

消灾灭祸艺术

—— 人际纠纷调解实例评析

胡炳光 著



海南人民出版社

消灾灭祸艺术

胡炳光著

海南人民出版社出版发行 长沙市邮局鸿锋印刷厂印刷

字数：24.5万 开本：32 印张：12

1989年8月第1版 1989年8月第1次印刷

责任编辑：文 述 贺晓兴

封面设计：龙 文 冯 浩 印数：1—5000

ISBN7—80541—720—2/B·47 定价：3.90元

目 录

导言：心似双丝网，终有千千结·····	(1)
---------------------	-----

1 人际关系的大动荡·····	(7)
-----------------	-----

2 人类生存的永恒课题——调解·····	(17)
----------------------	------

3 人类和解制度的历史与发展·····	(28)
---------------------	------

4 消解纠纷的技术规则·····	(36)
------------------	------

5 第一要素·····	(45)
-------------	------

5.1 沟通·····	(46)
-------------	------

5.2 交际·····	(49)
-------------	------

5.3 粘合·····	(53)
-------------	------

实例分析:

女法官舌战围攻 (57) 女医生巧言息纷
(64) 陈毅登门做说客 (66) 破镜重
圆赖说合 (72) 如意餐馆化干戈 (77)
三毛雄辩破难关 (80) 琼瑶妙语解纠纷
(84) 死而复生闹纠纷 (88)

6 妙手回春..... (94)

6.1 消除危机的公关艺术..... (94)

6.2 适应变革的经营战术..... (97)

6.3 现代组织的防卫技术..... (99)

实例分析:

反败为胜 (102) 吵架之中 赢得顾客
(105) $1 + 1 = 3$ (108) “老大难”
快速疗法 (112) 友邻“盗窃”排难解纷
(116) 滦水消融了“龙”的困扰 (120)
谈判挫败居心不良的律师 (124) 医疗
“后遗症” (131)

7 消除内耗

- 7.1 古老沉重的幽灵——窝里斗……(136)
 - 7.2 权术制约权术……(139)
 - 7.3 民族在呼唤高效低耗的机制……(142)
-

实例分析

风乍起，吹皱一池春水 (145) 笑语盈盈暗香去 (150) 心有灵犀一点通 (156) 天堂没有歌声 (162) 一个成功的调解者——猪八戒 (165) 祸起萧墙 (168) 省委书记排忧解难 (177) 执政党的医疗纠纷 (181) 希望在燃烧 (186)

8 婚姻诊断

- 8.1 高稳定、低质量的初级阶段……(192)
- 8.2 神秘的感情破裂……(198)
- 8.3 不幸的家庭各有各的不幸……(203)
- 8.4 心病还须心药医……(215)

实例分析

- 解铃还待系铃人 (225) 以弱胜强的战
例 (228) 运用新体质学的调解 (232)
超时代的调解 (235) 凤凰涅槃 (241)
失败的胜利 (246) 强龙斗不过地头蛇
(250) 走为上计 (255)
-

9 拯救生命

- 9.1 此事古难全……………(261)
9.2 自杀者的心理暴力……………(263)
9.3 衰落的救生机制……………(268)
-

实例分析:

- 花开花落知多少 (273) 情到深处人孤独
(275) 人生误区的共产党员 (278) 旧官
司新启示 (281) 中央政治局常委参阅的
报告 (285) 逼上梁山 (288) 人妖一瞬
间 (291) 并非一死百了 (294)
-

10 绳之以法

10.1 纠纷内在本质决定法律指导……(299)

10.2 法律内在规范成为调解依据……(301)

10.3 未来人际关系更赖法律调解……(303)

实例分析:

人命纠纷的迷雾 (310) 外国友人服调解

(314) 法理化解生死结 (317) 承包纠

纷有法治 (319) 律师依法促和解 (321)

依法调解见效快 (322)

11 涉外调解

11.1 搜集资料, 查明责任……(327)

11.2 察言观色, 调谐关系……(330)

11.3 打破僵局, 让步有术……(335)

实例分析:

蛇口风波 (339) 将中国作为被告的纠纷

(342) 商品质量纠纷 (344) 主动权失

而复得的和解 (348) 节外生枝的退货纠

纷 (352) 未爆炸的炮弹纠纷 (355)

导 言

心似双丝网

终有千千结

——欧阳修

在人生的旅途中，人们难免遇到各式各样、大大小小的纠纷和冲突。很多纠纷，处置稍一不慎，小则成冤，大则成仇，甚至会酿成突如其来的横祸或家破人亡的悲剧。一些社会管理机构和社会组织，也常常被复杂的民间纠纷弄得焦头烂额，甚至陷入灭顶之灾。所谓“天有不测之风云，人有旦夕之祸福”，常常盖源于此。在这种意义上，我们完全可以说，排解人际纠纷，实质上是一种消灾灭祸的艺术。

所谓人际纠纷，是指当事人双方或多方彼此之间存在利益或价值标准的分歧，并且通过交际关系表现出来的一种外部冲突。这种纠纷亦指争端、争执、争吵、争斗、纷争、纠结、纠葛、矛盾、冲突、危机等等。相当多的人际纠纷常常使当事者陷入难以解脱的困境。各种纠纷，千奇百怪，古今中外，无处不在。

无数典籍文献、诗歌小说、戏剧影视，都描绘了人类社会的纠纷。尤其是古今中外的文学名著，更进行了生动传神、鞭辟入里的刻画：卜伽丘的《十日谈》、巴尔扎克的《人

- 闻喜剧》、托尔斯泰的《战争与和平》、《安娜·卡列尼娜》、莎士比亚的《哈姆雷特》、席勒的《阴谋与爱情》、易卜生的《玩偶之家》、司汤达的《红与黑》、杰克·伦敦的《马丁·伊登》、泰戈尔的《戈拉》、紫式部的《源氏物语》、鲁迅的《阿Q正传》、《风波》、巴金的《激流三部曲》、曹禺的《雷雨》、沈从文的《边城》……中国古典文学名著《水浒传》、《红楼梦》等，以及现代诺贝尔文学奖获得者的名作，大都反映了人与人，人与家庭，人与社会之间的纷争和冲突。人类的历史，就是一部纠纷缠结，连绵不绝的壮丽史诗。

放眼全球，现代社会再也找不到一块安定的绿洲。无论是东西问题还是南北问题，无论是宇宙开发还是家庭建设，无不需排难解纷。已经来临的新的技术革命，对全球经济发展和社会进步产生深刻影响，正在从根本上改变人类社会的生产方式和生活方式，同时也使社会生活基本准则和人们的行为规范发生变化。现代科学技术极大地拓展了人类互相接触的领域，加剧了人们之间交接的频率。现代中国随着社会经济和政治体制改革的深入进行，社会发展变化呈现高频节奏，正在从一元化向多元化的方向发展；人际关系也在发生根本性的变动。社会上的纠纷也因此而在质和量两方面都发生显著变化，反过来又给安定团结的政治局面和蓬勃发展的经济建设以巨大的影响。世界正处在激烈的变革时代，对内求变，对外思和已成为各国战略局势发展的新特点。人与自然、人与人之间的关系正酝酿着新的大飞跃。为了力图在世界范围内的“商战”、“智战”中获取胜利，各个国家、民族和社会组织都希冀减少内耗，尤其是消解内部纠纷。从高

效低耗地处理人与自然的关系这个角度出发，整个人类的目标简单说来，就是尽可能消除自身内耗，造就人类社会的和谐大同，一致对付自然界的种种严重挑战。而人类社会的内耗主要表现就是一系列的相互冲突和纠纷。排难解纷是人类向大自然界作斗争不可或缺的实行自我调节、自我控制的艺术能力。这种艺术是随着人类文明的发展而不断升华的，这是人类为生存和发展必备的防灾避祸艺术，古今中外，概莫能外。

有些海外学者追溯日本经济飞速发展的文化之源，认为东西和璧的“儒家资本主义”的思想文化特征，即和谐高于一切的人际关系，是有益于经济起飞的一种环境气候。日本经济奇迹的出现，既是人际社会激烈竞争的产物，又是人与人之间互相信赖，真诚合作与和谐一致的结果。儒家哲学本来就是一种感化人心的哲学，它强调人们之间的和谐关系。人的内部和谐同他周围外部和谐协调的观念在日本人的思想中一直是很强烈的。日本的民族精神即所谓“大和魂”。这种说法尽管还有所争议，但无论如何，战后经济恢复发展最快的资本主义国家日本和西德，一直是资本主义世界社会秩序比较安定的国家。但即使象日本和西德这样发达的资本主义国家，社会上大大小小的纠纷依然此起彼伏，常常使统治当局及其谋臣策士陷入困境。

人类社会业经确立的解决争端和纠纷的途径有很多，其中普遍设置的调处纠纷的机构有行政当局、司法机构、工商管理机构、仲裁机构、群众团体和各种调解组织。人际间大大小小的、形形色色的纠纷，归根到底，还是要通过调解的方式来解决。即使是国家与国家、民族与民族之间大规模的冲

突，最终也必须走向谈判（用武力实行吞并除外）。“然而经过良好训练，能帮助解决诸如城市利益集团之间，开发者与环境保护者之间，民族国家等之间的重大社会冲突的调解人却是极少的。”①

人的自我在其生命的旅程中，也存在一系列内心冲突和纠结。人最困难的莫过于战胜自我。内心世界的两军对垒也需要调解，包括他人参予的调解和自我和解。仿效国外同类机构的“广洲市培爱防止自杀中心”之类的新建立的社会组织，就是专司这种调解之职的机构。在一些传统的思想工作机构职能呈现衰退的时期，这类具有高难度的排难解纷艺术的心理咨询机构，逐渐受到人们的关注。

对纠纷和冲突的调解是一门颇为值得研究的学问艺术。它不仅包括人与人之间交往技巧；说服和劝诱他人的表达技巧；还包括和解主持者个人所拥有的丰富的阅历和学识；灵敏思维和快速应变能力等等。这门艺术早就引起了国外学术界的重视。美国哈佛大学就开设了调解学和谈判学的课程。哈佛大学法学院教授罗杰·费希尔，担任哈佛大学谈判学丛书主编，讲授谈判学。长期担任肯塔基煤矿劳资纠纷的调解人威廉·尤瑞，担任哈佛大学谈判学丛书副主编，谈判与调解学的顾问。对这门艺术的研究在我国仍处在萌芽阶段。

在我国，有些厂长、经理、市长、县长、区长、镇长、乡长和村长，颇具行政和经济管理才干，但却对一些重大、疑难纠纷一筹莫展。显而易见，排难解纷艺术在任何国

①〔美〕荷瓦德·赖华：《谈判的艺术和科学》第9页，湖北科技出版社 1986年版

家的政治生活和经济生活领域都具有重要作用，不仅为社会调解组织的调解人员所必备，尤为各级党政部门、人民团体负责人、外交外贸人员、军官、警察、法官、律师、教师、辅导员、企业家、心理咨询专家、政治家所必须具备的一种知识和智力结构。即使是一般公民也有不时之需。正如台湾作家三毛所说：“我今天有个体验，把人事关系处得和谐，我不讲周全，因为周全是不可能的，尤其在中国，是个很高的艺术。”①

从全球角度来看，尽管当代科学昌盛，技术发达，但人的问题不但没有从根本上加以解决，相反倒是处在连续不断的危机之中。相当长一个时期以来，对社会的变化大家印象深刻，但对人自身的变化，却熟视无睹，很多人在关注社会改革的同时，却仍然用一成不变的观点去看待人要求人，处理人际间的各种矛盾和纠纷。迄今为止，关于人的研究，仍局限在伦理学、教育学、心理学以及生理学方面的领域，还缺少从哲学、社会学、法学、行为科学、公共关系学、调解学的角度去进行探索，并得出某些迫切需要得出的结论，以至运用这种科学的结论去调处人际关系中的纠纷和冲突。

调解艺术与盛行于世的拉关系、“走后门”的时髦技艺是风马牛不相及的。与源远流长的折衷调和的庸人哲学也大相庭径。但人与人之间的关系却是客观的并且确有最深奥的学问在其中。我们要使腐朽庸俗的“关系学”匿迹，就必须在社会主义价值观、伦理观基础上创立健康科学的新型关系学。

①三毛：《稻草人手记》第160页，中国友谊出版公司出版

富有灿烂文明的中华民族，在数千年封建社会里具有超稳定结构。维持这种超稳定结构的因素是多方面的。在某种意义上说，这种因素与我国源远流长的民间和解纠纷的传统习惯不无关系。任何社会要向前发展，既需要活力，又需要安定。活跃在我国城乡广大地区的数百万人民调解员，其主要成员是基层党政组织负责人，激发这支世界最大的调解队伍的积极性，提高他们排难解纷的艺术，既有益于维护基层社会的安定团结，又有利于增强社会基层组织的活力。这对于我国正在进行的社会改革，具有不可忽视的作用。

对任何社会组织和个人来说，现代社会随机因素不断增多，呈现五光十色、目不暇接的纷争和纠结，使个人和组织有时真难以把握自己的命运。掌握一种防灾避祸和消灾灭祸的艺术，处变不惊，临危不惧，化险为夷，这对于任何组织和个人，尤其是对现代社会的弄潮儿，是十分必要的。纵观天下大事，尽管困扰常生，纷争不断，但人际关系中的理性因素仍然在增长。人们希望或开始习惯通过对话、了解和互相妥协来解决他们之间的问题。对人际关系（国际关系也是一种人际关系）纠纷实行和解，是当代世界发展的一种主导趋势。因此，时代的发展，将引起更多的人探讨消灾灭祸艺术。

1 人际关系的大动荡

改革，打破了大统一的生产资料所有制形式和人际关系僵滞的单一化模式，在人际关系领域里引起了剧烈的动荡。

单一结构的社会对人们的要求也是单一的、简单的。但是，一个多元的、复杂的社会繁荣和发展需要多种多样的、复杂不同的人来推动。多元化是现代社会发展的大趋势。多元化的社会对人的多样性要求不仅仅体现在知识和技能上，而且还体现在个人兴趣、爱好、风格、气质和性情等许多方面。否则，它就不能适应社会经济发展的需要了。我们在经济等许多领域的相对落后，固然跟中国人的知识和技能水平的普遍低下有关系，同时也跟中国人的知识、技能、风格、性情的单一化、模式化有关系。为迎接新的技术革命高潮到来，适应全球性的政治、经济、文化的挑战，我们必须造就大批具有不同知识结构并且表现出多样特点的人。造就适应我国现阶段社会生产力发展的多种所有制形式，多种经营方式，多渠道、多途径的交往关系的人才。这些人才的互相交往，必然带来不同于旧时代的新的矛盾、争端和纠纷。

人类社会发展的规律和科学的本性要求我们接受一种全新的立场。这就是，对有利于改革的各种思想采取宽容的态度。并且，还应该鼓励多种思想的交流。充分发掘社会每一个成员的个人智能。没有思想的多样化，就没有对客观世界的正确认识，就没有思想的进步，学术的繁荣。因此，在这

个大变革的年代里，会有各种思想各种主张的冲击、碰撞乃至交叉混战，而我们每个人又需要每时每刻地活动，去具体地处理各种交往关系，这就必然发生种种光怪陆离、五花八门的争端和纠纷。因此，新时期民事和经济纠纷的质和量两方面的巨大变化，也是一种客观历史性的必然产物。

形成现代化过程中新型人际关系的因素是多方面的。商品经济的发展，是引起旧时期人际关系变革的最根本原因，商品经济对人际关系变革的影响，最明显地表现在以下方面：

第一，商品经济的发展以人对物的依赖关系取代了人对人的依赖关系，打破了人身依附对个人交往的限制。在此之前，人与人之间的交往虽然表现为比较明显的人的关系，但实质上只是作为具有某种社会规定性的（身份、职务、亲缘关系）相互依赖的个人而互相交往的。而且既不普遍也不全面。在资本主义社会中，发达的商品经济决定了人的一切社会联系只能通过交换价值这个中介才能实现。在交换价值上，人的社会联系转化为物的社会关系，个人之间的交往不再表现为人对人的依赖，而是表现为对物的依赖，即对交换价值——货币的依赖。“毫无疑问，这种物的联系比单个人之间没有联系要好，或者比只是以自然血缘关系和统治服从关系为基础的地方性联系要好。”^①因为在这种联系下，以前那些使个人交往受到限制的血缘关系、血统差别、等级差别等被彻底的打破。个人之间只要通过交换价值，就可以平等地、自由地在一切方面互相交往，从而为形成普遍全面的社会关系提供可能。商品经济在人际关系中引起的这种交往规律，在现代社会各个国家都是相似的。

^①《马克思恩格斯全集》第46卷上册第108页

第二、商品经济的发展造成了社会成员之间全面依赖的关系，打破了自然经济和产品经济对社会交往的限制。

为交换而进行的生产必然造成生产的社会化。任何社会成员都只能是社会化大生产中的一个环节。这就要求社会成员之间既是竞争又是协作关系。竞争和协作是如此紧密相关。这就决定了人们相互交往的价值观念、态度和行为方式有了新的变化。善于竞争的人同时也是擅长协作的人。发达的资本主义国家企业家之所以高度重视人群关系和公共关系，是商品经济发展使然。

我国商品经济的发展对新时期新型人际关系的形成具有决定性影响。但是，进入八十年代以来，我国民间纠纷的数量上升和大量发生的原因又是复杂的，是由多方面因素决定的。从本质上来看，这些因素大约有以下几方面：

（一）我国的许多矛盾和纠纷本来是由于我国新建立的体制造成的，而我们在过去一个相当长的时期内却一概解释为阶级矛盾和阶级斗争。虽然两类不同性质的矛盾学说，也承认社会主义上层建筑对经济基础，生产关系对生产力有不相适应的一面，但这一面过去仅归结于旧制度的残余。没有充分认识到新建立的生产关系和上层建筑本身存在一些不适应中国社会生产力发展的严重问题。并由此造成一系列层出不穷的社会矛盾和纠纷。即便在改革时期，经济领域的价格和物质分配上的“双轨制”，教育领域所谓“双向选择”分配制度，就引起了一系列的矛盾和纠纷。社会纠纷既然是社会的客观存在，一旦除去用阶级斗争、路线斗争的观点去扭曲社会矛盾和纠纷的做法，人际纠纷就自然而然呈现在人们眼前。

(二) 党内不正之风和官僚主义存在，也是导致纠纷普遍发生的原因。

在新时期中，旧的官僚主义体制和作风并没有完全铲除，新型的官僚主义风气又随之产生了。有些所谓有“文凭”的“四化”型的权贵人物，在现代化的物质条件下滋长了飘浮在上、漠视民疾的“官气”。缺乏共产党人在夺取政权之前那种扎根民众土壤的脚踏实地精神和旺盛的生命力。一些地区和部门的国家机器运转失灵，政出多门，哗而不实，管理混乱，致使政治、经济生活的流转发生堵塞现象，导致社会纠纷的发生。而且基于这类原因发生的纠纷社会涉及面较广，影响很大，危害不浅。

在实行对外开放，对内搞活的政策的同时，一些地区思想工作和管理工作没有跟上，不少领导班子软弱涣散，致使各类纠纷滋长和扩大。例如，在推行农村承包经济责任制的初期，有些农民曾经错误地认为田土山林要归己，无理要求归还“土改田”、“祖宗山”，排挤外来户和移民，闹出一些令人措手不及的纠纷。有些地方，由于当地领导对情况估计不足，工作不主动，导致一些哄抢农副产品和乱砍滥伐森林的事件不断发生，造成重大纠纷。

至于在一部分国家工作人员中存在的争权夺利、欺上瞒下、滥用职权，营私舞弊、打击报复等不正之风，也是产生人际纠纷的常见原因。一些地方屡次发生的集体哄抢国家化肥、农药和燃料的事件，原因是复杂的，但其中一个重要原因是当事人出于对以权谋私“走后门”、“官倒”等为富不仁的腐败现象的愤怒，而铤而走险。

(三) 经济体制改革调动了广大群众的劳动积极性，