

□ 邱益中 颜光华

对企业组织冲突内涵的认识

在企业组织活动中,冲突是不可避免的行为,它和竞争、合作一样,是企业组织行为的基本表现形态之一。对企业组织冲突进行深入而系统的研究是管理学科的一项重要内容,也是企业管理实践的客观需要。

企业组织中冲突的存在对企业组织的建设与发展产生一定的影响,其影响作用有的是积极的、建设性的;有的则具有显著的破坏性。对此及其理论研究的价值,人们已有较充分的认识,但对应的有关企业组织冲突的理论研究严重滞后于实际需求。相比于企业竞争、合作等行为的研究,企业组织冲突的有关研究不够明确,寓于一般性组织冲突研究之中,甚至缺少对企业组织冲突这一特定的冲突形态进行明确而规范的界定。尤其,经营管理理论对企业组织冲突缺乏直接而系统的研究,对于企业组织冲突,人们仅从宏观的社会冲突和较微观的组织冲突研究中得到相关认识,这是管理理论有关研究的一个显著不足。针对这一情况,本文在以往有关冲突研究的基础上,从企业组织的自身特征出发,对企业组织冲突内涵作一探讨,陈述陋见,为广大同行进行这方面的研究抛砖引玉。

一、企业组织冲突内涵的界定

1. 企业组织冲突的内涵。

企业组织在社会系统中的特殊地位,决定了企业组织冲突是冲突的一个特定形态,笔者认为,企业组织冲突的发生是企业组织活动中某些关系不协调的结果。即,企业组织冲突是企业组织内部或外部某些关系的难以协调而导致的矛盾激化和行为对抗。这里的矛盾激化主要指冲突主体之间潜在矛盾(或意见分歧)的表面化和激化过程。冲突主体之间的行为对抗或不一致,既可表现为双方或各方相互之间的争执、摩擦,也可以是对立的、互不相容的力量或性质的互相干扰、争斗等。

2. 企业组织冲突的主体和范围。

企业组织冲突的主体主要指发生矛盾激化或行为对抗的个人、群体或组织。企业组织中的个人、群体、企业组织本身以及与企业组织发生交往活动的行为主体都可能成为企业组织冲突的主体。本文中的企业组织中的个人,既可以是能动地参加企业决策过程的经营管理者和一般职员,也可以是股东等。企业组织中的群体,既包括正式组织结构的群体,也包括依据业缘关系、地缘关系、血缘关系或权力关系等构成的非正式群体。在企业对外交往活动中与企业组织发生冲突的行为主体,既可以是企业组织外部成员,如消费者,也可能是介于消费者和企业之间的销售业务者或向企业提供资金的股东和供货业者以及为企业组织提供协作或服务的个人与企业,当然,还包括与企业组织的存续与发展密切相关的社会团体、政府、社区、银行、竞争对手等。

对企业组织冲突范围的界定,笔者认为,必须充分考虑具体冲突事件的规模和性质。发生于组织内部成员或群体之间的冲突属于企业组织内部冲突,其范围限于企业组织内部。在企业组织的外部冲突中,其冲突范围可能涉及两个企业组织或更多,或者企业组织集团,或者其他性质的群体或组织;当冲突对方为不同地区或国家的个人、群体或组织时,冲突的范围突破地区(区域)或国家疆界。

二、几点认识

对于企业组织冲突内涵的认识和理解,本文在界定其内涵的基础上,进一步作如下阐述:

1. 企业组织冲突依存于企业组织而存在。

C·I·巴纳德指出:“所谓组织,是有意识调整了的两个人或更多人的行为或各种力量的系统。”^①贯穿着组织概念的企业则称为企业组织。^②所以,企业组织本质上是一个人的相互作用系统,它表现为一种密切的相互协作关系。即企业组织成员之间、组织成员与企业之间、企业与外部环境系统之间等存在着高度的依赖性,而这种依赖性正是企业组织冲突产生的客观基础。首先,相互依赖性使得冲突双方相互之间客观地产生相互影响,这是冲突存在的基本前提。其次,相互依赖的双方或各方之间,每一方都对另一方具有某种权力,任何一方相对来说都容易滥用权力,造成对抗。所以,企业组织冲突伴随着企业组织而产生,依赖于企业组织而存在,是企业组织中不可避免的行为。自西方工业文明产生了企业组织这一特殊的社会经济单元时,因某些关系的不协调而引起的冲突便存在了。

2. 一种直接的对抗性互动行为。

作为一种排斥或反对对方的行为方式,冲突双方或各方之间的对抗强烈,它不同于竞争者之间针对所争夺的目标而产生的排斥或反对,冲突主体之间各以对方为攻击目标,以战胜对方或压倒对方为直接目的。在冲突情况下,冲突各方之间至少有一方有机会去阻扰另一方获得资源或进行活动,甚至,引起冲突的原因或原有目标反而变得不重要了。可见,冲突的表现是直接的、公开的、敌对的,冲突主体之间的交互作用或关系处于一种低帮助、高对抗状态。

尤其需说明的是,企业组织冲突主体间的对抗是一种双向互动行为,即冲突双方或各方行为相互制约,很难分清各方的冲突责任。如果把冲突双方分为肇事者和受害者,那么在冲突过程中,这两者常常互换角色,一定程度上可以说双方都是肇事者,又都是受害者。

3. 企业组织冲突主体之间存在着不平衡的压力关系。

在我们生存的环境中,处处存在着压力。压力使我们感到紧张和忧虑,冲突感就是压力的主要表现形式之一。在此意义上,企业组织冲突的发生就是冲突双方或各方之间对压力的心理反应不平衡而引起相互之间的抵触或不一致的行为等。亦即在企业组织成员或组织之间,各方都承受着对方给予的压力,它们构成一个动态的压力结构,企业组织关系的平衡状态能够通过其压力结构水平表现出来,当各方之间的压力处于均衡状态时,组织关系保持平衡,对抗的双方或各方对压力的反应表现为一种潜在的冲突行为;若因相互压力不足或各方能够承受对方压力,且不感到忧虑和威胁,组织成员相互之间的对抗性则不强,组织关系表现为一种和谐、友善而协作的关系;而当各方之间不能承受对方的压力时,相互之间压力结构的均衡状态被打破,矛盾公开化,各方对对方压力的反应,呈对抗性的冲突行为,并且随着对方压力的增加,冲突加剧或进一步趋于激化。由此可见,在冲突状态下,企业组织关系被打破,组织成员间的压力最强。

4. 不协调的企业组织关系错综复杂。

冲突就如同身体上的疾病一样,它是组织有了麻烦的症状。^④企业组织冲突的发生与不协调的组织关系之间有着本质上的联系,现实中,任何一种形态的企业组织冲突并非只是哪一种组织关系不协调的结果,常常是多种组织关系不协调的综合结果,如个人与个人之间的冲突既可能是私人感情交流的不畅,也可能是工作关系上的不协调,或者两者兼而有之。两人之间的职能冲突,有可能是以往两人之间的私人感情恩怨或矛盾在工作上激化的结果,而两人工作上的冲突则易引起两人私人感情关系的不融洽,组织关系的不协调导致冲突,而冲突的发生又引起新的不协调关系的产生。同样,不同类型的企业组织冲突,可能是相同类型的组织关系不协调的结果,而同一类型的冲突所对应的不协调组织关系却往往不同。在企业组织中,任何一种形态的组织关系都可能成为引起冲突行为的不协调关系。最常见的、与企业组织冲突发生密切相关的一些组织关系主要有:人际关系、公共关系、业缘关系、劳资关系、行政关系、地缘关系、血缘关系等。这些关系交织在一起共同构成企业组织关系,每种关系都不是单独存在,而是相互包含、相互依存,尤其是人际关系作为人们在社会交往中形成的感情关系^⑤蕴藏在各种组织关系中,而劳资冲突中的劳资对立关系则具有鲜明的阶级性质。当然,企业组织冲突中所包含的错综复杂关系有明显的主次之分,如生产与销售部门间的职能冲突,双方之间不融洽的职能协作关系是主要而直接的表现,其他的诸如不良的人际关系、地缘关系等则较隐蔽。同样,企业与外部环境间的冲突,多表现为不协调的对外公共关系,但并不排除其他关系的破裂。

5. 企业组织冲突具有显著的综合性和经济性特征。

企业组织冲突和其他形态的冲突之间有着许多共同的特征,但作为一种特定的冲突形态,企业组织冲突和其他一般冲突形态之间有着显著的区别,这从企业组织冲突的综合性和经济性特征中得到充分的反映。

综合性。企业组织作为社会的基本组成单元,不仅是个经济组织,同时也是政治、文化等的组成群体。冲突的各种性质都能在企业组织的社会性中得到体现。相对于一般性的冲突,企业组织冲突是社会冲突的缩影,它既有一般性的人际关系冲突,也有阶级性的劳资关系冲突;既是利益冲突,又是文化、政治冲突;既有同一组织内的冲突,又有不同组织、不同地域或不同国家之间的冲突等。

经济性。企业组织冲突的经济性是由企业组织特性和冲突主体的经济动机(目的)决定的。根据巴纳德有关组织的理论,共同的目的、协作的愿望和信息是一切组织构成的三个必备条件。企业组织的根本目的是获取经济利益,这是企业组织存续和发展的根本动力。不同个性的组织成员之间协作愿望的实现,皆是出于各自和共同的经济目的,企业组织内所有信息传递,一切的经济行为和非经济行为都直接和间接地服务于经济目的。不论是个人行为还是组织行为,宏观计划或微观操作,个人、群体、企业之间的合作、竞争和冲突等行为均带有经济涵义。显然,不论是直接的,还是间接的,企业组织冲突产生的原因皆与经济利益分不开,这是其他非经济形态的冲突不具有的。

注释:

①(美)C·I·巴纳德:《经理的职能》,第67页。

②(日)占部都美:《现代管理论》,新华出版社,第161页。

③④(美)罗斯·韦伯:《组织理论与管理》,长桥出版社(台),第600、401页。

⑤曹孟勤:《对人际关系的再认识》,河北大学学报社科版,1993年第1期,第33—38页。