

# 论冲突及其缓解方法

郑 建

毛泽东同志在《关于正确处理人民内部矛盾的问题》一文中，曾经对闹事作过分析，指出，领导上的官僚主义，对群众放松思想政治教育，就可能导致少数人闹事。闹事，实际上是一种冲突。在现实生活中，由于人们在利益、意见、态度以及行为方式等方面不协调或不一致，处理不及时或不当，就可能使相互之间矛盾激化，形成冲突。小到情绪对立，口角斗殴，大到群体械斗，游行示威。一般来说，这些冲突绝大多数都属于人民内部矛盾，如果处理不好，就会危害正常的工作秩序和社会秩序。因此，正确地认识冲突和处理冲突，是领导工作和思想政治工作的一项重要内容。

## 一、冲突的基本类型

冲突涉及社会生活的各个方面，从不同的角度可作不同的分类。一般来说，冲突主要有以下几种类型。

(一) 按冲突的形式，分为自我冲突和自我与环境的冲突。自我冲突是指一个人内心世界的矛盾激化而不能进行自我调节的状况，是一个人理想的我与现实的我的冲突。自我冲突表现为心理严重障碍，思想困惑不解甚至人格发生分裂。心理崩溃、自杀等是自我冲突无法解决的结果。自我与环境的冲突是指一个人在利益、价值、需要等方面与他人、集体和社会发生矛盾甚至格格不入的状况，如人际交往中的口角争吵、打架斗殴，集体生活中的个人至上、损公肥私，社会生活中的背俗行为及反社会行为等，是自我与环境冲突的表现。伤害他人、损害集体利益、破坏社会正常秩序等，是自我与环境冲突的结果。

(二) 按冲突的程度，分为一般冲突和剧烈冲突。日常生活中发生的口角、争吵、摩擦等，是轻微的冲突。这种冲突或因利益受损，或因意见分歧，或因感情不合而引起，涉及的范围小，层次浅，影响不大，比较容易缓解。剧烈冲突是一种严重的抗争、暴力状况，如群体械斗、打砸抢烧、局部动乱等。这种冲突主要是根本的政治利益或经济利益的对立而引起的，波及的范围大，涉及深层的问题，给个人和社会造成的影响和危害严重。

(三) 按冲突的时间，分为暂时冲突、阶段冲突和长期冲突。暂时冲突是指偶尔发生，很快缓解的冲突，如因一时感情冲动而导致的冲突，不明真相发生误会而引起的冲突，受人挑唆而卷入的冲突等等，一般不会持久，只要参与冲突的人明确了冲突的原因，认识了冲突的不良影响，冲突就会很快缓解。阶段冲突是指一段时间内发生的冲突，如官僚主义作风严重的领导在任职期间同群众的冲突；学生后进小团体在校期间同班集体的冲突等。一旦某一工作、学习、生活阶段结束，发生在这一阶段的冲突也会随之缓解或者转移。长期冲突是指在相当长时间内不可避免的冲突，这类冲突有着深刻的政治、经济原因，如坚持四项基本原则

与搞资产阶级自由化的矛盾与冲突将长期存在，帝国主义和平演变与社会主义反和平演变的斗争将长期存在。长期冲突的缓解，有赖于社会政治、经济条件的变化，这种变化只能在长时间内才能实现。

（四）按冲突的原因，分为直接冲突和转移冲突。直接冲突是指冲突双方因矛盾激化而产生的面对面的冲突。这种冲突的主要原因由冲突双方引起，冲突的后果由冲突双方承担。直接冲突的双方一般都有明显的矛盾积累过程，冲突只不过是矛盾激化的表现。转移冲突是指冲突中的一方将矛盾转嫁到他人身上而引发的冲突，冲突双方并没有矛盾积累过程，冲突的主要原因不由冲突双方引起，而在另外的冲突和场合之中。这种冲突在现实生活中还是经常发生的。例如，有些人在工作岗位上不顺心，回到家里向爱人或者小孩出气；有的人同当事人发生冲突不利，便寻找当事人的亲属进行报复；有的人受到惩罚或受到伤害后引起心理变态，到社会上乱害无辜，等等。因此，转移冲突表面看起来是莫名其妙的，实质上是矛盾的转移，在分析这种冲突的原因和责任时，应当在挑起冲突的一方中寻找。

（五）按冲突的内容，分为政治性冲突和非政治性冲突。生活中大量的冲突是非政治性冲突，如经济冲突、文化冲突、道德冲突、情感冲突等。政治性冲突是以国家的政治制度和大政方针为焦点的冲突，如四项基本原则与资产阶级自由化的对立以及由资产阶级自由化泛滥而引发的社会动乱和政治风波，就是政治性冲突。非政治性冲突和政治性冲突是相互联系并可以互相转化的，非政治性冲突的发展、失控，可以导致政治性冲突；而政治性冲突的出现，可以激化非政治性冲突。政治性冲突比非政治性冲突对社会的影响更深刻，危害更大，因此，冲突缓解的重点是政治性冲突。

## 二、冲突产生的条件

人们都是在一定的社会组织制约下，遵循社会公认的准则规范自己的行为。为什么会出现冲突呢？一般来说，人们都不会有意寻求冲突，甚至力求息事宁人，尽量避免各方面关系的复杂化。但是，矛盾总是普遍存在的，如果人们相互之间的矛盾积累到一定的限度，不发生冲突就无法解决加剧的矛盾状况并改变自己的处境时，冲突就不可避免。如果我们暂时撇开各种具体冲突的内容和形式，仅就冲突会不会发生，发生的可能性即就冲突产生的一般条件进行分析，就不难发现其中最主要的条件是矛盾积累和突发事件。

### （一）矛盾积累是冲突产生的土壤

矛盾积累是冲突产生的基本条件。人们相互之间大大小小的矛盾总是经常而大量存在的。在发展过程中，旧的矛盾解决了，新的矛盾又产生了；有的矛盾获得了根本的解决，而有的矛盾表面上好象解决了，但实际上却潜伏下来；有的矛盾不仅没有解决，而且有发展和加剧的趋势。当着矛盾积累到一定程度的时候，它已经为冲突的发生提供了某种土壤、气氛和条件，这时再如有某种事件引发，冲突就会变成现实。例如，个人与个人之间的冲突不是无缘无故发生的，开始，相互之间可能只是隔阂与不满，如果这种一般性矛盾不断积累而不能化解，就会逐步发展到蔑视、敌意、嘲讽的状态。这种状态只要有某种事件引发，就会出现争吵、斗殴的冲突。再如，就餐人员与食堂职工的冲突，可能是由于长期以来食堂伙食不好，卫生条件差，服务态度恶劣及管理不善，人们对此早有怨气，且时有流露，一旦出现食物中毒或某种突发事件，就餐人员与食堂职工的现实冲突就不可避免。反之，如果平时伙食质量、管理服务一向很好，炊管人员的辛勤劳动有目共睹，偶尔出现的某种不如人意，也会

得到人们的理解和原谅，不致于产生冲突。因此，冲突产生的根本原因是矛盾不断积累、加剧、激化的结果。

## （二）突发事件是冲突产生的导火索

矛盾积累是冲突产生的根本条件，但仅有矛盾积累这一条件，冲突不一定发生。冲突的现实产生，要有突发事件对积聚矛盾的引发，使矛盾激化。

所谓突发事件，是把人们没有足够的准备，已有的经验和正常的规则又不足以应付的事件。突发事件尽管种类繁多，情况各异，但基本特点是事起突然，发展迅速，出乎意料。当这种突发事件同已经积累的矛盾相联系并对积累的矛盾产生强烈激化作用时，就成为冲突的导火索和诱因，冲突也就不可避免。这种情况，和手榴弹爆炸的道理一样，矛盾积累好比炸药，突发事件好比导火索，只有炸药和导火索同时发生作用，手榴弹才会爆炸。冲突也是一样，当矛盾积累到一定程度，偶尔的突发事件就会引起冲突。因此，突发事件是冲突产生的必要条件。没有激化矛盾的导火索，冲突不会发生。所以，有些个体之间或群体之间，虽然矛盾积累时间较长，对立情绪很大，也不一定出现激化状态，产生冲突，原因就是没有突发事件足以引发已经积累的矛盾。

当然必须明确，冲突产生的主要原因是矛盾积累，突发事件只不过是矛盾积累到激化的引爆点，因为生活中各种各样的偶然事件经常发生，令人防不胜防，而又并不是所有的突发事件都会引发冲突。突发事件只要处置得当，完全可以避免成为冲突的导火索。所以，冲突缓解的根本在于积极缓解矛盾，防止矛盾激化。

以上分析冲突产生的主要条件，是从冲突不可能发生的角度来讲的。至于冲突产生的密度（即多少）和程度（即强弱），还与其它条件有关。如环境条件，包括社会风气、人际关系、生活环境等的好坏，直接影响冲突的密度和程度。再如个体的个性特点也对具体冲突的发生产生影响。在某一群体中，争强好斗、脾气暴躁、虚荣心强的人多，冲突发生的可能性就大，而且也容易使冲突逐步升级和加剧。总之，冲突产生的原因是复杂的，它是许多因素交错作用的结果。

## 三、冲突缓解的具体方法

冲突的缓解是一个有待深入探讨的问题，过去在这方面的研究不多。根据社会生活中的情况，冲突的缓解主要包括缓解矛盾和处理冲突两个方面。

### （一）积极缓解矛盾，防止矛盾激化

各种各样的冲突在任何社会都是不可能完全避免的。要真正有效地缓解冲突，解决冲突，必须根据冲突产生的条件积极缓解矛盾，防止矛盾激化。

首先，瞄准矛盾焦点，及时疏导分流。不论是个人之间还是群体之间，当冲突尚未发生之前，往往会比较集中地围绕着某一个具体问题积累矛盾，成为双方关注、争执、互不相让的焦点。政治方面的某个观点或某一事件，切身利益方面的某一具体项目（如房子、工资、职称等），道德方面的某一行为倾向，情感方面的某一隔阂等等，都有可能成为矛盾双方注视的热点和争执的焦点。如果双方继续在某个焦点上积累矛盾，发展到一定程度，就会围绕这个焦点形成冲突。针对矛盾焦点，如果导向得力，能够迅速超前分流，可能就不致于形成冲突；反之，如果导向不力，甚至火上浇油，就会使一些温度本不太高的热点迅速升温，最终酿成冲突。因此，及时准确地摸清人们共同关注和议论的问题，针对不同性质的热点和焦点

采取不同的方式，积极组织分流，不致于使焦点积聚、热点升温，对于冲突的缓解具有很大的意义。

其次，针对大众心理，理顺对立情绪。大众心理，就是社会民众的心理。这种心理往往比较集中地对人们普遍关心的问题作出反映，并通过人们的情绪相互传递和感染。当社会上存在不安定因素时，这些因素就会渗入到一些人的思想情绪中去，这种不安定的思想情绪的发展和积累，便成为发生冲突的土壤和气氛。大众心理的一个重要特征就是情绪色彩浓，相互传感快，特别是当一部分人的需要得不到满足、利益受到影响、名誉遭到损害时，这一特征就更加明显。如果不及时加以引导和理顺，这种情绪的对立、渲泄，就会引出事端。因此，要防止冲突发生，必须从理顺人们的情绪入手。第一，调整利益关系。在人们的日常生活冲突中，利益冲突的比重最大。而人们的利益关系往往是按一定的群体类型分布的，各个群体的利益既不可能完全一致，也不允许悬殊过大，矛盾总是客观存在的。例如在一个单位中，可能有干部与群众的利益矛盾，男职工与女职工的利益矛盾，年长者与年轻者的利益矛盾，以及各班组、科室之间的利益矛盾等。这些矛盾，有时缓和一些，有时激烈一些，我们要根据有关政策，遵循按劳分配、平等互助的原则，不断调整利益关系，防止平均主义和分配不公。这样，即使时常有些矛盾，也不致于酿成危害较大的冲突。第二，改善生活环境。人们的生活环境包括自然环境、物质生活环境和文化生活环境。如果这些环境条件可以得到保证，不影响人们的基本生活，人们不会因谋求起码的生活条件而发生矛盾和冲突。相反，如果自然环境有威胁人们生存的因素，社会治安不好危及人们的安全，起码的生活条件得不到保障，低级庸俗的生活方式蔓延，严重缺乏健康有益的文化生活等，如果解决不好，就会引发出诸如争吵、打架、离异、闹事等冲突现象。因此，要经常观察和分析生活环境的变化，及时改变不利条件，不断优化文化环境，尽可能消除引发冲突的客观因素。第三，增进人际沟通。很多情况表明，日常生活中发生的许多冲突，很大程度上是由于缺乏良好的人际沟通引起的。在人们缺乏正常的交流与沟通的情况下，由于相互之间不了解、不理解，甚至产生误解和偏见，由于某些单位风气不正，关系复杂，人们在工作、学习、生活中形成的这样或那样的意见和分歧长期得不到化解，久而久之，就会引起冲突。因此，改善人际关系，增进人际沟通，有利于缓解矛盾，防止冲突。第四，疏通渲泄渠道。矛盾不断积累以至激化的一个重要原因，是人们的情绪、意见和要求缺乏表达的机会和渠道，要通过疏通渲泄渠道，让人们的意见和问题有地方发表、交流、争论，使矛盾得到及时消化，使单位更富有缓解矛盾的弹性。

再次，强化积极因素，抑制消极因素。人们的思想总是这样或那样地受到社会环境的影响。社会环境的因素虽然十分广泛，但就其对人们思想影响的性质和方向看，可分为积极因素和消极因素两大类。当人们较多地受到积极因素影响时，就会出现良好的精神状态和和谐的人际关系，冲突发生的可能性就会大大减少。反之，当消极因素占据主导地位，或一个单位不正之风盛行，消极情绪蔓延，人心浮动，纪律涣散，就容易出现矛盾，产生冲突。应当看到，积极因素和消极因素在任何一个社会、任何一个时期都是并存的，我们只能优化，而不能纯化。这就要求：第一，经常引进社会上的积极因素，通过思想政治教育强化积极因素的影响，减少人们接受社会影响的盲目性，增强接受社会正面教育的自觉性；第二，针对社会上刚刚产生而尚未对人们产生很大影响的消极因素，应抓紧教育，抢先“打预防针”，增强人们的免疫能力，使人们少受社会消极因素的影响；第三，充分发挥思想政治教育的优势，对人们接受的消极影响进行再教育，只要方式得当，说理透彻，人们的思想是可以由消极转

化为积极的。

总之，通过缓解矛盾，目的是为了阻止矛盾的积累和激化，最大限度地消除或减少冲突发生的土壤和条件。对于不可避免、已经发生的冲突，则应寻求有效的方法，妥善地予以处理。

## （二）寻求有效方法，妥善处理冲突

如果一个地方出现冲突，惊慌失措、撒手不管或急躁简单都是不可取的，必须根据冲突的不同性质和不同程度予以妥善处理。实际工作中经常采用的方法主要有以下几种。

### 第一，“热处理”法。

所谓“热处理”法，就是面对冲突，果断处置，迅速控制事态，最大限度地减少冲突导致的影响和破坏。其基本原则是旗帜鲜明地表明立场和态度，提倡什么，反对什么，泾渭分明，毫不含糊。例如，对某些违背四项基本原则或损害社会秩序的冲突，应坚决反对，立即制止。如果态度暧昧，优柔寡断，就会导致不堪设想的后果。又如，对于因行凶报复、虐待他人、违法乱纪等情况引起的冲突，必须迅速处理，一味调解，非但不解决问题，反而造成当事人更大的精神痛苦，使冲突不断加剧。对于生活中为了自己的私利胡搅蛮缠，扩大事端的人，应该明确表明态度，以打破其幻想。相反，对于一些应该迅速解决的问题久拖不决，可能会使某些人得寸进尺，要求越来越高，行为越来越出格，这时再去解决问题就会变得十分棘手，往往延误了有效解决冲突的时机，造成不应有的损失。

“热处理”法的特点是是非清楚，果断迅速，适用于那些性质比较严重，事态可能扩大的冲突。对于这些冲突所作的“热处理”，有时难免带来某些负作用，这些可以在事后采取措施，逐步补救。而对于某些运用“热处理”法可能会加剧冲突的情形，则应采取“冷处理”及其它方法。

### 第二，“冷处理”法。

“冷处理”法是相对“热处理”法而言的，就是在情况不明，是非不清而又矛盾激化在即时，先暂时“冷却”，“降温”缓解，然后通过细致的工作和有效的策略，妥善解决冲突。“冷处理”法一般适用于因感情不合、情绪对立、相互纠缠等情况引起的冲突。这类冲突情绪化的因素大，是非不是很清楚，只能等冲突双方冷静下来后才可能得到妥善处理。如果操之过急，处理不当，可能更加激化对立情绪，甚至发生意想不到的事情。“冷处理”法的具体方式是：其一，侧面引导，避免正面交锋。处理这类冲突时，操作上要冷静，切忌匆忙下结论，随便乱允诺，应先从侧面了解情况，然后加以正确引导。如单位里两个人的争吵斗殴，作为领导应先了解事情原委，而不能轻易肯定一方，指责另一方。其二，权威调停，控制事态发展。为了避免事态扩大，不妨推出受人们敬重的权威人士出面做工作。如在情况复杂，意见纷争时，为防止矛盾激化，可请权威出面调解，发挥权威对局面的影响力和控制力。其三，妥协让步，缓和偏激情绪。面对愈益激化的局面，在不违背重大原则的前提下，作出某种妥协和让步，尽量满足当事人提出的合理要求，或限期解决问题，或指出有效的解决途径，使大的潜在的危险化作小的震动。其四，亲友出面，增强处理效果。当冲突中的人们面临的实际问题 and 思想压力没有得到解决时，任何善意的劝阻和耐心的说服有时往往无济于事。为了控制事态，应约请当事人的亲友出面，利用血缘关系、莫逆之交、师生往来、亲友恋人等人际关系条件，发挥其对冲突主体行为的指令性和情感性的约束作用，使可能扩大的事态首先控制下来。

“热处理”法和“冷处理”法是两种常用的方法，因事态的具体情况不同而采取不同的方

法。在实际工作中，需要“热处理”而作了“冷处理”或需要“冷处理”而作了“热处理”，都对冲突的缓解造成不利的影 响。不过，需要指出的是，现实生活中的冲突是复杂的，这两种方法是界限也不是绝对的，事实上，“热处理”中有“冷处理”和“冷处理”中有“热处理”，这种方法上的交替使用往往是经常出现的，这是我们应该注意的。

### 第三，隔离法。

所谓隔离法，就是将与冲突有关的人员、消息，特别是冲突主体“隔离”起来，然后慢慢做工作，用以逐步缓解矛盾的方法。这种方法一般是在卷入冲突的人员可能增加，冲突主体情绪偏激以及不健康舆论可能蔓延等情况下采用。其具体做法是：首先，控制消息，防止交叉感染。冲突发生时，各种议论、传闻都会出现，容易造成人们心理上的波动和情绪上的感染。如两个人打架、某人与领导的冲突及夫妻矛盾等，如果弄得人尽皆知，议论纷纷，不仅影响正常的秩序，而且可以波及与冲突有关人员的情绪并卷入其中，扩大冲突范围，不利于问题的解决。正确的方法是将冲突的消息控制在一定的范围，做好与冲突有关人员的工作，防止冲突扩大，然后逐步研究对冲突的处理。其次，迅速补救，尽力恢复常态。对于因某种突发事件所引起的冲突，在其萌芽阶段，应立即予以补救，至少不致于使事态恶化。如学潮伊始，应尽力将它控制在校园而不致于上街。再次，多方配合，牵制冲突主体。对一般性的冲突，如夫妻冲突，将其一方暂时隔离起来，或暂住同事家，或者回娘家住段时间，对情绪的缓和很有作用。对于某些较大规模的冲突，如果将其中真正起作用的几个“核心人物”牵制和制约了，冲突的缓解也就变得比较容易。可针对冲突主体的特点，开展交心谈心、走亲访友、文体活动等，起到隔离作用，从而减小和削弱其在冲突中的影响。

### 第四，转移法。

所谓转移法，就是在冲突的处理中，通过各种有效的措施，促使冲突参与者的注意力、情绪及活动内容实现转移，从而使冲突予以缓解。首先，转移注意力。冲突在即特别是冲突期间，人们的注意力往往高度集中在与冲突有关的某些问题上，不断的聚集就会造成不断的升温而居高不下，对此，应将人们的注意视线转移过去，以分散其注意力。其次，转移情绪。人的行为受理智和情绪的控制，一旦情绪压倒理智，就会变得固执偏激，不听劝告，什么事都可能干得出来。冲突中人们的情绪特点是情绪化，即情绪化的思想和情绪化的行动。进而表现为思想偏激和行为盲动。这时，可通过调整情理结构或采取以情胜情的方式，努力将冲突参与者的情绪由偏激转移到理智上来，以增强其对自己行为的责任感。再次，转移活动内容。转移注意力和转移情绪，很大程度上都有赖于转移活动内容。很多情况表明，在冲突期间，人们精力充沛，能量丰富，因此，应开展大量的高知识、高情感和高体力的活动，以满足人们特别是青年人能量的高聚集、高释放的要求，最后达到实现整个大方向转移的目的。

（本文责任编辑 辛仁）