系列词语，然后标记出哪些是正面的，哪些是负面的。

多年来，我一直为全美范围的公司、非营利性组织和政府

学习目标

学习本章后，你将能够：

1. 描述关于冲突的几种常见的态度和误区
2. 定义冲突
3. 了解冲突管理的技能
4. 掌握在冲突管理中聆听的技巧

的高管进行冲突和谈判的管理培训。如果你的列表也像他们一样，那么，你可能对冲突有着更多的负面联想，而非正面的。那就表示你的列表中会包括争论、敌对、争执、消耗、战斗、紧张、不安和焦虑等词语。那么，将冲突与不愉快感联系在一起的意义是什么？这些感觉可能影响我们在冲突状态中的行为方式。如果我们感到冲突是不愉快的，我们可能倾向于回避它。

然而现在，你手里拿着一本关于冲突的书。你为什么想要了解更多不愉快的事情？像那些管理培训计划中的高管一样，你可能也列出一些正面积极的词汇。在这些培养计划中，总有一两个人会试探性地举手，提出一些正面的词汇，如创造力、活力、进取、机会和成长。现在你们原本的信念受到了挑战，其他人开始提出冲突积极的方面。通常有些人会意识到，通过冲突，常会有变化发生。除非表示反对，否则事情不会改变。冲突可能导致社会变革，例如(种族)隔离的结束或争取妇女权利。需要指出的是，冲突可以是富有成效的，如果我们能够接受这种可能性，才可能更愿意在冲突发生时处理它(而不是尽力回避它)。

现在回到你的列表，并明确你在记下每个单词时所想到的情境。例如，如果你写下了“争论”两字，你是想到了在你的家里或工作场合发生的冲突吗？你可能会进行一些宽泛的情境描述，如人际交往、组织、社群和跨文化/国际背景等。冲突传播理论和原则主要适用于以上四种情景(Oetzel, Ting-Toomey, & Anderson, 2013)。你可能会发现你列表上的字词都是这四个情境中的一种。这说明冲突可以单独放在一类情境中进行研究(如人际冲突)，或使用多文本方法(multicontext approach)，这可能导致“冲突引发变化”的结论。你会发现本书是一本包含所有情境冲突的教科书。你将分别专注于某个特定的环境，例如家庭冲突或社区冲突解决中心。但因我们的生活包含着所有的情境，你也会培养出理解跨情境冲突的能力。在培训计划中，那个看到冲突可能导致组织变革(组织情境)的高管，也可能看出冲突可能导致社会变革(社群背景)这一点，然后得出一个跨情境的结论：“冲突引发变化。”

关于冲突的误区

许多人最初对冲突有负面的联想，这说明了一个关于冲突的误区，那就是冲突总是不好的。事实上，正如你在前文所看到的，冲突可以是有积极意义的。

还有一些其他的误区影响我们处理冲突的方式。

误区：和谐是正常的；冲突是异常的。

现实：冲突是不可避免的，关系中的冲突如和谐一般正常。冲突是人类群体的普遍特征。无论在哪里，都会有以下情况发生：资源稀少，社会功能分化，不同的权力阶级，对有限的物资、地位、重要角色或权力的竞争，这些都可能引发冲突(Augsburger, 1992)。冲突与和谐，不是非此即彼，而是在任何一种关系中都正常共存。

误区：冲突是沟通/传播故障。如果人们能更好地沟通，就不会有冲突。

现实：这是我常看到的误区。有时，随着沟通的增多，冲突其实是真实存在的和非常

重要的。更多的沟通只是帮助沟通者们看到他们其实在很多方面都存在分歧。

误区：冲突会破坏关系。

现实：未解决的冲突可以摧毁一段关系。若参与双方共同努力去解决所面临的冲突，事实上会增强关系的牢固性。

误区：富有成效的工作团队不会有冲突。

现实：经验告诉我们，力求避免冲突的工作团队，可能会遭遇灾难。而在工作团队中，如果公开表达和解决冲突，才会有最高的生产率。

误区：解决冲突的最佳方法是简单地妥协。

现实：妥协是解决冲突的一个方法，但还有更有效的方式。虽然这需要争议双方付出更多的努力。例如在第5章中，你将了解“协作”作为解决冲突的方式，如何使冲突双方获得双赢。

误区：全世界范围内，冲突都是解决冲突本身的方式。

现实：在所有文化中都会发生冲突，但冲突被表达的方式及被解决的方式差别很大。我们如何知道冲突何时算结束？一些文化倾向于看冲突是否得到最终的解决，而对其他某些文化来说，冲突的“解决”概念可能没有什么意义，因为他们认为，只要存在关系，冲突就是持续进程的一部分。

误区：在家庭里，只要孩子看不到他们的父母吵架，他们就不会受冲突的影响。

现实：家庭是由各个部分组成的系统。如果系统的一部分出现问题，则会影响到其他部分。

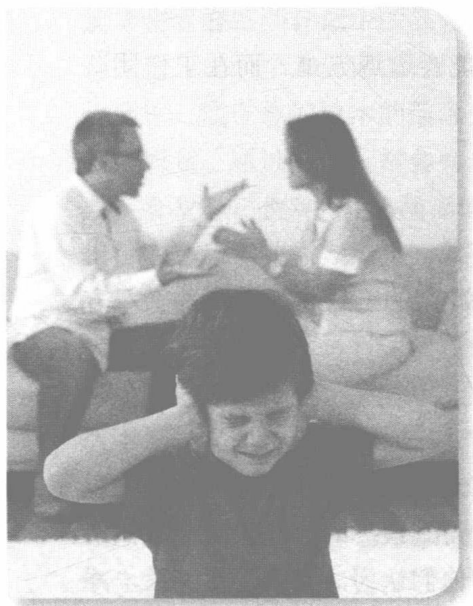
这些只是关于冲突的一些误区。这些关于冲突的负面认知表明了什么？正如对冲突的负面联想影响我们在冲突情况下的行为，这些消极的常见误区表明冲突和冲突的解决并没有被很好地理解。

童年了解到的冲突

问问自己，你在哪里学到如何处理冲突的。孩子们是从与父母和同龄人的相处经验中学习的。有证据表明，儿童会学到与他们的父母相似的冲突处理风格，他们的这种风格不仅体现在家庭冲突中，也会体现在家庭以外的冲突中(Koerner, 2013)。一项有影响力的研究(Vuchinich, 1990)确定了结束分歧的五种策略：妥协、第三方干预、抽离、隔离和屈服。后来的研究将这些合为三类：协商/谈判(妥协和第三方干预)，脱离(抽离和隔离)和强制(屈服)(Jensen-Campbell, Graziano和Hair, 1996)。谈判/协商意味着将争议谈到争议双方

观点的中间地带。脱离则是在不解决争议的情况下放弃冲突。强制措施则是一方屈服于另一方的要求。

关于终止父母与子女之间分歧的策略研究表明，强制占主导地位，协商/谈判则不常见(Laursen, 1993)。有证据表明，父母虽更倾向于协商，但却更频繁地实施强制措施(Smetana, Yau和Hanson, 1991)。概括来说，我们关于冲突的经验是：更强大的参与者决定冲突的结果。(你将在第10章中更多地了解家庭冲突。)



▶ 婚姻冲突是不可避免的。但冲突的表达和解决方式会对孩子产生影响。若父母不停地发生言语和身体冲突，孩子可能会变得心烦意乱、易怒，存在睡眠和健康问题，并难以与同龄人形成健康的关系。

你可能从来没有正式学习过如何处理冲突。视频游戏可以教授技能和提供娱乐，但关于冲突，游戏又教授了什么？在许多视频游戏中，敌对的参与者被描绘为充满攻击性的对手。他们强调冲突的暴力解决方案而非创造性解决方案，强调自主行动而非相互合作。孩子们从电视和大众文化中学到了什么？孩子们看到复仇和报复被作为合法的动机呈现，从中学到冲突中有赢家和输家。

但这种关于如何结束冲突的习得可能不是来自正式教学，也不是来自电子游戏或电视。大多数儿童成长的理论家认为，同伴关系塑造我们的行为，在关系中使用具体的策略解决冲突是成熟的标志。

Laursen、Finkelstein和Betts(2001)对31项关于儿童(2~10岁)、青少年(11~18岁)和青年(19~25岁)的同伴关系冲突策略研究报告进行了全面审查。在大多数情况下，研究人员与拥有欧洲血统的北美中产阶级一起工作。同伴被定义为兄弟姐妹、朋友、爱人和熟人，包括宿舍室友和同学。

儿童更多地以强制的方式结束分歧，而不是协商或抽离，而协商的频率又多于抽离。青少年使用协商的结束策略比使用强制或抽离策略更频繁，在使用强制或抽离策略方面则无甚区别。青年人则更多地通过协商来结束分歧，其频率高于强制或抽离，抽离策略的使用频率又高于胁迫。随着年龄增长，协商策略的使用频率逐渐增加。直到成年，强制策略的使用频率才低于抽离策略(Laursen等, 2001)。

当单独考虑同伴关系时，除了那些拥有兄弟姐妹的人，协商在所有同伴关系中都是普遍的。朋友、情侣和熟人更多地使用协商方式来解决冲突，而不使用强制手段或抽离策略，但强制的使用频率还是高过抽离策略。青年人与兄弟姐妹之间更多地通过协商来结束分歧，但强制策略仍高过抽离策略，而青少年则更多地通过抽离策略终止与兄弟姐妹的分歧，而不是协商(Laursen等, 2001)。

当然，这些只是概述，但请你仔细回顾一下你童年时学到的关于冲突的处理经验。那些早期经验的影响是什么，它们如何影响你看待冲突的方式？

让我们回顾一下。我们大多数人对冲突的看法更多是负面的。我们大多数人认为的许

多关于冲突的“真实”，事实上都不是真的。我们大多数人儿时都没有机会学习该如何通过创新性的方法处理冲突。当然，我们所有人都可以通过更多地了解冲突和发展以及学习处理冲突的新技能获益。

在这本书中，你将学习：权力在冲突中的作用，如何分析冲突，了解文化在冲突中的作用，学习谈判和调解技能，应对愤怒和攻击性的技能，学习道歉和宽恕技能，以及处理家庭和组织冲突中的特殊情况。处理冲突是一种技能，这种技能可以被提升。

关于冲突的学术研究

我可以想象你看到这一标题的反应：“阅读有关冲突的学术研究怎么会帮助我提高处理冲突的能力？”对冲突的学术研究并没有太久的历史。事实上，直到最近才有关于冲突到底意味着什么以及什么理论才能真正引导我们理解冲突。

Georg Simmel是对后面的传播学者产生影响的一位早期学者。Simmel 1858年出生于柏林，1881年在柏林大学拿到了哲学博士学位。他的课程范围从哲学、逻辑和伦理的历史，到社会心理学和社会学。他的讲座在学生以及柏林的文化精英中非常受欢迎，这不仅因为讲座的内容，也因为他的演讲技巧。Simmel是一位多产的作者，且其写作不是集中在一个领域。他发表了200多篇文章和15本书，在哲学、伦理、宗教、社会学、文学和艺术批评及文化批评领域皆有涉猎(Coser, 1977)。

Simmel提出了这样的观点：社会是由一个复杂的网络中拥有多重关系的个体不断互动而形成的。“社会只是代表一群由互动联系起来的一个体的一个名字”(Coser, 1977, 第178页)。他用术语“社会交往”来指个体之间的社会互动的模式或形式。他清楚地表明，社会互动总是涉及和谐与冲突，吸引和排斥。和谐与冲突都是积极的，构建和定义着关系。根据Simmel的观点，从经验上讲，一个完全和谐或无冲突的群体不可能存在，因为它无改变或发展的能力(Simmel, 1903, 1922)。

Simmel观察到，当任何一个团体的成员接触另一个团体的成员并且与他们发生对立时，他们将更紧密地作为一个团体拉近彼此的关系。例如，当一个国家受到另一个国家的攻击时，受攻击国的人们会放弃分歧共同捍卫国家。这种对冲突和凝聚力之间关系的观察后来影响了传播学者(Gauthier, 2009)。

Simmel确立了个人和团体之间的关系——冲突与将人们聚集在一起的力量一样自然。这当然否定了许多前面提到的冲突误区。

第二个早期学者是Lewis Coser。他1913年出生在柏林，他年轻时在巴黎大学文理学院(Sorbonne)学习比较文学和社会学。1940年，法国把全国所有的德国人逮捕到拘留营，不管他们的宗教或政治倾向为何。Coser后来移民到美国，在那里他写了几本政治出版物，并在芝加哥、伯克利等大学任教。他写作或编辑了大概18本书，而他的博士论文《社会冲突的功能》(1956年)将Simmel的理念扩展融入16个命题，成为经典的研究。许多传播学者受到Coser对冲突定义和其观点的影响。我们将在本章后面介绍与传播最相关的内容。

一般来说，传播研究的历史传统是对共识的研究——也就是说，将个人和团体聚集在一起的策略。在其他学科中，除了Simmel和Cosser之外，研究冲突的大多数学者都忽略了或者很少注意沟通/传播变量(Putnam, 2013)。

传播学者转向冲突研究是在20世纪六七十年代美国大学校园中爆发抗议活动时。民权运动、反越战运动、妇女运动、同性恋权利运动和环境运动都是冲突的表达。一些传播研究者开始研究这些社会冲突。

1973年，Jandt编写了第一本书，将冲突研究应用于传播学领域，并将传播学科引入更广泛的冲突研究领域。随后，他还召开了由对冲突研究在传播学科的未来发展感兴趣的传播学者组成的研究会议(Miller & Simons, 1974)。会议鼓励传播研究者将他们的观点应用于冲突研究。

随后的40年，传播学者对冲突的研究一直未间断(Olekalns、Putnam、Weingart和Metcalf, 2008; Roloff, 1987)。正如Linda Putnam(2013)所观察到的，这40年的传播研究继续强调“传播在推动冲突研究及其成果中发挥着至关重要的作用”。

冲突的定义

让我们回到Cosser早期对冲突的定义。在Simmel的研究基础上，Cosser(1956)发展出了一个常用的冲突定义：“可以权且将冲突看作对于价值、稀有地位、权力和资源的斗争，在这种斗争中，对立双方的目的是要破坏、伤害甚至除掉对方”。Hocker和Wilmot(2014)从传播视角出发改进了这一定义：“(冲突是)发生在至少两方之间的公开斗争，当事双方都认为彼此的目标不可调和或者一方的目标妨碍着另一方目标的实现”。在对文献的全面回顾中，Putnam(2013)的结论是，大多数传播学者认为，某些形式的互相影响是相互依存关系中冲突的根本原因，如不相容的利益、目标和价值观。让我们看看这些定义的各个部分。

一种表达上的争斗。有时冲突似乎是显而易见的，如两个人在进行非常激烈的口头辩论时。但冲突并不总是如此明显。进行口头辩论的两个人可能是最好的朋友，而他们的乐趣就是充满活力地讨论问题。而有时候，当同一个办公室的同事和睦相处时，彼此之间似乎没有任何冲突。但这种礼貌可能代表着苦涩的愤怒。当双方对他们之间的某种行为即“冲突性”行为有一种共识时，冲突就会存在(Jandt, 1973)。

相互依存。冲突中的各方必须有一些共同的利益，一些相互依赖之处。我们一般不与陌生人发生冲突；事实上，关系越亲密，冲突就越激烈(Cosser, 1956)。只要彼此相邻，邻居之间就会拥有持续的关系；只要是同一商业组织的成员，管理者和劳动者之间就会有关系；离婚夫妇如果有孩子，可以说就有了终生的关系。

已知的、不相容的目标。有时冲突各方想得到同样的东西，并认为这个东西是有限的或不可分割的，例如兄弟姐妹想要父母全部的关注。有时候，冲突各方想要不同的东西，但认为其他人的目标与自己的目标是无法兼容的，例如两个孩子都想看电视，只是想看的是不同的节目。

已知的稀缺资源。资源可以是明显的钱、土地、工作、主要的停车位，以及带窗户的