WISDOM OF
CONFLICT
RECONCILIATION

UPGRADING TRAINING OF CONFLICT MANAGEMENT CAPACITY BASED ON INDIGENOUS THEORY

和解冲突的智慧

——基于本土化理论的冲突管理能力提升研究

王轶楠 著

化学工业出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

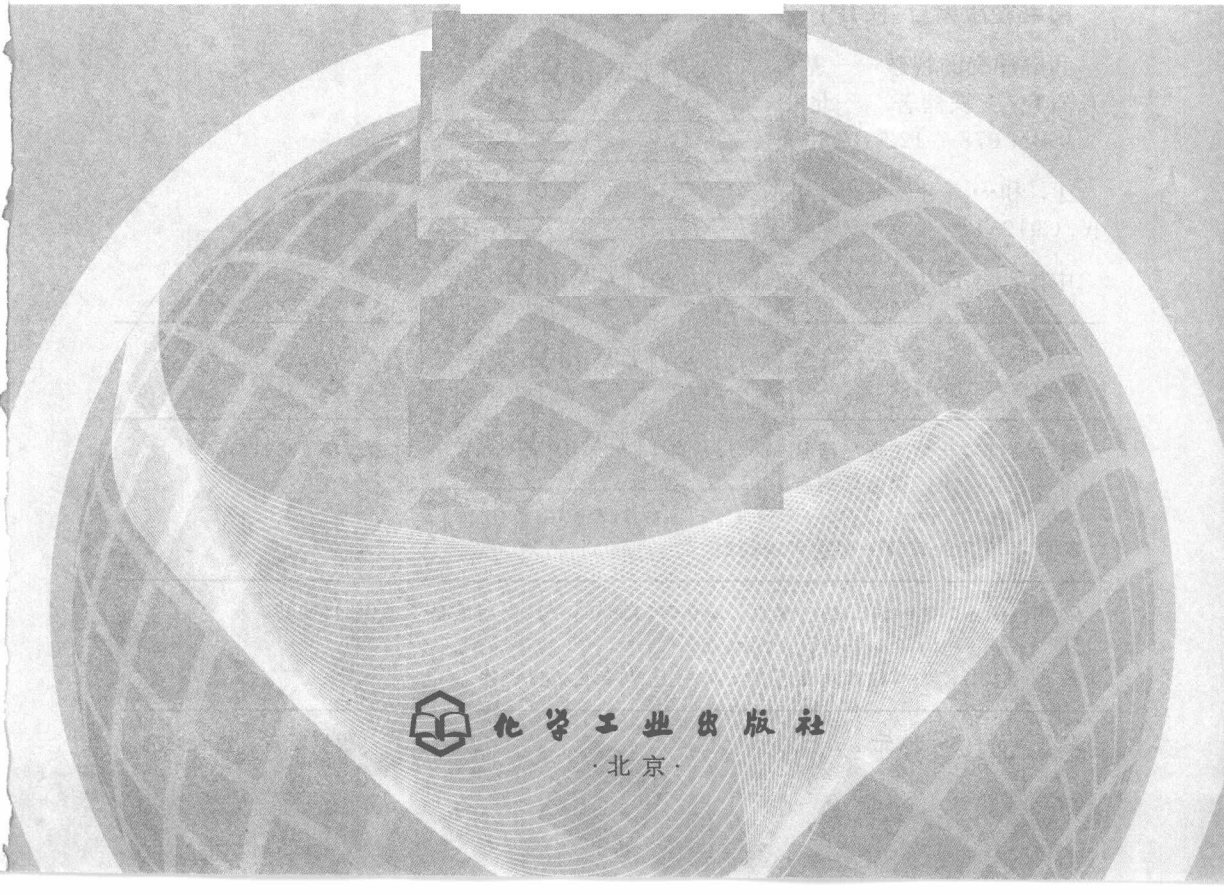
WISDOM OF
CONFLICT
RECONCILIATION

UPGRADING TRAINING OF CONFLICT MANAGEMENT CAPACITY BASED ON INDIGENOUS THEORY

和解冲突的智慧

——基于本土化理论的冲突管理能力提升研究

王轶楠 著



化学工业出版社
·北京·

本书旨在发展一套提升我国大学生人际交往能力的团体心理活动方案。即在西方社会现行的心理学理论基础上，结合东方特有的“中庸思想”提出三个本土化的社会心理理论模型——“中庸智慧理论”、“中庸理情理论”和“中庸沟通理论”。全书分为六个部分：绪论、研究背景与问题提出、研究方法与构思、质性资料分析结果；新概念与新命题、创造性化解冲突的团体辅导方案以及附录。书中有各种适合小组织、小团体实践的各种提高人际交往能力的练习、问卷和阅读材料，以期为读者提供更为详实、具体的学习方法和资料。

本书适合作为大中专院校在校大学生的心理辅导专用教程，也可供对人际关系的改善、提升有兴趣的人员阅读参考。

图书在版编目（CIP）数据

和解冲突的智慧——基于本土化理论的冲突管理能力提升研究/王轶楠著. —北京：化学工业出版社，2011.2
ISBN 978-7-122-10436-6

Ⅰ.和… Ⅱ.王… Ⅲ.大学生-人际关系学-研究
Ⅳ.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 010407 号

责任编辑：刘俊之　　文字编辑：李　玥
责任校对：洪雅姝　　装帧设计：张　辉

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街 13 号　邮政编码 100011）
印　　装：大厂聚鑫印刷有限责任公司
720mm×1000mm　1/16　印张 9½　字数 172 千字
2011 年 3 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686）　售后服务：010-64518899
网　　址：http://www.cip.com.cn
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定　　价：36.00 元

版权所有　违者必究

前言

人际冲突，既是当下社会生活中一个热点敏感的话题，也是研究者眼中一个历久弥新的课题。作为一名长期从事大学生心理健康教育工作的高校老师，作者切身体会到，大学生心中很多的不快乐都源自人际关系中的困惑和无助，心智不成熟导致的人际冲突尤其让他们身心俱疲，因此，实践需要我们贴近大学生的日常生活，真实了解其感觉棘手的人际难题，分析个中缘由，有的放矢地加以积极的引导和训练，最终使他们能够真诚、温柔、慈悲、勇敢地面对自我与他人，才会从双赢互利的人际关系中获得真实的愉悦和满足。

在本书之前，国内已有不少专门针对大学生的人际交往能力加以训练的团体活动方案，但遗憾的是，它们绝大多数是建立在西方现有的心理学理论基础之上的，如 Thomas 的“二维冲突管理理论”、Ellis 的“理性情绪治疗理论”以及 Berne 的“沟通分析理论”等。因为人际关系是一种深具文化独特性的社会现象，所以，将根植于西方心理学理论发展出来的训练方案照搬到中国大学生身上，恐怕会产生“消化不良”、“水土不服”等不适。本书的初衷就是探索挖掘传统优秀文化，在实际操作和理论发展两个层面上，建立适用于解释中国人心理特点的本土化理论模型。

跨文化对比结果显示，中国人较西方人更包容矛盾。西方人相信世界的不变性，认定存在一条独立于情境的绝对真理；而中国人则相信世界是变动不居的，离开整体就不能理解部分。所以，中国人相信互相对立的观点都包含着真理，他们通过找到一条“中间道路”，采取折中的方式处理矛盾，此即所谓的“中庸之道”。“中庸”一词始见于《论语》：“中庸之为德也，其至矣乎！民鲜久矣。”孔子一再强调任何德行的实践都不能推行得太过分，他心目中的君子，要具备中庸的美德——“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”换句话说，质朴盖过文采，予人粗野的感觉；然而文采超过实质，则未免流于浮夸。在质与文之间，必须取得适当平衡，恰到好处，才算得上是真正的君子。

有学者指出，“中庸”在四书中的初始概念是将自然界中“万物并育而不相害，道并行而不相悖”的天下之大本、达到推演至伦理社会中而成为“以礼节和”与“以权佐和”的和谐概念，要求给予各种相异成分以适度的空间，以相互调节而维持平衡和谐。时至今日，“中庸之道”依然潜移默化地塑造着当代中国人的心理生活，并成为他们在处理纷繁复杂的社会事件中可以信赖的智慧源泉。

在过去很长的一段时间里，儒家思想在中国社会中的地位大有式微之势，甚至让人们一度对于“中庸”产生了诸多误解，将其看作是“和稀泥”、“老好人”、“厚黑术”甚至是“平庸”的代名词。但近些年，伴随着新国学运动的逐步兴起，以及建设和谐社会主旋律的日渐深入人心，学者们开始重新审视儒家思想几千年来对中国社会的塑造和影响，并极力挖掘其中有价值的思想和智慧，以期与当今占主流的西方文化阵营相抗衡。作者读博期间的导师杨中芳教授便是社会心理学研究本土化运动的极力推动者，自 1996 年至今的十五年间，在杨老师带领下的“中庸研究团队”历经最初的中庸思维构念化和心理量表编制，直到提出具体的研究假设和研究路线，最终发展出“中庸生活哲学研究”、“中庸具体处事经验研究”、“中庸内省研究”以及“中庸异化研究”四条清晰的研究路线，在完整的研究体系基础之上得到了数量可观的研究数据与成果。

一方面在杨老师主张的耳濡目染之下，另一方面随着自己研究的逐步深入，作者逐步领悟到，“中庸之道”何以为国人在当代社会生活中安身立命的智慧源泉。分析那些人际不和谐的大学生的性格特点就会发现，他们或是因为过分主张自我，而让周围人感觉难以相处；或是因为过分依附于周围人，而曲意逢迎、委曲求全，终究都未能在“自我需要”和“情境要求”之间做到适度的平衡。通过前期的质性研究，作者发展出三个本土化的社会心理学理论模型——“中庸智慧理论”、“中庸理情理论”和“中庸沟通理论”，以期帮助大学生们从古老的思想中汲取富有时代特色的做人智慧，最终让自我的要求在环境的限制之中得到无过无不及的满足和实现。

本书在理论层面的创新之处体现为以下四点：首先，通过将“情绪修养”和“创造性化解危机”两种能力相融合，首次提出“创造性自我”的概念，用以阐释为什么对于中国人来说“做事”就是“做人”；其次，在冲突发生、发展的心理过程层面，提出“社交休克”的概念，意在关注冲突引爆的关键时刻；还有，采用“独特-归属”和“自然-刻板”两个维度，区分了“自负”、“自卑”、“自谦”与“自尊”四种做人的层次，以表明无论选择归属还是独特，“自然”终究为做人的最高境界；最后，通过前期扎实质性研究，发展出三个有可能被应用于冲突解决的理论模型，并在其基础之上，设计相应的团体训练辅导方案，做到理论与实践相结合。

本书可谓是作者的诚意之作，不仅仅是因为花费了功夫，更多在于完成本书是一个伴随着自我探索、自我反省和自我悔悟的心灵洗练之旅，但愿有朝一日，它能够成为冲突研究历史上的几行字，而不只是作者个人履历表中的一本书。

在为本书做准备的一年多时间里，作者几乎在每一个难眠的夜晚都会想起两年前安然长逝的外婆，回想外婆在点滴生活中对自己的言传身教，怀念外婆身上集中体现的传统美德和生存智慧。在家里，外婆生活的舞台就是灶台和缝纫机

需要全本请访问 www.ertongbook.com

前，在这些看似普通的地方，她却常会用一些极富创造力的方法处理难题，从而在节衣缩食之余也让一家人过得有滋有味。外婆虽然识字不多，却通情达理，言谈得体，很善于和各种人打交道，在邻里间亦备受尊重与欢迎。外婆让我看到，一个人做人的水平和她读过多少书是没有必然联系的，即使在最稀松平常的地方，也可以发挥出无限的生活创造力，只要一个人心中有爱，她便掌握了处理生活中难题的钥匙。相比较外婆为儿孙们的默默付出，我实在汗颜曾经为她做过的太少太少，时至今日已经无以为报，仅以此书作为对外婆永久的纪念！

最后，我要感谢所有的受访者，感谢他们真诚无私的自我表露让我收获颇丰、灵感不断。还要感谢我的先生，感谢他在我编写本书的过程中，鼓励我，支持我，倾听我时而迸发的思想火花，并真诚地给予作为第一读者的意见与建议。

当然，由于作者学识与水平有限，文中不尽完善之处在所难免，也恳请广大读者批评指正，以助日后完善。

作　者

二〇一〇年初秋，北京

目 录

绪论 / 1

第一章 研究背景与问题提出 / 3

第一节 人际冲突研究回顾 …… 3
一、冲突的定义 …… 3
二、国内大学生人际冲突研究回顾 …… 5
三、中、西方冲突化解模式研究综述 …… 7
第二节 “和而不同”——“冲突”与“和谐”之辨 …… 13
一、“和而不同”思想的渊源 …… 13
二、“和而不同”的心理学定义 …… 15
三、“和而不同”的认知心理学机制 …… 18
四、“和而不同”的心理学优越性分析 …… 21
五、“和而不同”的现实行动指南——中庸之道 …… 25
六、操作化的中庸概念——创造性自我 …… 29
第三节 “创造性自我”与相关概念关系辨析 …… 31
一、创造力和智慧 …… 31
二、社会智力和情绪智力 …… 33
三、社会创造性和社会技能 …… 34
第四节 研究问题 …… 35

第二章 研究方法与构思 / 37

第一节 质性研究方法简介 …… 37
第二节 研究技术路线 …… 39
第三节 研究程序设计 …… 39
一、资料收集方法 …… 40
二、访问技巧 …… 40

三、研究样本 …… 41
四、研究者 …… 42
五、预约 …… 43
六、访谈 …… 43
七、研究效度的考量 …… 43
八、数据分析 …… 45

第三章 质性资料分析结果：新概念与新命题 / 46

第一节 描述冲突 …… 46
一、人际冲突何以有害 …… 46
二、什么样的人容易与周围人发生冲突 …… 49
第二节 理解冲突 …… 56
一、基于“归属”与“独特”需要的冲突分析理论 …… 56
二、冲突中的心理过程 …… 60
三、处理冲突的策略 …… 64
第三节 化解冲突的智慧——中庸之道 …… 81
一、中庸式智慧理论 …… 81
二、中庸式理情理论 …… 82
三、中庸式沟通分析理论 …… 84

第四章 创造性化解冲突的团体辅导方案 / 88

第一节 理论基础——创造性化解冲突的中庸理论 …… 88
一、中庸式智慧理论 …… 90
二、中庸式理情理论 …… 90
三、中庸式沟通分析理论 …… 91
第二节 团体辅导的操作模式 …… 92
第三节 团体成员的招募及甄选方式 …… 93
第四节 团体辅导设计方案 …… 93
一、团体名称 …… 93
二、团体目标 …… 94
三、团体性质 …… 94
四、团体领导者及其训练背景 …… 95

五、团体活动时间和次数 …… 95
六、团体对象 …… 95
七、团体活动场所 …… 95
八、团体设计整体计划 …… 95
第五节　具体活动方案介绍 …… 99
一、相识有缘人 …… 99
二、让我欢喜让我忧 …… 102
三、聪明人糊涂心 …… 106
四、人际冲突真面目 …… 109
五、我的情绪谁做主 …… 113
六、顺解心结 …… 118
七、巧解心结 …… 121
八、沟通无极限 …… 128
九、人缘来自好性格 …… 132
十、回首来时路 …… 136
第六节　团体活动效果评价 …… 138
附录　半结构化访谈提纲　/ 140

绪论

“大学之道，在明明德，在亲民，在止于至善。”——《大学》

如今人们理解中的“大学”多受西方 University 的影响，略指“提供教学和研究条件、授权颁发学位的高等教育机关”。其实在我国古代，“大学”这个词拥有自己独特的双重含义：一是“博学”；二是相对于小学而言的“大人之学”。古人，八岁入小学，学习“洒扫应对进退、礼乐射御书数”等文化基础知识和礼节；十五岁入大学，学习伦理、政治、哲学等“穷理正心，修己治人”的学问。至于为何要学这许多、如何才能学好、学好以后能做什么等等问题，则要数《大学》解答得最为透彻。

《大学》相传为曾子所作，近代许多学者认为是秦汉之际儒家作品。该书全面总结了先秦儒家关于道德修养、道德作用及其与治国平天下的关系。南宋朱熹把它与《论语》、《孟子》、《中庸》合称为“四书”。《大学》认为，治国平天下应以德为本，以人的修身为核心，提出“诚意”和“正心”为修身的方法。同时，人的修身养性不只是内省的过程，更是同外物相接触（“格物”），穷究物理而获得知识（“致知”），培养道德品性、完善人格的过程。修身的目的在于“齐家”、“治国”、“平天下”。

从本质上讲，《大学》已不仅是一系列学说性质的进修步骤，而是具有浓厚实践色彩的人生追求阶梯，它铸造了一代又一代中国知识分子的人格心理。不管一个人是否意识明确，也不管他是积极还是消极，“格、致、诚、正，修、齐、治、平”的观念总是或隐或显地在影响着人们的思想和行为，也许人们最终总是会发现，自己的人生历程也不过是在这儒学的进修阶梯上或近或远地展开[1]。以发展的眼光来看，“读大学”可谓是个人成长过程中的一个关键事件，通过少至三年，多至十几年的学习，一个人不但要掌握将来在社会上“安身”的专业本领，学会“做事”，还得了悟“立命”的人生智慧，学会如何用社会认同的方式实现自我价值，既个性张扬，又能与周围人和睦相处之道，亦即学会“做人”。

[1] 王国轩译注. 大学·中庸. 北京：中华书局，2006.

据言，理想的人生历程是这样的："十有五而志于学，三十而立，四十而不惑，五十而知天命，六十而耳顺，七十而从心所欲，不逾矩。"总之，不同的人生阶段拥有不同的"做人"目标。对于20岁左右的青年人强调"做人"，并非指望他们早日学会将来在社会上沽名钓誉、飞黄腾达的"厚黑术"，而是希望他们在获得一技之长的同时，懂得如何与人和睦相处、愉快共事。如果按照Erikson的"人格发展八段论"，像大学生这样处于成人早期的群体（二十到二十四岁），他们面临的主要发展危机是"建立亲密关系"和"孤立于他人之外"这一矛盾，如果这一阶段的危机成功地得到解决，就会形成爱的美德，否则就会形成混乱的两性关系，或是因为害怕被拒绝和失望而离群索居，或是因为过分追求个人控制权，而引发人际冲突。人际冲突对人类心灵的伤害是显而易见的，它使人内心压抑、紧张，乃至身体健康受损。因此，开展大学生人际冲突解决方面的研究，引导大学生正确认识和妥善处理面临的人际冲突，既有利于他们开心地"做事"，更能帮助他们幸福地"做人"。

之前，国内学者在人际冲突方面的研究多是追随西方心理学家的脚步，停留于区分"冲突类型"、描述"处理策略"以及探索"影响因素"三个层面，不但缺少扎根务实的质性资料做支撑，更不曾触及该领域中的一个十分重要的课题——创造性化解冲突的能力构成及其培养。一方面我们有理由怀疑，西方的冲突研究成果能否有效推广至我们如此强调人际和谐的民族的心理特点，另一方面，在讲究"和为贵"的中国传统文化之中一向不缺乏处理冲突或矛盾的思考和智慧。因此，本研究立足于借鉴传统文化中的"和谐"思想，尝试采用质的方法探索当代大学生在制造冲突和面对冲突时所表现出的心理和行为特点，挖掘传统思想对于他们在冲突化解能力上的影响和作用，从而摸索出基于古老智慧、适用于解决当下问题的化解冲突的创造性能力构成，并最终在此基础之上，发展出适合我国大学生的提升冲突化解能力的团体心理辅导方案。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

第一章
研究背景与问题提出

“物有本末，事有终始。知所先后，则近道矣。”——《大学》

本书之所以选择“大学生”（而非“青少年”或“组织”）间的人际冲突作为切入点，主要基于以下两个方面的考虑：一是大学生要较青少年乃至儿童具有更为完善的知识储备，认识自我乃至实现自我的意识更强，并开始深刻意识到人际关系对于自我生存和发展的重要性，他们渴望通过自己的努力获得周围人的尊重和接纳，却常常苦于寻找不到解决自我伸张与情境要求间矛盾的方法，因此，亟需专业人士在人际关系和冲突化解方面给予其指导；二是大学生处于心理学家所言的“人格再造期”，因此在对冲突的认识和处理上，要较社会上真正意义的“成年人”具有更大的可塑空间，并且，其成长经历与生活环境的单纯性使得大学生间的冲突事件要较社会上或组织中的简单许多，探讨起来也更容易把握。与此同时，大学校园作为一个“小社会”，它不可推卸地肩负着培养一个良好“社会人”的职责，一个人在大学期间学得如何，直接影响他（她）在踏入社会组织后与人合作、相处和竞争的能力和素养。因此，寻找到适合当代大学生的人际冲突化解能力提升方案可谓是“功在当下，利在未来”。

在集中探讨大学生中的人际冲突之前，我们一方面有必要了解冲突以及冲突管理领域的研究进展，另一方面应该探寻“以和为贵”的中国文化为我们提供了哪些可供借鉴的化解冲突的思想资源，进一步思索传统智慧在当下社会情境中的体现和价值。

第一节　人际冲突研究回顾

一、冲突的定义

古人云，“夫欲行其实者必先正其名，名正则教行矣”。因此，在做研究之前，有必要首先明确冲突的定义，可惜学者们在这个问题上还远未达成共识。Pondy（1967）曾概括性地指出，文献中“冲突”一词的内涵十分广泛，它有时被用于指

代“冲突行为发生的前提条件（如资源的稀缺或方针性分歧）”，有时指“冲突卷入个体的情绪状态（如压力、紧张、对立或焦虑等）或认知状态（如个体对冲突情境的感知和认识）”，而有时指的则是“争斗性的行为，从消极抵抗到公然冒犯，表现形式不一而足”。因此，他建议采用一种动态的过程来看待冲突的发展[1]。

除此以外，Nair（2008）建议将既有的冲突定义划分为以下三类：“过程性定义”，如 Robbins（1997）将冲突看作一种过程，这个过程始于一方感觉到另一方对自己关心的事情产生消极影响或将要产生消极影响[2]；此外，Wall 和 Callister（1995）认为，冲突是一方感知到自身的利益受到另外一方反对或者负面影响的过程[3]；“描述性定义”，如 Cosier 和 Ruble（1981）提出，冲突是一方在与另一方的关系中寻求自身利益扩大的过程中表现出来的行为[4]；再如，Jameson（1999）认为，冲突是指两个或两个以上在同一组织中工作的人，由于各自的信念，价值观或目标的不同，从而影响一起工作的能力并且影响工作环境的情境[5]；以及“条件性定义”，如 Deutsch（1973）将冲突看作是不相容的活动，这种不相容的活动会损害、妨碍、反对或干扰到另一个人行为的有效性（Tjosvold，2006）[6]。

Robbins（2008）曾总结性地指出，虽然研究者们在如何定义冲突这个问题上存在诸多分歧，但大多数的界定中都包括两个共同的主题：①冲突必须被各方感知到；②有冲突即意味着存在意见的对立或不一致，并带有某种相互作用。即使 Robbins 的观点听起来不无道理，但也有人表示不赞同，比如 Tjosvold（2006）就认为，虽然将冲突看作是利益或目标上的对立与人们的日常经验相吻合，却是很有问题的，因为一方面它不现实，即并非每一个冲突都会让人感觉到利益或目标上的分歧；另一方面，认为冲突一定会涉及不一致的目标会给冲突的解决（尤其是建设性的冲突处理）带来困难。所以，Tjosvold 认为 Deutsch 对冲突的界定更能体现冲突的本质特征，即冲突被认为总是发生在具有混合性动机的关系之中，冲突双方同时拥有合作和竞争的需要。基于对冲突中所固有的合作性成分的

---

[1] Pondy L R. Organizational Conflict: Concepts and Models. Administrative Science Quarterly, 1967, 12: 296-320.

[2] [美] 斯蒂芬·P·罗宾斯. 组织行为学：第七版. 孙健敏，李原译. 北京：中国人民大学出版社，1997.

[3] Wall J W, Callister P R. Conflict and its Management. Journal of Management, 1995, 2: 515-558.

[4] Cosier R A, Ruble, T L. Research on Conflict-handling Behaviour: An Experimental Approach. Academy of Management Journal, 1981, 24: 816-832.

[5] Jameson J K. Toward a Comprehensive Model for the Assessment and Management Intraorgazational Conflict: Developing the Framework. The International Journal of Conflict Management, 1999, 3: 268-294.

[6] Tjosvold D. Defining Conflict and Making Choices about its Management. International Journal of Conflict Management, 2006, 2: 87-95.

认识，Tjosvold从1991年便开始关注和挖掘冲突蕴涵的正面价值，开展了大量有关“合作式冲突管理”（cooperative conflict management）的研究，在组织行为学领域产生了广泛的影响。

事实上，Deutsch和Tjosvold对冲突的观点并非只是少数人的意见，而是正好与社会心理学家们对于人类心理需要的认识相吻合。冲突所固有的竞争与合作成分，从本质上讲，来自于个体内在的一对看似矛盾的心理需要间的张力。社会心理学家［如Brewer（1991），Snyder & Fromkin（1980），Codol（1984），Lemnaine（1974），Maslach（1974），Ziller（1964）］认为，人类在本质上同时拥有两种不同的需要：一种是与他人保持一致的需要（归属），另一种是与他人不一样的需要（独特性）。换句话说，可以按照社会的特殊性——包含性（distinctiveness inclusiveness）来给个体分类，从一个极端的独特性到另一个完全融入到所在社会背景之中的去个性化的一端。Brewer（1991）指出，高度的个体化使得个体之间冲突频发，可谓是“水至清则无鱼，人至察则无徒”，但完全的去个性化却又会让个体失去自我评价的基础[1]。因此，在现实生活之中，无论是太包含或太区分都会让人感觉不舒服，解决之道是在合作与竞争之间寻找一个最佳的平衡点，从而让个体的归属需要和独特需要同时得到最大化的满足。

换句话说，人际冲突与和睦相处并不必然矛盾，人与人之间的差异与竞争也并不一定就会导致人际关系的不和谐，因为除了“不同”或“竞争”以外，两者之间一定还有很多“相同”和“需要合作”的地方，从而使得他们在更为重要与基本的层面上的利益、目标或价值观是统一的。化解人际冲突的关键是如何在“和”的基础上处理好“同”与“不同”之间的关系，使差异不妨碍一致，乃至互相补充、共同受益[2]。因此，“和而不同”是化解人际冲突的上上之选，它来自于中国传统文化的思想宝库。

虽然中华文明蕴含着丰富的处理冲突的智慧，但不可否认，目前冲突研究领域的主流话语权依然为西方学者所掌控。伴随着一批来自东方社会、具有强烈文化自觉意识的学者将“和谐”的理念引入冲突研究以来，来自中国的声音已经日益赢得国际上的关注，它不但是对于西方冲突研究的有益补充，更是推动了整个冲突管理行为研究领域的发展。在着重介绍华人学者在冲突探讨方面的成就之前，我们不妨先简要回顾一下国内学者在大学生人际冲突方面的研究进展。

二、国内大学生人际冲突研究回顾

作者在“万方数据库”中同时以“大学生”和“人际冲突”作为关键词，从

---

[1] Brewer M B，Gardner W. Who is this “we”? Levels of Collective Identity and Self Representations. Journal of Personality and Social Psychology. 1996，1：83-93.

[2] 黄楠森.“和而不同”与“和谐”概念. 理论视野，2006，5：9-11.

1990～2010年的二十年间，一共搜索到142篇文章，其中近五年合计发表107篇，近三年75篇，近一年32篇，可见涉及此类主题的文章数量呈逐年递增趋势。其中，张翔和樊富珉（2003）发表在《清华大学教育研究》上名为《大学生心理健康教育的新视野：冲突教育初探》的影响因子最高，位居其次的是两人同年发表在《青年研究》上的《大学生人际冲突来源及其处理策略》。张翔和樊富珉的开创性研究对于后来的研究无疑具有推波助澜的作用，但遗憾的是，后来者绝大多数都只是在延续乃至重复张、樊二人的研究思路——采用问卷法，或是总结大学生中人际冲突的来源，或是分析可被用以化解冲突的行动策略，或是探讨不同人群在冲突认识和管理上的差异，无一例外地缺少对冲突理论发展的关注。表1-1列举了不同研究者总结出的冲突发生来源。

表1-1　冲突的来源

研究者	冲突的来源
张翔，樊富珉(2003)	制度结构，习惯差异，认知差异，情绪态度，被侵犯，利益争夺，沟通障碍
董朝宗(2008)	客观因素，主观因素，个性因素，社会因素
赵波，张志华(2008)	个性差异，沟通不良，认知不同，利益争夺
吕宁(2009)	外部因素(个体差异、缺乏沟通技巧、社会影响)，内部因素(自卑心理、自傲心理、嫉妒心理)

从表1-1中可见，有的分类因为过于细致，以至于在概括性上略显不足，如张翔和樊富珉（2003）[1]；而有的划分虽然概括性不错，却又似乎缺少了一些新意，如董朝宗（2008）[2]；此外，赵波和张志华（2008）[3]和吕宁（2009）[4]的划分虽然在概括性和具体性上的表现俱佳，但不同类别间的排他性却稍显逊色，比如“认知不同”和“个性差异”就似乎可一起归入“个体差异”之列等等。虽然不同研究者对于冲突来源的划分各有侧重，但也不乏共通之处，比如“个体差异”、“性格因素”和“沟通技巧缺乏”便可以被看作是目前为研究者们所公认的容易引发人际冲突的因素。

至于像“冲突的定义”以及“冲突管理策略”这样基本而重要的问题并未得到中国学者多少的重视，他们基本是不加批判地沿用前人提供的定义，较为普遍的是采用张翔和樊富珉（2003）研究中的界定，将人际冲突看作是由于利益关系、观点不一、个性差异等引发的人际交往对象之间的紧张状态和对抗过程，这样的冲突定义是值得商榷的。在冲突管理策略方面，研究者们将过多的精力放置

[1] 张翔，樊富珉. 大学生心理健康教育的新视野：冲突教育初探. 清华大学教育研究，2003，4：59-63.

[2] 董朝宗. 和谐校园视角下的大学生宿舍人际关系. 内蒙古民族大学学报，2008，1：110-112.

[3] 赵波，张志华. 人际冲突管理与大学生心理健康教育. 广西社会科学，2008，10：196-199.

[4] 吕宁. 新阶段大学生宿舍人际关系研究及对策. 中国科技博览，2009，23：37-38.

在 Thomas（1992）的二维冲突管理模型在中国大学生中的表现之上，而从未质疑过二维理论模型的准确性和跨文化适用性。

总之，当下我国大学生的人际冲突研究，不但在理论建树上缺少关照，基于本土化理论的原创性研究更是凤毛麟角。因此，提升我国大学生的人际适应水平和冲突管理能力的当务之急是发展出适合他们文化、社会心理特点的人际冲突化解模型。

三、中、西方冲突化解模式研究综述

冲突管理的方式，也称作冲突管理的策略，是在微观层次上研究冲突双方在面对不同冲突时所采取的行为的倾向。最初，研究者们只是简单地按照“一维模型”来考虑冲突管理，一端是“合作”，另一端是“竞争”[1]。1964 年，Blake 和 Mouton（1964）在其著作《管理方格》（The Managerial Grid）中首次提出冲突管理的二维模型，他们把“关心人”定义为横坐标，“关心生产”定义为纵坐标，进而区分出五种不同的冲突管理模式：竞争、合作、妥协、逃避和宽容。后来的一些研究大多沿用二维的模型，只是尝试赋予横、纵坐标以不同的涵义，如 Hall（1969）认为采用“达成个人目标”和“人际考量”两个维度建构冲突管理，Thomas（1976）则将其称之为“合作性”和“自主性”，Rahim（1986）区分了“关注他人”还是“关注自己”，Desivilya 和 Eizen（2005）提出“建设性”和“参与性”等等。根据二维分析法，人们通常采用的冲突处理模式可以分为以下五种：竞争、协作、迁就、回避和折中（图 1-1）。

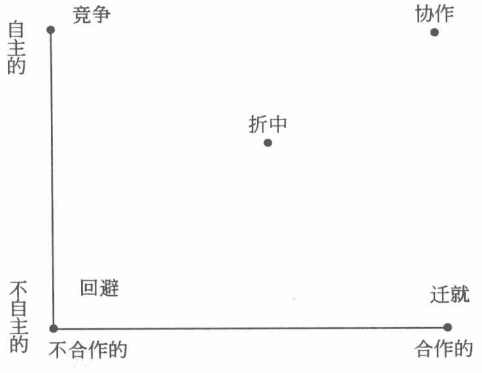


图 1-1　二维的冲突管理模型（Thomas，1992）

竞争模式的基本假设是“零和”，目的在于实现己方利益的最大化。协作模式的基本假设是“双赢”，高度关注自己和他人的利益以及双方关系，力求达到

[1] 王琦，杜永怡，席酉民．组织冲突研究回顾与展望．预测，2004，3：74-80.

双方都满意的结果。顺从模式意味着高度重视他人利益和双方关系，宁愿牺牲自己的利益也要帮助对方实现目标。采用回避模式的个体或群体往往表现出对模型两个维度变量的漠不关心，他们通常选择保留自己的意见，回避对抗。而折中模式则处于两维度模型的中间位置，其目的在做出适当的让步之后得到对方的认可与配合[1]。

目前，二维模型业已成为学者们探讨冲突管理的标准或模板，涌现了大量的理论和实证研究成果，这也使得很多学者误以为这一模型已经相当完善，并形成了二维思考的定势[2]。但事实上，二维模型在很多方面还存在着难以解释的问题，比如，其中涉及的“竞争”或“强制”的策略在现实生活中根本无助于化解冲突，反而会让人际冲突愈演愈烈；此外，五种策略的划分难以逃脱多重标准之嫌，如果说“协作、强制、迁就和逃避”都是从冲突当事人中的一方出发来化解冲突的话，那么所谓的“折中”（即冲突双方各自放弃一些利益从而解决冲突）则是从冲突中的双方来讨论冲突化解的问题，从理论上而言，它与其他四种策略已经不在同一个层面之上；就实践上而言，冲突中的每一方只能控制自己一方的言行，而无力操纵他人的所作所为，所以，像所谓的“双方各放弃一些利益”的做法在现实生活中往往是难以操作和实现的。而且，“折中”虽然看起来很美，却并非放之四海而皆准，因为它没有将冲突的性质和独特性考虑在内，难道不分是非曲直，所有的问题都能被折中吗？难道在原则性、底线性的问题面前也应该让步吗？所以，作者认为，二维模型最大的缺点在于，它未能成功地将情境与关系等要素整合在冲突化解的策略里面，因此是不够完善的。除此以外，黄光国从文化差异的角度提出，西方学者在个人主义文化中所发展出来的理念构架，并不能够贴切地描述东方文化中的冲突化解模式，倘若华人学者想要构建适用于华人社会的冲突化解模式，就必须考量“和谐”的文化价值，并且将人际关系放入考虑之列。

一批华裔学者从“和为贵”的中国传统文化中获得启发，或是采用本土化的概念针对冲突化解行为加以构建，如 Chen（2001，2002）；或是从文化适应性的角度修正西方人惯用的“二维模型”，如黄光国（1997）；或是从探究“和谐”本质入手分析人们可能采取的冲突化解行为，如黄曬莉（1999）、梁觉（2002）等等，都与西方已有的一些研究形成了鲜明的对比，并为其注入了新的活力。下文将针对以上诸种努力加以详细介绍。

Chen（2002）认为，和谐是中国文化的核心组成部分，“和”的理念和“关系”、“面子”、“资历”、“权威”一起构成了中国人管理冲突的原则。维护和谐同

[1] 宝贡敏，赵卓嘉. 冲突处理模式的维度划分与测量. 浙江大学学报：人文社科版，2008，4：136-145.
[2] 王琦，杜永怡，席酉民. 组织冲突研究回顾与展望. 预测，2004，3：74-80.

需要全本请访问 www.ertongbook.com