

## 企业内在生命系统的冲突与和谐管理(戴安娜)

[信息来源: cpeer]

[上传时间: 2005-09-18]

关闭窗口

### 企业内在生命系统的冲突与和谐管理

澳门科技大学行政与管理学院

戴安娜博士

**摘要:** 前人告诉我们, 任何人类历史的第一个前提无疑是有生命的个体存在。因此第一个需要确定的具体事实就是这些个体的肉体组织, 以及受肉体组织制约的行为与自然界的联系。因此, 企业内在生命系统的冲突与和谐管理可以分为两类: 一是人与自然之间不可逆冲突与和谐管理; 二是人与人之间利益冲突与和谐管理。

**关键词:** 人与自然、人与人、矛盾、冲突、和谐

#### 一、人与自然之间资源不可逆冲突

人类在自己的生存和发展过程当中既索取了自然的各类财富, 而人类对自然本身的回馈水平和强度是不是能抵消人类向自然的索取? 这是一个可持续发展非常关注的关键问题。如果我们实现不了索取与回馈的平衡, 人类最终的结果受到自然的惩罚。全世界在150多年工业革命进程当中, 人类加速耗竭自然资源的存量, 其对自然资源、能源以及自然环境方面的干扰, 已经超出人类想象的几万倍。

##### (一) 人与自然的关系

人与自然之间的辩证关系是人与自然之间的和谐对话和交流, 这种对话和交流是在一种和谐、平稳的氛围中进行的, 如果打破了这种和谐、平稳的氛围, 人与自然之间的冲突、矛盾和伤害就随之而至。由于自然所括的资源不可复制性和不可再生性, 使得人与自然之间的交流呈现不可逆转性。首先应该确定什么是人与自然的最基本和谐关系? 什么是人与自然的对象性关系? 什么是人与自然的改造与被改造关系?

人是自然界的一部分。因此, 人首先是自然的人, 是一种自然存在物。人类作为自然存在物, 它不能离开自然而生活。人的一切, 包括人的肉体 and 意识, 人的物质生活和精神生活, 全都和自然相联系。正因有了自然界, 人类才得以产生、形成和发展。具体来说, 表现为: ①人来源于自然; ②人依赖于自然。

人是在自然界长期发展中形成的, 因此, 人首先是一种自然存物, 但是, 人又不是一般的自然存在物, 而是有意识、有意志、能动的存在物。人并不是消极的依赖自然界而生活, 人类本身在产生、形成和发展过程中总是按照自己的意志在自然界中从事着与自身需要有关的活动。人面对自然界, 不像其它动物那样只是适应自然界来获得生活资料。人与自然之间的物质变换, 就是劳动者以自身的自然作用于身外的自然。

人是自然界长期发展产物, 当人从动物界分化出来以后, 人与自然的改造与被改造关系就发生了。在人出现之前, 自然按照自己的规律运动, 而在人出现之后, 人类为了谋求自身的生存与发展, 进行了有目的有计划地改造自然的活动, 给自然界留下了深刻的人的烙印。人作为自然界的一部分, 不仅影响着自然, 而且也受自然影响, 自然的运动和发展规律限制和制约着人的活动。在人与自然的改造与被改造关系中, 人是处于主导方面的: 人通过不断认识自然, 调整自身行为, 适应自然的变化, 缓解人与自然之间的矛盾冲突。

##### (二)、工业化进程对有限资源的掠夺性征服

随着人口的增长, 人类开始把自身的生存和发展建立在对自然资源破坏性开发利用上, 人和自然的和谐关系日益被破坏。这主要有两方面因素: 一是人类疯狂地掠夺自然; 一是人口数量的剧增。现代人类不仅利用可再生的自然资源, 而且大规模地利用和开采非再生的自然资源, 人类对自然的了解和控制达到了新的高度, 人化自然也达到了新的阶段。但因此被冲昏了头脑的人类为自己战胜自然而忘乎所以, 自以为是宇宙的主人, 为了自己的需要, 人无所顾忌的从自然界中夺取大量的资源, 这种掠夺从近代资本主义产生以来的200年间愈演愈烈。

一方面, 工业化过程意味着人们对自然力的征服。但是, 另一方面, 人们受到自然力报复的情况却比历史上任何时期都要广泛和深刻, 今天的事实有力地左证了: 自然界的恩惠和宽容是有限的, 当人类的行为没有超出自

自然界所允许的限度时，自然界通过自我调节作用，能恢复原有的自然平衡状态；而一旦人类的行为超出了大自然所能“忍受”的限度，自然界就会以“报复和惩罚”的方式来否定人的行动。

当人类打破了自然界固有的生态平衡，违背了自然界的客观规律，加剧和激化了人与自然之间的矛盾，人类活动的结果和预定的目标之间的距离在拉大。一方面，人类对自然资源实行竭泽而渔的掠夺性开发，导致自然资源的枯竭局面，最主要的表现就是对森林资源和土地资源的破坏，严重的破坏了生态平衡；另一方面，从自然环境对人类的影响来看，由于生态系统的破坏、环境的严重污染、城市恶性膨胀等导致了大量生物种类的灭绝、异常疾病的出现等等，这就严重的威胁着人类的生存和延续。产业革命发源地的英国伦敦，在产业革命之后，却成了煤烟长久不散的“雾都”。这正如有的学者所言：人类苦干了几千年，目的是要使大自然人化，创造出符合自身需要的对象。然而……今天却给人类存在的基础本身造成了威胁。

### （三）、企业现代化与自然关系的恶化

事实证明，20世纪的生态状况要比前人告诫人们的破坏自然界平衡而遭到自然力“报复”的情况要更为严重。现代工业生产带来的废气、废水、废料等废弃物已达饱和状态，靠自然界的自己消化，在几百万年之内恐怕也消化不了这么多的废物。自然界的能量守恒，造成工业化越发展，空气中二氧化碳等有害气体越多，已经带来了全球性的增温现象；南极臭氧层被破坏，太阳紫外线直射地球，将给地球上的动植物带来致命影响……。

首先，是世界森林资源的破坏和耕地日益贫瘠和锐减。其次，是世界人口剧增和环境污染问题。人类造成生态破坏导致自然界对人类的报复，至少有两个方面的原因：一是由于人们认识客观世界的局限性：对自然规律的认识和运用受到各种条件的限制，对于一些更深层的结果和影响往往难于发现，以至于人们每一次对自然界的胜利，都受到自然界的报复，但是另一个原因是由于人类社会的生产方式：人与自然的关系是受社会形态制约的，不同的社会生产方式造成人与自然之间的不同关系，尤其是资本主义生产方式造成了历史上前所未有的人对自然的占有，它导致了人与自然、人与人之间关系的尖锐对立，从而造成严惩的环境危机。当企业的生产目的是不断地追求高额利润，而不是满足人民的实际需要，为了实现利润最大化，其结果是不仅劳动者到摧残，而且自然力（土地、资源、环境）到破坏。在多变、不确定性因素激增的当今世界，人类要根本解决人与自然的对立，减少环境污染和生态破坏，就必须改变生产方式，建立真正的人与自然的和谐对话与交流，只有如此，才能最终实现人与自然的和谐，而人与自然的和谐是建立和谐管理的基础。

## 二、人与人之间利益冲突

人与人之间的利益冲突表现为满足个人或群体的需要过程中，所遇到获取利益时受到的阻力或障碍，这种阻力或障碍使得不同利益主体的利益观点、需要、欲望与要求的差距、矛盾、不兼容而引起的一种情感上的激烈争斗，矛盾和争斗的引发绝大多数来自于利益。

### （一）、利益目标不一致冲突

人与人之间由于多方面原因，对目标的理解、看法不尽相同，对实现目标的途径和方法也有不同的意见，成为冲突的“地雷”。群体之间、个人之间、性格、脾气、习惯等等不同，在工作、生产、生活中，会成为矛盾和冲突的潜在动因。社会角色不同是潜在冲突的隐患，任务、职责、目标、需要、利益、追求就不同，就会存在矛盾，这也是潜在冲突的原因。

人是追求经济性目标在先还是追求社会性目标在先？企业的所有者和经营者之间的目标在两权分离的情况下也存在着很大的差异；企业的整体目标和员工的个体目标也会有很大的不同等等，所有这一切，都说明人与人之间的矛盾首要是由各利益主体的目标不一致造成，因此，必须弄清楚各利益主体的目标到底是什么？特别是各利益主体，在实现自身价值的不同阶段，对利益目标的不同层次的设定。现代企业越来越像一个由人和知识集成的组织，员工（包括经营者）是企业组织的主体，员工在企业里对企业有各种各样的要求，但基本的要求是员工个人物质和精神不断增长的需要，企业只有不断地满足员工的需要，员工才有积极性，企业也才能成长，所以员工是企业的生命主体。马斯洛等人对需求理论已经做了相当有价值的研究，人只有在生存得到保障之后，才会有更高层次的追求。因此，人首先是追求经济利益目标，在其经济利益目标实现的同时再追求社会利益目标。而利益目标的不一致所带来的冲突，往往是各利益主体的需要不能得到满足，而且发起冲突的一方已明确自己的需要不能实现，遭到挫折的原因、目标十分明确，由心理上的不满，发展到行动上的剧烈的不满。

### （二）、利益资源稀缺性矛盾

资源是有限的。资源的不足就会导致人与人之间公平和效率之间发生矛盾。企业是由一系列资源束组成的集合，每种资源都有多种不同的用途，企业的竞争优势源自企业所拥有的资源。企业的竞争优势来自于企业配置、开发与保护资源的能力。其实，任何性质的矛盾基本上都是由于资源的稀缺性造成的，企业的两大基本矛盾的根

源也是由于资源的有限性造成的，如人们不断增长的物质和文化的需要同企业适应与满足这种需求能力有限性之间的矛盾，就是企业为社会创造的物质产品的能力是有限的，也就是说，资源是不充裕的，为了满足顾客的需要，企业必须不断地提高生产物质产品的数量、质量以及不断地提高企业的经济效益；同样，企业员工不断增长的物质和文化的需要同企业适应与满足这一需求有限性之间的矛盾，其根源主要也是企业的资源是稀缺的，即企业的剩余不能完全满足员工的需要，所以，不论是企业的什么资源，如资本、人员、技术、知识等都是因为其稀缺性才产生了争夺，产生了矛盾，这种资源稀缺矛盾所引发的冲突性，在企业成长过程中，由于各类资源在企业内部形成的路径不相同，会引发对企业内有限资源的争夺与冲突，发生冲突的主要原因有两个：一是企业内部积累的资源与外部吸收的资源不兼容，这种不兼容可能是由于资源的存贮结构、表现方式和具体使用等方面的不同造成的，使得从外部吸收的资源无法被企业吸收、消化和利用。另一个原因是企业面对的是一个快速变化的外部环境，企业无法对资源开发做出明确的判断，无法识别资源开发的先后顺序、轻重缓急，无法合理分配资源，从而出现当前的资源存量无法满足企业对资源需求的矛盾，即需要的资源与当前开发的资源出现冲突。企业内部资源的冲突必然会影响企业资源的合理配置，从而影响企业的经济效益和发展潜力。

资源的匮乏使得组织中的每一个人，为了实现目标，都想争取比较多的资源。然而，可供分配或利用的资源都是有限的。大家在切“蛋糕”时都想能多切一点给自己。这样，资源的分配就可能成为冲突的重要潜在因素。比如，领导人的时间，也是一种资源，部属均想得到领导人的接见，领导人的时间资源若分配失之偏颇，可能引发冲突。再比如，评职称，上级只下达一个指针，而该单位里，符合条件的人却有3名，也会成为冲突的潜在原因。每个组织和个人的价值观念与利益观念上的差别，也是引发冲突的潜在原因，张三与李四的价值观念、利益观念不同，在执行同一目标时可能引发冲突。

### （三）、利益分配不合理矛盾

社会可持续性原则主要是文化价值和自然价值的公平分配。它是实施可持续发展战略的前提。在商品经济自由发展的今天，如果没有道德约束，就会产生和滋长不合理、不公正，损害社会-经济-生态的稳定性。这既涉及人与人之间社会关系的矛盾，又涉及人与自然之间的生态矛盾。

员工除了要求按人性进行管理以外，还有金钱财富的要求。成员、管理者和所有者之间利益是异质性的，很难找到简单的可操作的标准，从而很难平衡其间利益。企业中的矛盾现象归根到底是由于利益冲突引起的，而其中又主要是由于利益分配引起的，利益分配不公是焦点，建立科学合理的价值评价体系是公平分配的关键。利益分配不合理的冲突，具有高度的传染性。在一个组织里，如果对这种冲突不加管理，那么它所表现出来的强烈侵略性、突发性便会像传染病一样传开来，毒化组织气氛，使组织人心涣散、组织目标难以实现。

社会整个价值是一个体系，处在基础地位的价值都是对应的，并且也是矛盾的。第一组价值是在正义和利益之间，正义和利益总是处在冲突当中。利益是每个人都需要，但是正义并不是每个人都需要，很多人为了利益不惜舍弃正义。但是，作为企业的价值观，利益、正义应有所侧重，应该给社会一种引导，所以一个企业的价值观首要的是正义。这个正义的价值观可能有一系列的结构来展示，处在第一层位的结构应该是人和人之间关系的结构，叫做结构性正义，人们获得的第一种感觉是人和人之间应该是平等的，包括身份上的平等、机会上的平等，等等。在法律上的展示就是人们获得权利的时候应该是平等的，法律术语就是权利平等，这叫做结构性正义。比结构性正义低一层的正义是分配上的正义，人们的付出和自己的所得应该是对应的。第三个层次的正义是二次分配上的补偿和救济正义，这种正义需要重新分配利益，所以也称校正的正义。正义和利益经常发生冲突，怎样消除冲突？是先选择正义还是先选择利益？是值得我们很好进行研究的一个问题。

## 三、矛盾和冲突是企业和谐发展的推动力

识别矛盾、调解争执、缓解冲突，是和谐管理最需要的能力之一。这种能力在整合企业资源、核心能力的过程中模糊了矛盾和冲突的边缘，使矛盾不兼容性减弱，从而缓解了冲突。

### （一）、识别矛盾和冲突

组织为了适应速变和不确定性的环境必须改革。无论什么地方、什么时候出现改革的需要，矛盾和冲突都在所难免，因为总是有人愿意创新，有人想维持现状。有改革就有矛盾，就有冲突。和谐管理成功的关键是不出现输方，长远的解决办法是建立共同遵守的游戏规则和矛盾双方实现双赢或多赢。

在人们的共同生活中，矛盾和冲突是一种司空见惯的正常现象，长期没有矛盾和冲突的关系根本不存在。凡是人们共同活动的领域，总会产生不同意见、不同需求和不同利益的碰撞，或在个人之间，或在小团体之间，或在大组织之间。日常生活中的绝大多数矛盾无需多费口舌便会自然平息下去，要么是这一方让步，要么是另一方让步，或者双方都做出可以承受的让步和妥协。但是，也有一些事情却突然莫名其妙地变成另外一副样子。好好

的对话变成了争吵，再由争吵变成各持己见而互不相让。诸如恼怒、仇恨和蔑视等情绪更使矛盾升温成冲突，对立的双方开始攻击和反击，造成伤害，甚至突然掀起一场力图消灭对方的战争，其结局要么一胜一负，要么两败俱伤。无论从伦理观念还是从经济观念出发，在家庭里或在企业中防止这类事情发生都是第一位的目标。所以，及时识别矛盾性质，缓解冲突程度，才能使和谐管理顺利进行。

### （二）、冲突引发企业强烈的思想更新

任何一种冲突都有来龙去脉，决非突发事件，更非偶然事件，而是某一发展过程的结果。冲突都是受到“矛盾误导”所致的，要想彻底消除冲突，必须让冲突“不受矛盾误导”，即一定要理解发生的事情，逐步减少不信任，重新建立信任。

1、冲突引发个人和组织之间的不确定性。作为一个组织，没有冲突，显得毫无生气，若冲突过多，人与组织之间的不确定性因素激增，组织显得乱糟糟。企业的适度冲突有利于组织成员寻找、分析重度的原因和找出不满的原因。这种适度冲突后，有利于领导班子增加活力，有利于实现组织目标。冲突所带来的不确定性的烈度，迫使重新考虑分配组织资源，并使之更趋合理；冲突所带来的不确定性的刚度，引导组织重新思考管理模式，加强制度建设，提高组织的效率。

2、不确定性因素的增加引发企业强烈的思想更新。冲突就是耗掉企业能量，是企业的熵。这种熵的消耗，打乱了企业原有的平衡，引发了强烈的思想和观点的交锋，各种思想，观点以不同的角度撞击，可能产生新的思想火花，理论观点和操作技巧。冲突之后，企业不确定性因素激增，使得组织以往有序的状态变化为组织成员在无序的状态中，逐步走向有序。

耗散结构在和谐管理实践中的实际意义是：自组织系统为了维护组织的利益，需要耗掉一定的能量（熵增加）。企业熵增加使得企业耗散结构成为自组织现象中的重要部分，而这种结构是在开放的远离平衡条件下，在与外界交换物质和能量的过程中，通过企业能量耗散和内部非线性动力学机制的作用，经过突变（冲突）而形成并相对持久稳定的企业有序结构。如何实现企业冲突和不确定性所带来的无序向有序的过渡，是企业管理思想更新的原动力（图1.企业发展平衡图）。

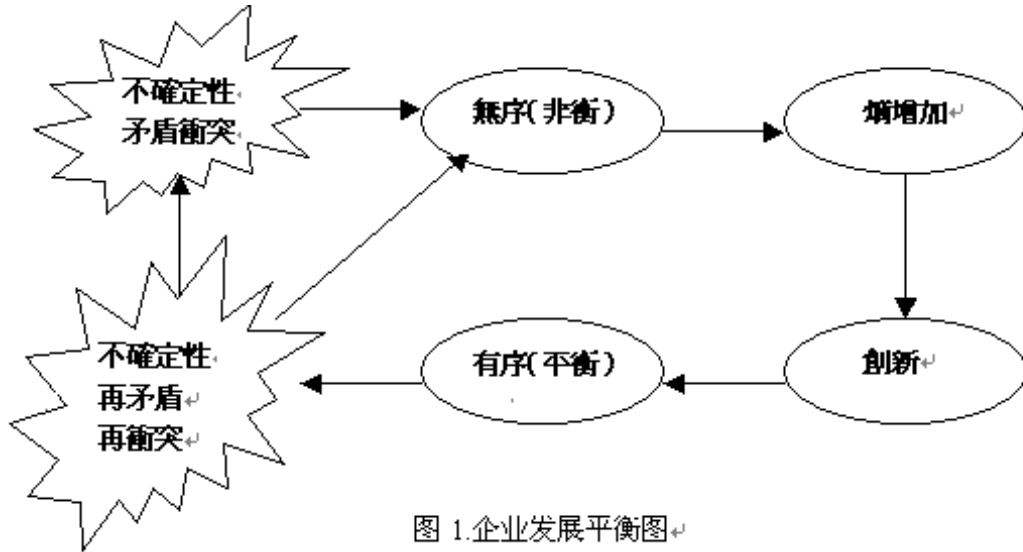


图 1.企业发展平衡图

3、冲突打破原有自组织体系。从图1中可知矛盾、冲突和不确定性打破原有的自组织体系，改变组织成员之间分工、合作以及和谐的知识共事和交流环境，这种交流环境的改变，使组织成员丧失对共同的价值观和目标的认同，员工对改变的组织环境不适应，从而会引发各种形式的冲突，使组织成为无序状态，此时自组织系统内熵增加，熵的增加，使自组织系统必须通过识别矛盾、缓解冲突，逐步使企业的共同目标和价值观在成员之间的交互统一成为行动的共同框架，并且通过组织认可 and 专业化分工，成员愿意创造性地运用他们所掌握的知识 and 技巧来促进组织目标的实现。在和谐管理论中，矛盾和冲突被看成是一种物质性的存在，在和谐管理机制下，通过提供充分的对话和交流，就能促使矛盾和冲突的化解。

### （三）、矛盾和冲突是企业和谐进步的推动力

企业的经营过程其实就是一部如何和谐地处理内外部矛盾、冲突、竞争的发展史，在这部发展史中，最难解决的一对矛盾和冲突就是企业追求的目标是“经济性”还是“社会性”，卓越的企业追求的是务实的理想主义。这就是企业哲学，即是务实的又是理想的。企业想赚越多的钱，就必须学会放弃越多的钱，这听起来是矛盾，甚至是不可理解，但是优秀的企业家往往能够领悟这种哲学，因为这需要胸襟，需要眼光，更需要与众不同的毅力与耐心。越是简单的就越是复杂的，正如世界五百强之一的默克制药公司，它的企业使命就是“保存和改善生命”，而不是为了赚钱。赢利并不是企业的原始目标，企业要生存就必需要有钱，必需利润最大化，但企业不能



只因为钱而存在，因为企业的人不能只因为钱而生存，所以必需有超越金钱之上的力量在支撑企业生存下去的理由，这就是企业的核心价值观，将企业中人的精神发挥调动起来，让工作变得有意义，精神的力量可以使企业获取长期稳定的利润。所以说利润只能是企业生存的必要条件，但它不能成为企业生存的最终目标，正如人不能没有钱而生存，但绝不能为了钱而生存的道理是一样的。

由此可知，企业的经营关系是一个由人与自然、生产力组织、生产关系、上层建筑关系所形成的一个密不可分的经济共同体，也正是这密不可分的经济共同体，使得企业在面对其变革需要的时候，矛盾和冲突在所难免。因为总是有人愿意创新，有人想维持现状；有人愿意变革，有人想墨守成规。因此，有创新就有对抗，有变革就有矛盾，当矛盾得不到协调和解决时，就变成冲突和灾难；当矛盾得到协调解决时，企业就变得和谐和进步。

### 结束语

人是不能离开自然的。人存在于自然之内，人既是自然之子，又是自然之友，人和生物圈具有共同的命运，人文主义与自然主义不可缺一。一方面，人与自然是一种依赖、服从关系，人作为生物体是自然界的一部分，要参与自然环境的物质循环和能量流动，依赖自然环境提供的物质生产资料，要服从自然环境生态平衡规律；另一方面，人与自然又是一种改造与被改造关系，人作为自然界的一个特殊组成部分和最高产物，具有能动性，人以其心理的、社会的及文化的因素影响自然环境，通过社会劳动有目的、有意识地改变环境，创造属于人的自然界。在人与自然的共同体中，人类以自然之子的身份作用于自然，改造自然。人类是自然的依存者和改造者，更是理性的调控者。他将凭借人类的智能、科学技术的力量，深入到自然之中，以一种自然共生的博大胸襟和境界，感受自然、认识自然、尊重自然，在与自然的对话中，守护生命，创造生命。这就要由人类中心主义转向人与自然和谐发展，由以牺牲环境为代价的社会经济发展模式转换到人与自然和谐发展、经济增长与环境保护协调发展的模式。

随着企业合作的不断加强，人与自然之间、人与组织之间，人、组织与环境之间关系的重大变化，尤其是知识经济时代带给人类的快速多元、不确定性的环境变化，人与自然之间和谐、人与组织之间的和谐、人、组织与环境之间的和谐将在整个社会财富的创造中发挥出日益重要的作用。企业作为创造财富的载体，在世界经济区域化和一体化的大趋势以及资源、市场稀缺的情况下，竞争的日益加剧是必然的。但是，在未来的信息社会中，个体和个体、组织和组织之间高度的联盟与合作，企业经营关系的和谐则更为重要，这就要求各个群体或组织的运作必须纳入到一个和谐的体系之中。

### 参考文献：

- 1、〔中〕张立文，《和学说概论》（上下卷），北京：首都师范大学出版社，1996年版。
- 2、〔中〕梁漱溟，《中国文化要义》，上海：学林出版社1987年版。
- 3、〔中〕杨适，《中西人论的冲突—文化比较的一种新探求》，北京：中国人民大学出版社，1991年版。
- 4、〔中〕陈江风，《天人合一观念与华夏文化传统》，上海：三联书店出版社，1996年版。
- 5、〔中〕张岱年、程宜山，《中国文化与文化论争》，北京：中国人民大学出版社，1990年版。
- 6、〔美〕罗杰·梅里尔、丽贝卡·梅里尔着，王德忠、李萌译，《平衡》，北京：电子工业出版社，2004年1月第1版。
- 7、〔美〕伊查克·爱迪斯着，《把握变革》，北京：华夏出版社，1998。
- 8、〔美〕汤姆·彼得斯、南希·奥斯汀着，张秀琴译，《追求卓越的激情》，北京：中信出版社，2003年5月第一版。
- 9、〔美〕丹尼尔·贝尔着，《资本主义文化矛盾》，上海：三联书店出版社，1992年版。
- 10、〔美〕马歇尔着，《经济学原理》，上海：商务印书馆，1997年版。
- 11、〔美〕丹尼尔·W·布罗姆利着，《经济利益与经济制度》，上海：三联书店出版社，1996版。
- 12、〔美〕丹尼尔·A·雷恩着，《管理思想的演变》，北京：中国社会科学出版社，1992年版。
- 13、〔日〕占部都美着，《现代管理论》，北京：新华出版社，1982年版。
- 14、〔英〕迈尔-莱布尼茨等着，胡功泽等译，《人、科学、技术》，三联书店，1992年。

### 相关附件

浏览

附件名称

类型



未命名.gif

图片文件

上一篇文章: 浅析构建企业和谐管理模式理论基础的意义(戴安娜)

下一篇文章: **MBO**企图是怎么把四川长虹搞亏的? ——摘自郎咸平关于风险管理的演讲

版权所有: 中国政治经济学教育科研网

电话: 010-62511177如有任何意见或问题, 请发Email至[cape@ruc.edu.cn](mailto:cape@ruc.edu.cn)