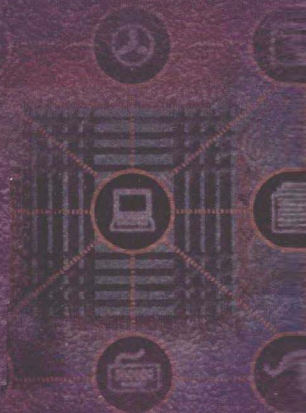


SICHUAN DAXUE ZHIXUE SHEHUI KEXUE XUESHU ZHUZUO CHUBAN JIJIN CONGSHU
四川大学哲学社会科学学术著作出版基金丛书



知识链组织之间的冲突 与冲突管理研究

顾新 吴绍波 全力 著



四川大学出版社



SICHUAN DAXUE ZHIXUE SHEHUI KEXUE XUESHU ZHUZUO CHUBAN JIJIN CONGSHU

四川大学哲学社会科学学术著作出版基金丛书

教育部“新世纪优秀人才支持计划”资助项目（NCET-06-0783）

国家自然科学基金资助项目（70771069，70471069）

知识链组织之间的冲突 与冲突管理研究



四川大学出版社

责任编辑:陈克坚
责任校对:王 锋
封面设计:墨创文化
责任印制:李 平

图书在版编目(CIP)数据

知识链组织之间的冲突与冲突管理研究 / 顾新, 吴绍波, 全力著. —成都: 四川大学出版社, 2011. 1
(四川大学哲学社会科学学术著作出版基金丛书)
ISBN 978-7-5614-5142-7

I. ①知… II. ①顾…②吴…③全… III. ①知识经济—应用—企业管理—研究 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 260310 号

书名 知识链组织之间的冲突与冲突管理研究

著 者 顾 新 吴绍波
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-5142-7
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 148 mm×210 mm
印 张 12.25
字 数 329 千字
版 次 2011 年 1 月第 1 版
印 次 2011 年 1 月第 1 次印刷
印 数 0 001~1 600 册
定 价 38.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。电话:85408408/85401670/85408023 邮政编码:610065
◆本社图书如有印装质量问题,请寄回出版社调换。
◆网址:www.scupress.com.cn

版权所有◆侵权必究

丛书序

四川大学（以下简称川大）是中国近代创办的最早一批高等教育机构中的一个。近十余年来，又经两次“强强合并”，成为一所学科覆盖面较广、综合实力较强的综合性大学。一百多年来，川大的人文社会科学在学校日益壮大的过程中，从国学研究起步，接受现代科学的洗礼，不同的学术流派融合互动，共同成长，形成了今日既立足于中国传统，又积极面向世界的学术特征。

作为近代教育机构，四川大学的历史要从 1896 年设立的四川中西学堂算起。但具体到人文社会科学研究，则可以追溯到清同治十三年（1874）由张之洞等人创办的四川尊经书院。在短短二十几年的办学历史中，书院先后培养出经学家廖平、思想家吴虞等一大批在近代中国学术思想史上影响巨大的学者，也因此使四川成为国内研究经、史、文章等中国传统之学的重镇。此后，在 20 世纪相当长的一段时间里，以国学为主要研究对象的近代“蜀学”成为川大人文社会科学研究的主流，拥有张森楷、龚道耕、林思进、向楚、向宗鲁、庞俊、蒙文通、刘咸炘、李植、李培甫、伍非百等一大批国内知名的学者。

近代蜀学在研究内容上以传统学术为主，在观念与方法上则立意求新。廖平经学思想曾经作为 19 世纪晚期变法维新的基本理论依据之一，知识背景上也不乏西学色彩。20 世纪 20 年代成

长起来的一批学者如庞俊、刘咸炘等人，更是亲自参与了中国传统学术向现代学术的转变。其中，蒙文通由经向史，同时又广涉四部之学，在晚年更是力图从唯物史观的角度探索中国社会与思想的演进，最能代表这一学术传统包容、开放并具有前瞻性的眼光。

自 20 世纪 20 年代开始，现代社会科学的深入研究也逐渐在川大开展。1922 年至 1924 年吴玉章在此教授经济学课程，鼓励学生通过社会科学研究，思考“中国将来前途怎样走”的问题。1924 年，学校设立了 10 个系，在人文社会科学 6 个系中，除了延续着蜀学风格的中文系外，教育、英文、历史、政治、经济 5 个系均着力于新的社会科学研究。这一科系的设置格局一直持续到 30 年代初的国立四川大学时期。

川大的另一源头是私立华西协和大学（以下简称华大）。作为教会学校，华大文科自始即以“沟通中西文化与发扬中西学术”为宗旨，而尤擅长于西式学问。其中，边疆研究最放异彩。1922 年创办的华西边疆研究学会（West China Border Research Society）及其会刊《华西边疆研究学会杂志》（*Journal of the West China Border Research Society*）在国际学术界享有盛誉。华西大学博物馆以“搜集中国西部出土古物、各种美术品，以及西南边疆民族文物，以供学生课余之参考，并做学术研究之材料”为目标，在美籍学者葛维汉（David Crockett Graham）的主持下，成为国内社会科学研究的另一基地。

华大社会科学研究的特点：一是具有较强的国际色彩，二是提倡跨学科的合作，三是注重实地踏勘。这种对边疆文化、底层文化和现实问题更为关注的学术风格，与国立川大校内更注重“大传统”和经典研习的学术风格形成了鲜明对比。双方各有所长，其融合互补也成为 20 世纪三四十年代两校人文社会科学发

展的趋向。从20世纪30年代中期开始，华大一方面延请了庞俊、李植等蜀学传人主持中文系，加强了其国学研究的力量；另一方面致力于学术研究的中国化。一批既经过现代社会科学的训练，又熟悉中国古典文化的中国学者如李安宅、郑德坤等成为新的学术领袖。

1935年，任鸿隽就任国立四川大学校长后，积极推动现代科学的发展。1936年5月，川大组建了西南社会科学调查研究处，在文科中首倡实地调研的风气，也代表了川大对西南区域跨学科综合性研究的发端。此后，经济学、社会学、民族学、考古学等领域的学者组织了大量的实地考察工作，掌握了西南地区社会文化的第一手资料。在历史学方面，较之传统史学而言更注重问题导向和新材料之扩充的“新史学”也得到了蓬勃发展，并迅速成为国内史学界的重镇。20世纪30年代后期开始，川大校内名师云集。张颐（哲学）、朱光潜（美学）、萧公权（政治学）、赵人儁（经济学）、徐中舒（历史学）、蒙文通（历史学）、赵少咸（语言学）、冯汉骥（考古学、人类学）、闻宥（民族学、语言学）、任乃强（民族学）、胡鉴民（民族学）、彭迪先（经济学）、缪钺（历史学）、叶麀（文艺心理学）、杨明照（古典文学）等一批大师级学者均在此设帐，有的更任教终身，为川大文科赢得了巨大声誉。

在不同学术流派的融合中，川大人文社会科学形成了自己的特点：一方面具有传统学术通观明变之长，另一方面又具有鲜明的现代学术意识。1952年，在院系调整中，随着华大文科的并入，更使川大人文社会科学进入了飞速发展的新时期。半个多世纪以来，在继续保持传统优势学科如古典文学、语言学、历史学、考古学、民族学发展的基础上，新的学科如宗教学、理论经济学、敦煌学、比较文学、城市史等也成长起来，涌现出了一大批在国内外学术界受

到极高赞誉的学者，为川大文科未来的进一步发展打下了良好的基础。

2006年是川大建校110周年，为了继续发扬深厚的学术传统，推动人文社会科学研究的新繁荣，学校决定设立“四川大学哲学社会科学学术著作出版基金”，资助川大学者尤其是中青年学者原创性学术精品的出版。我们希望这套丛书的出版，有助于川大学术大师的不断涌现和学术流派的逐渐形成，为建设具有中国特色、中国风格、中国气派的哲学社会科学作出贡献。

摘 要

知识链 (Knowledge Chain) 是指以企业为创新的核心主体, 以实现知识共享和知识创造为目的, 通过知识在参与创新活动的不同组织之间流动而形成的链式结构。知识链由拥有不同知识资源的组织构成, 这些组织包括: 核心企业 (盟主)、大学、科研院所、供应商、经销商、客户甚至竞争对手。知识链是企业与供应商、客户、大学、科研院所甚至竞争对手在知识流动过程中建立的一种战略合作伙伴关系。知识链管理 (Knowledge Chain Management, 简称 KCM) 是指核心企业在知识链的酝酿、构建、运行和解体的整个过程中, 通过优化组织之间的知识流动过程, 促进组织之间的交互学习, 实现知识共享和知识创造, 从而将各成员的知识优势集成为知识链整体知识优势的过程。

自知识链组建之日起, 组织之间的冲突便相伴而生。在知识链的运行过程中, 知识流动与知识共享涉及不同的组织、部门和个人, 由于不同主体的差异性, 知识链组织之间不可避免会发生各种各样的冲突。知识链组织之间的冲突是两个或两个以上的知识链成员组织之间由于不相容 (incompatible) 的行为或目标所产生的矛盾积累到一定程度所表现出的一种不和谐状态。冲突的发生是知识链组织之间的关系不协调的结果, 表现为冲突行为主体之间的矛盾激化和行为对抗。知识链组织之间的冲突对知识链运行绩效具有重要影响。知识链组织之间的冲突具有二重性, 即既具有建设性, 又具有破坏性。知识链有效运行的关键在于知识

链组织之间的冲突管理。知识链组织之间的冲突管理是以冲突各方的相互依赖关系为基础、相互对立关系状况的转化为重点,诱发冲突的正面效应,制约其负面效应。有效实施冲突管理,发挥冲突建设性的一面,可以增强知识链的凝聚力,促使整个知识链的革新和变化,增强知识链的适应能力,从而提高知识链运行的绩效;反之,若冲突管理不当,将导致冲突不断扩大,影响知识链组织之间的合作关系,产生破坏性的后果,形成巨大的损耗和摩擦,造成知识链的高成本和低效率,甚至导致知识链解体。

目前,国内外冲突管理研究范围多集中在组织内部,缺乏对组织之间冲突管理的系统研究。而关于知识链组织之间冲突与冲突管理领域的理论研究尚属空白。因此,知识链组织之间冲突与冲突管理研究不仅是知识管理的一个新领域,也是知识链管理实践的客观需要。本研究有助于丰富和发展知识链管理理论和冲突管理理论,为我国企业在知识链管理过程中实施有效的冲突管理提供理论指导,具有重要的理论价值和广泛的应用前景。

本研究针对知识链运行过程中的冲突问题,构建知识链组织之间冲突管理的理论体系,探讨知识链组织之间冲突管理的策略。具体内容如下:

(1) 界定了知识链组织之间冲突的概念、特征和类型,构建了知识链组织之间冲突动因三维模型。运用结构方程分析利益、知识和结构三个因素对知识链组织之间冲突的影响路径。研究发现,利益因素和知识因素对冲突有正相关性,结构因素通过对知识因素的影响间接对知识链组织之间冲突产生影响。

(2) 建立了知识链组织之间冲突分析模型。运用冲突分析理论,分析冲突分析的构成要素,确定冲突分析的建模过程及步骤,给出全局稳定结局的求解过程;从知识共享的角度,阐释了知识链组织之间冲突的形成机制。

(3) 评价了知识链组织之间的冲突水平。从知识链组织之间

冲突动因三维模型和冲突存在形式两方面构建知识链组织之间冲突水平层次结构模型,在给出变量界定和测度指标的前提下,运用模糊综合评价和层次分析法对知识链组织之间冲突水平进行定量评价。

(4) 构建了知识链组织之间合作与冲突协调的稳定性框架。建立知识链组织之间合作与冲突博弈的收益矩阵,分析知识链组织之间合作的稳定性结构条件,将知识链组织之间的合作与冲突协调归结为创造收益与分配收益的问题,建立了合作与冲突协调机制理论框架,即知识链要实现冲突协调的稳定性结构,必须从两方面入手:一是增大合作所创造的协同价值,提高组织参与合作的期望;二是减少合作组织的机会主义收益,使组织之间的收益分配更合理。

(5) 研究了知识链组织之间利益冲突协调及机会主义行为控制机制。提出了“契约机制—自实施机制—第三方冲突管理机制”三种冲突协调机制。契约机制分析了利益分配冲突协调和知识分工协调机制,自实施机制包含关系契约机制和信任机制,第三方冲突管理机制是契约机制与自实施机制在冲突协调中的重要补充。

(6) 研究了知识链组织合作创新过程中关系强度调节机制和协同机制两个价值创造机制。实证分析了关系强度与知识链组织之间合作效率的关系,提出了调节关系强度的措施。阐述了知识链知识协同的过程机制,从技术轨道形成的视角分析了知识链组织合作创新中的外部环境协同机制。

(7) 构建了知识链组织之间冲突管理策略模型。通过增加冲突水平变量,将二维冲突管理策略扩展为三维冲突管理策略,构建了知识链“自身实力—对手实力—冲突水平”三维冲突管理策略模型。

(8) 构建了知识链组织之间冲突管理专家系统。运用人工智

能理论，构建了具有系统案例和规则两级推理机制的知识链组织之间的冲突管理专家系统。明确了知识表示方法和推理方式，完善了冲突知识的获取、表达机制，建立了知识库，设计了精确的案例推理策略和基于模糊理论的规则推理策略。

关键词：知识链；知识链管理；组织之间的冲突；冲突管理

Abstract

The knowledge chain refers to the alliance established through knowledge flows among various cooperative innovation organizations, where enterprises are regarded as the innovation core body, to realize knowledge sharing and knowledge creation. The knowledge chain comprises organizations with different knowledge resources, such as the core enterprise (the leader of the alliance), universities, institutes, suppliers, dealers, consumers and even competitors. The knowledge chain is a kind of strategic partnership which is formed in the process of knowledge flow between the enterprises, the suppliers, the customers, universities, institutes and even the competitors. Knowledge Chain Management (KCM) refers to the process of the core enterprise' integrating each knowledge chain member's knowledge advantages into the knowledge chain's knowledge advantages by optimizing the process of inter-organizational knowledge flow, promoting inter-organizational learning and realizing knowledge sharing and knowledge creation in the whole process of the knowledge chain's gestation, establishment, operation and disaggregation.

Inter-organizational conflicts accompany the knowledge chain from the first day when it comes into existence. In the

operation of the knowledge chain, knowledge flow and knowledge share involves different organizations, departments and individuals. The otherness of different organizations is deemed to lead to inter-organizational conflicts between the knowledge chain members. The knowledge chain's inter-organizational conflict is an unharmonious relationship between two or among more than two knowledge chain members created by a certain degree of contradiction accumulation due to incompatible behaviors or purposes. The conflicts results from uncoordinated relationship between the knowledge chain members, and manifest as intensifying contradiction and antagonizing behaviors. The knowledge chain's inter-organizational conflicts (the KCIC) have important influence on the knowledge chain's operation performance. KCIC have twoness, that is to say, it may be constructive or destructive. The key to the effective operation of the knowledge chain lies in the management of KCIC. The knowledge chain's inter-organizational conflict management (the KCICM) is based on the interdependence of involved parties, focuses on the transformation of contradictory relationship so as to induce positive effects and restrict negative effects. Effective conflict management can bring conflicts into constructive play, strengthen inter-organizational cohesion, promote innovation and change in the knowledge chain, and increase the knowledge chain's adaptability so as to improve the knowledge chain's operational performance. Otherwise, improper conflict management will result in conflicts' continuously expanding, poor inter-organizational cooperative relationship, destructive

result, enormous consumption and friction, the knowledge chain's high cost and low efficiency, and even disaggregation of the knowledge chain.

At present most domestic and foreign studies focus on the internal conflicts in single organizations, and lacks systematic study on inter-organizational conflicts. Few scholars research on the knowledge chain's inter-organizational conflicts and its management is. Therefore the research on the KCIC and the KCICM is not only a new field of knowledge management, but also the requirement of the practice of knowledge management. This study is of important theoretic value and of a bright future for application. Theoretically, this research can enrich the theory of knowledge-chain management and the theory of inter-organizational cooperation and conflicts management. Practically, this study can be used to guide the inter-organizational conflicts management in the knowledge chain management, to supply approaches to solve the problem of cooperation and conflict, and improve the inter-organizational cooperation efficiency and the probability of successful cooperation in knowledge chain.

This study aims at the conflicts in the operation of the knowledge chain, constructs the system for the KCICM, and probes into the strategy of KCICM. The details are as follows:

(1) This book studies the concept, characteristics and motivation of the knowledge chain's inter-organizational conflicts, and construct a Three-Dimensional Model of the KCIC. We conclude: that interest factor and knowledge factor has a significant positive correlation with the KCIC, and the

structural factor has indirect impact on the KCIC by influencing the knowledge.

(2) This book constructs a conflict analysis model of knowledge chain. On the basis of conflict analysis theory this book analyses the inscape of conflict analysis, defines the process and procedures of the modeling of conflict analysis, brings forward the resolution to the whole stable sequel, and explains the formation mechanism of KCIC.

(3) This book evaluates the conflict level of knowledge chain. Based on the Three-Dimensional Model of the KCIC and the existence patter of conflicts this book builds a hierarchy model of conflict level, defines the variables and measurement index, and makes quantitative assessment of the level of the KCIC.

(4) This book constructs a framework of stability model of the knowledge creation inter-organizational cooperation and conflict coordination. This book applies game matrix to study the stability mechanism of coordinating the inter-organizational cooperation and conflicts in the knowledge chain, and constructs a theoretic framework of conflict coordination, i. e. value-creation, interest coordinating and opportunism controlling in the knowledge chain, and puts forward two mechanisms for the stable operation of the knowledge chain: on one hand, the knowledge chain should increase the income of value creation in cooperation process, on the other hand, the knowledge chain should distribute the interest optimally among its members and control the opportunism.

(5) This book studies the interest and opportunistic

behavior control mechanism in knowledge chain. The book brings forward three conflict coordinating mechanisms, i. e. contract mechanism. The contract mechanism includes interest distribution conflict coordinating mechanism and knowledge division and coordination mechanism; the self-enforcing includes relational contract coordination mechanism and trust coordination mechanism; the third party conflict coordination mechanism is to be adopted when the bilateral conflict coordination is invalid.

(6) This book studies the regulation mechanism of the relationship intensity in knowledge chain. This book applies the method of statistical analysis to the empirical study on the relation between the tie strength and the cooperation efficiency; brings forward the measures to adjust the relationship intensity; describes the process mechanism of knowledge coordination in the knowledge chain, and analyzes the coordinating mechanism between the knowledge chain and the external environment in the course of inter-organizational cooperation.

(7) This book constructs a strategic model for the KCICM. By adding the variables of conflict level, the paper extend the bi-dimensional strategy model for conflict management into three-dimensional strategy model for conflict management, i. e. Three-dimensional (self's strength, competitor's strength and conflict level) conflict management strategy model.

(8) This book constructs the expert system of the KCICM. Applying artificial intelligence theory, the paper constructs an expert system of the KCICM with two-grade reasoning mechanism, i. e. case-based and rule-based reasoning mechanism, describes the methods for knowledge expression and

reasoning, improves mechanism of knowledge acquisition and knowledge expression, set up database, and designs accurate case-based reasoning strategy and rule-based reasoning strategy on the basis of fuzzy theory.

Keywords: Knowledge Chain, Knowledge Chain Management, Inter-organizational conflicts, Conflicts management