

公共领域合作中的文化冲突与互动

应 国 良

[摘 要] 由于生产和提供社会公共服务的复杂性,在公共领域出现了各种不同组织之间为提供公共服务而进行的合作。但是,这种合作也往往伴随着各方彼此之间在物质、行为和制度等不同层面的组织文化冲突,对合作产生负面影响。加强公共领域合作中的文化领导,以恰当的方式推动多元主体在探索、碰撞、磨合以及拓创等不同阶段的文化互动,有利于消除文化冲突的负面影响,合理配置合作各方的资源,以便更有效地共同提供公共服务。

[关键词] 公共领域;组织合作;文化冲突;文化互动

[中图分类号] D616 [文献标识码] A [文章编号] 1672-7320(2009)01-0106-06

随着中国改革开放的进一步发展,随着体制改革在各个方面的深化,社会民主越来越成为人们的共识。党的十七大提出:“和谐社会要靠全社会共同建设。我们要紧紧依靠人民,调动一切积极因素,努力形成社会和谐人人有责、和谐社会人人共享的生动局面。”^[1](第2版)当代中国社会已经形成了各类不同社会主体共同合作承担建设和谐社会的责任、解决社会公共问题、提供公共服务、共享和谐社会的趋势;公共领域的各种合作风起云涌,呈现出范围广、数量大、多类型、多元化等一系列全新的特点。但是,公共领域多元组织合作往往会受不同组织之间文化差异和冲突的影响,需要借助于文化互动的调节。多元组织合作如果得不到相关组织文化的支持与配合,是不可能顺利,也难以成功的。所以,在公共领域的合作中,对文化互动的推动和领导,有着十分重要的意义。

一、公共领域合作中不同组织文化冲突的形态

动态地考察公共领域不同组织合作过程中的文化,我们可以看到,公共领域的许多复杂事务的处理,往往需要不同性质和类型的社会主体和组织共同努力,协调行动,合作完成。而它们之间的文化背景、文化特征、功能和力量是有差异的,这种差异会在共同行动的合作过程中显现为一定程度的冲突。多元组织文化冲突是指在公共领域合作中,不同社会组织之间由于各自文化的不同性质、特征、功能和力量的差异而形成相互对立、相互排斥、相互矛盾、相互否定的状态。那么,我们如何具体认识这些文化冲突的形态呢?英国人类学家马林诺夫斯基依据文化的功能将文化现象分为几个方面:第一个层次是生产工具,即器物层次。不同国家、不同地区、不同文化,所用的生产工具是不同的。第二个层次是社会组织层次,即制度层次。第三个层次是价值层次,即精神层次,它由价值观念、道德情操、宗教情感、民族性格、思维方式等构成,反映的是人的内心世界。这种区分方式为文化形态的划分首开先河。我国已故著名学者费孝通从英国回国的时候,曾介绍了他自己的老师马林洛夫斯基关于文化的观点。受其影响,国内的学者逐渐认可,并且在文化学、哲学、社会学、管理学等学科的研究中采纳了这种对文化的区分方式^①,并且更有一些学者增加了对文化的行为层次的分析。

关于多元组织合作中彼此之间的文化冲突形态,我们可以从这几个层次来展开分析:

(一)不同组织文化冲突在物质层面的体现

多元组织合作中的物质文化冲突主要是指在公共领域合作中的物质环境和条件方面存在的矛盾,比如在信息网络、通讯器材、物资设施设备、技术保障等方面的不衔接导致的彼此不能够相互适应、不能相互衔接、不能彼此协调而导致的矛盾和冲突。例如,泛珠三角“9+2”各省区继2004年7月在广州签署了《泛珠三角九省区劳务合作协议》和《泛珠三角区域劳务合作联席会议章程》,并建立泛珠三角区域劳务合作联席会议制度以来,在“劳务合作协议”和“劳务合作联席会议”的基本框架下,九省区农村劳动力转移就业总数达6000多万人,其中跨省流动就业超过3500万人,接近全国跨省务工人员总数的一半。2006年,合作区域内劳务收入超过2200亿元。但是,由于泛珠九省市之间经济基础、经济实力和经济发展水平差异比较大,在劳务合作中关键性的养老保险方面就难以形成跨省市之间共同合作的养老保险制模式,这直接导致了养老保险转移不畅,造成农民工提前退保潮^[2](第4版)。

(二)不同组织文化冲突在行为层面的体现

组织文化的行为层又称之为组织行为文化,是构成组织文化的第二层。组织行为文化是指公共组织理念、价值、精神等在其公共服务的行为方式、行为过程中的体现。在公共领域合作中,多元组织合作中的行为文化是合作组织及其成员在社会服务和合作关系中产生的行为文化。它大体又可以包括领导者的行为、组织模范人物的行为、组织成员的行为。不同组织精神理念不同,其在行为中的体现也就不同,往往也会在共同合作中产生行为层面的文化冲突,主要包括两大类:一类是参与合作的组织彼此之间的行为活动,如组织关系的协调活动、共同决策、信息交流等过程中的行为文化冲突;另一类是参与合作的组织在共同处理公共问题,提供公共服务活动如社会保障活动、医疗卫生服务活动、扶贫、义务教育和科学技术服务活动时的行为文化冲突。如2006年4月16日,江西省通过“政府采购NGO服务”方式开始了“NGO与政府合作实施村级扶贫规划项目”。其运作方式是省扶贫办出资金,NGO出人、出力到村里实施扶贫工作^[3](第B2版)。扶贫办和NGO,一个是官方组织,一个是社会组织,两者的文化差异显而易见,体现在组织行为方面,政府与NGO在行为特征、行为习惯、行为方式上有很大的不同。政府扶贫是把资金发放到村干部,由村干部去管理扶贫资金,扶贫对象只是被动扶贫。政府扶贫的做法“一是扶贫政策层层落实、扶贫款层层下拨,过程中容易出现政策执行不力、资金发生‘跑冒滴漏’现象;二是扶贫是项具体的工作,政府没有那么多精力去执行”^②。而NGO通过详尽的调查,与扶贫对象沟通,让他们主动参与到扶贫当中。NGO没有政府那么严格的条条框框,可以更加灵活更加方便地开展行动。相对于政府自上而下的扶贫方式,NGO扶贫有更善于调查、倾听的专业队伍和更充裕的时间,它能深入到农村通过点对点的扶贫来提高工作效率,能调动自身的资源为村里实施更多的扶贫项目。比如利用亲和力进行贫困调查,通过与扶贫对象的沟通、培训,启发民智,让他们主动参与到扶贫中来等。这就是在公共领域合作中不同性质组织文化在行为层面的不同表现。

(三)不同组织文化冲突在制度层面的体现

公共领域不同主体合作过程中,由于彼此之间在行为准则、规范、程序、制度和体制等方面的不同、不衔接,彼此难以相互适应和协调,从而导致矛盾,难以顺利合作。众多的组织在合作中并没有形成能够普遍约束各个组织的制度标准,每个组织都可能按自己原来的制度要求行事,造成各个组织之间的相互配合不力,难以衔接,这样在合作中就有可能产生冲突,导致合作有效性的降低。近年来,法院在执行工作中注意到房贷、车贷已逐渐成为社会关注的热点,由此产生的纠纷也呈逐年上升趋势,社会诚信严重缺失,为此法院专门针对金融机构债权开展专项执行行动。但是,由于法院无法掌握被执行人的财产状况,被执行人利用公款私存、多头开户、恶意转移财产甚至有卷款出逃意图等,加大了法院的执行难度。因为按我国的制度设置,不同国家政权机构的工作职责、权限不同,法院的专项执法工作会与其他政权机构形成工作职责、权限方面的制度冲突,如执行中变更、追加被执行人主体,属于工商行政管理部门工作职责、权限;执行被执行人房产,属于房地产管理部门工作职责、权限;强制变现过户,属于产权部门工作职责、权限;被执行人未履行债务、有必要限制出境的,属于公安机关出入境管理部门工作职责、

权限等。解决这些问题就需要地方党委领导和推动不同组织的合作,让法院与人民银行及工商管理、房地产管理、出入境管理、车辆管理等部门形成联动机制。

(四)不同组织文化冲突在精神层面的体现

相对于不同组织的物质文化、行为文化和制度文化的冲突来说,不同组织之间精神文化冲突是更深层次的。因为不同组织的精神是其全体或多数成员共同一致、彼此共鸣的共同愿景、意志状况和思想境界,是一种群体意识;不同组织的价值观是其在公共服务过程中所推崇的基本信念和奉行的目标,是组织全体或多数成员一致赞同的关于组织意义的终极判断。在社会公共领域,不同组织之间的合作也常常会有精神层面的文化冲突发生。如2007年6月3日云南普洱发生6.4级地震,香港慈善组织“乐施会”与当地政府共同开展救灾。香港慈善组织“乐施会”发现政府机构更关注维护灾区稳定,在发放救灾物资时基本会平均发放;“‘乐施会’却更侧重于帮助那些恢复能力弱、处在边远山区的灾民。‘交通发达和经济条件好的区域,其自身恢复能力较强,且受各种救助力量的关注较多,这不是我们的救助重点。’”“助人自助,对抗贫穷”是“乐施会”的宗旨和目标。在此定位下,该组织更关注灾区中的弱势群体,因此会考虑给予他们更多的赈灾物资。一个要求平均发放以避免灾民之间的矛盾,一个要对部分群体多发放赈灾物资。对“乐施会”只救助其中的5个村,即“救助一个,不救助一个”的做法,当地政府官员起初担心,这5个村可能因此得到慈善组织和政府机构的“双份”救助。所以,政府官员希望能将“乐施会”的赈灾物资纳入整体救灾物资中统一考虑。但这一建议遭到拒绝。“乐施会”坚持自己的赈灾原则,独立救助那些受灾中的弱势群体,但还是与地方政府官员达成了一个协定,即在“乐施会”发放赈灾物资的5个村,当地政府的救灾物资缓发,暂时调往其他紧缺地区^③。在公共领域,对于合作各方来说,精神文化的冲突有时比较难以调解。一般来说,组织理念文化变革的难度和实施的风险在整个合作中是最大的,其所需要的时间也就相对较长。

二、文化互动:加强公共领域合作中的文化领导

不同组织文化的差异是客观存在的,但如果领导者能够正确认识文化差异,并且采取相应的措施以恰当的方式推动多主体文化互动,不仅能消除文化冲突所带来的负面影响,而且还可以充分利用文化差异,有效地配置不同主体所拥有的各类资源。国外一些研究组织文化的学者非常强调领导人在创造和推动文化互动的关键作用,他们认为,“领导人在新的组织里塑造文化并且在现有的组织中体现它、传承它。通过达成共识,他们能把组织里的文化与多元文化融为一体。”^[4](第311页)如何通过文化的交流和互动,正确地应对不同文化的冲突,国外各种学科的学者对此有不少富有启示性的研究成果。最初,学者们是在民族学领域开始研究应对文化冲突的文化互动问题,其最具代表性的是20世纪初至第二次世界大战结束期间美国芝加哥学派关于民族文化同化的研究。其核心理论,可以列举20年代由帕克(Park)和巴杰斯(Burgess)提出的“民族接触”理论。他们认为,民族的同化必须要经历一个互相接触和较量的过程,也就是说有一个周期。一般这个周期由接触(contact)—竞争(competition)—冲突(conflict)—调整(adjustment)—同化(assimilation)几个阶段所构成,最终被支配集团的文化所同化。之后,这方面的问题也引起心理学领域学者的关注,其中心理学家贝瑞(J. W. Berry)在总结前人研究的基础上,提出文化适应是“两个文化系统内的文化因子向对方扩散而导致的文化变化过程”,这个过程分为三个阶段:接触、冲突和适应,整个过程发生在组织和个体两个层次上^[5](第211页)。另一位心理学家阿德勒(N. J. Adler)则对不同文化适应的心理过程提出了五阶段说:(1)接触。(2)崩溃。(3)摸索。(4)自律。(5)确立^[6](第7-45页)。这些研究成果对于不同社会组织在提供公共产品和服务的合作中的文化互动研究具有十分重要的指导意义。

不同社会组织在提供公共产品和服务的合作中的文化的互动,通常是从物质文化、行为文化、制度文化开始磨合,最后才是精神文化的磨合。在具体实施的时候,我们应根据这种特性注重组织物质、行为、制度文化的互动,并利用他们的互动促进精神文化的互动。这种互动大致可以分成四个阶段:探索

期、碰撞期、磨合期以及拓创期,见图1。图中的曲线所描述的是四个阶段中文化冲突的大小。不同的时期,文化冲突的情况不同,所选择的互动方式也应该有所不同。

(一)探索性的文化互动:协议阶段的冲突潜伏期

探索性文化互动是指合作初期不同组织考察和了解合作对象原有文化的状况与自己的差异及冲突的可能,以及根据考察的结果作出初步的文化交流设想。这是合作早期阶段双方为探讨合作可能性进行初步的交往和接触,彼此间开始进行初步的沟通和协调的文化互动方式。具体的文化互动途径主要是合作各方通过展示和介绍会议、“组织简讯”或“跨组织会议”,甚至更深入的跨文化分析等,进行个人交流和组织交流,了解彼此的文化,了解各方组织的领导风格、行为模式及管理规范等。通过探索性文化互动,交流感知各方文化的差异,如不同的历史、不同的管理方式、不同的声誉等,使合作各方努力重视和了解合作中可能存在着的彼此文化差异,以及这些差异对合作可能会产生的影响,并且把这种分析在各方协商中提出来,相互讨论,得出原则性共识,形成合作协议的条文。

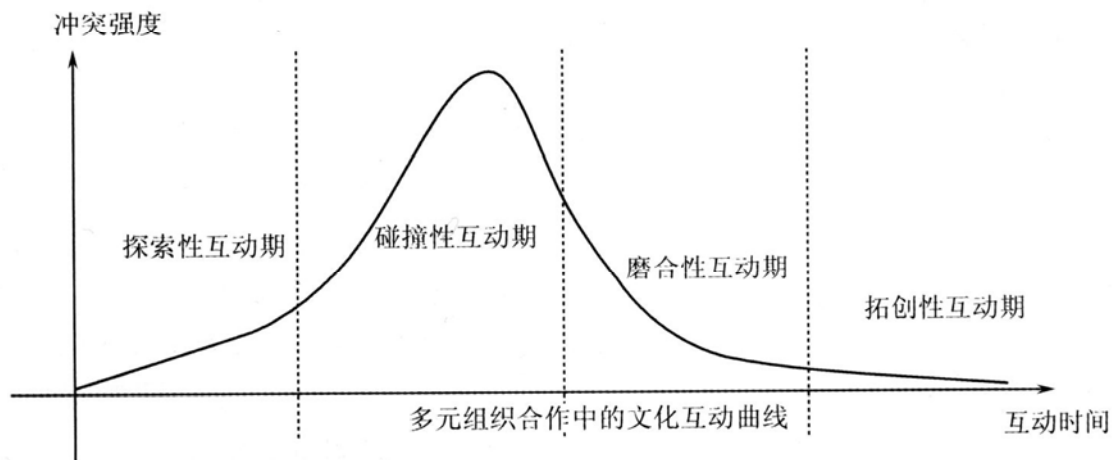


图1 公共领域合作中文化互动的阶段

(二)碰撞性的文化互动:合作初期差异和冲突暴露期

碰撞性文化互动指不同组织开始启动合作项目,随着合作项目的进展,不同组织之间的文化差异也随之逐渐显现和暴露,在器物、行为、制度和思想层面出现了相互的不适、矛盾和冲突,往往导致合作的不顺利和波折。而且这时的文化冲突往往会经历放大差异、形成成见、压制的过程,具体包括:(1)放大差异,指的是合作过程开始后,随着多元组织合作的实际展开和文化交汇程度的加深,不同组织的成员可感知的差异逐渐明晰起来,彼此间的利益逐渐尖锐和突出,文化差异也随之越来越被放大。(2)形成成见,指的是人们根据感知和放大的差异来定格对其他合作方的文化认知,形成“典型化”的印象和成见性的结论。(3)凸显“障碍焦点”,指的是合作各方由于文化差异在合作中形成某种程度、某些环节、某个阶段的关键性阻塞和障碍,由此导致发生合作中某些组织之间的行为冲突、制度摩擦、思想抵触。由于这种“障碍焦点”极可能会打击合作的信心,动摇和阻碍共同决策的制定与执行,甚至影响合作的持续和共同目标的实现,因此需要特别注意。

(三)磨合性的文化互动:合作过程中消融冲突的负面影响

磨合性文化互动是指通过较大的变革举措,如加强沟通宣传、组织制度的调整、新的合作机制的建立、相关人员的配备安排等而展开合作的文化互动,这是最关键的一步。随着合作的正式展开,不同组织文化互动开始进入务实的、逐步走向融合的一个较长的阶段。这个阶段开始形成合作所需的新的协调机构、组织制度等,主要是为了保证合作项目的顺利进行,实现不同组织的共同目标,采取实际措施弥合文化差异引起的矛盾,减弱不同组织文化差异对合作形成的负面影响。文化互动主要是通过利益调整、转换文化认知方式等来解决。在这阶段所要做的工作包括:不同的组织应该努力寻找双方合作在操作层面上的利益边界的“中立点”,即与双方利益都不矛盾的第三点和共同点,以此引导成员思想,加强

与对方的沟通,调整文化互动策略,预防文化冲突升级。当合作双方从排斥到理解、尊重彼此文化,并对对方观念和行爲开始认可时,就标志着双方已从文化碰撞中摆脱出来。尽管合作双方存在着文化上的巨大差异,但这并不可怕,最重要的是大家要多沟通,使彼此相互认识、相互理解,从而建立起相互信赖的合作关系。

(四)拓创性的文化互动:合作后期新的共识和共同文化的形成

拓创性的文化互动是一种新的共同文化形成的过程,即在不同组织之间的合作中形成相互协调、适应共同提供公共服务要求的合作文化,这是文化互动的最后一步。当多元组织合作提供公共服务时,需要在合作组织之间形成共享的价值观、道德规范和行爲准则。文化的拓创就是一个吸取对合作发展有促进作用的东西,剔除不相适应的内容,形成为合作各方共同认同和推崇的思想观念、制度机制、设施和技术规范等体系,这一阶段可能会需要花费较长的时间。拓创性互动是在文化趋向融合的基础上,参与合作组织开拓、创新或互动出新的文化的方式。其主要内容是通过与合作伙伴文化差异的识别和跨文化的沟通、培训,合作各方提高了对文化的共识和适应合作的能力;通过文化的学习和传播,使合作各方的组织文化进行有效的变革和整合,从而使参与合作组织的成员真正认可和接受新的文化因素并且融入合作的共同行动中,实现合作各方文化的融合。

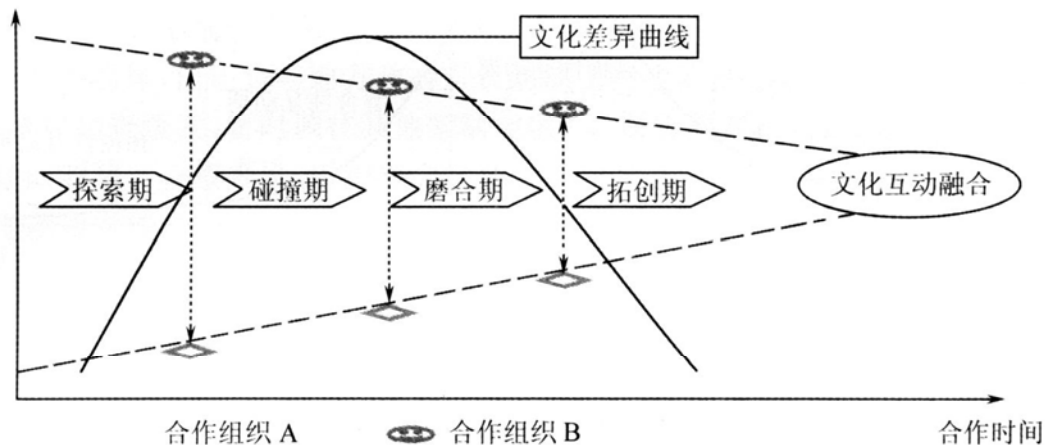


图 2 公共领域合作中不同组织文化互动时间与文化差异关系

总之,公共领域合作中不同组织的文化差异和冲突,随着合作时间的延续,经过文化互动的各个阶段,会逐渐缩小差距、降低冲突的强度,逐渐形成融合,如图 2。

不同文化既相互开放、碰撞、冲突,又相互交流、整合、吸纳,这是不同组织合作中文化发展的一条重要规律。异质文化在交流碰撞基础上的相互吸纳和认同构成了整合不同组织合作关系的重要因素。文化互动的结果是形成共识和承认差异,通过文化互动,最终可以实现不同组织合作中的文化融合。在我国目前社会多元化发展的现实环境中,不同文化之间的冲突与融合,正以史无前例的裂变速度和规模进行着。它们是互为转化、互为因果的。从文化冲突中寻求文化相互统一、相互依存是解决文化冲突的正确途径。在社会公共领域加强不同组织之间的对话,以增加相互理解和信任,是处理当前社会公共事务的有效手段,值得我们花更多的功夫进一步深入研究。

注 释:

- ① 参见[英]马林诺夫斯基:《文化论》,费孝通等译,北京:中国民间文艺出版社 1987 年版,第 4-8 页。英国人类学家马林诺夫斯基文化形态划分对国内各研究领域研究有很大影响,不少学者都采用了他的分类方法。文化学方面,如程裕祯:《中国文化揽萃》,学苑出版社 1989 年版,第 3 页;闵清、涂可国主编:《中国文化新体系》,广西人民出版社 1994 年版,第 204 页;盛邦和等:《现代化进程中的中国人文学科——史学卷》,上海人民出版社 2005 年版,第 17 页;冯天瑜主编:《人文论丛:现代化进程研究专辑》,武汉大学出版社 2000 年版,第 100 页。哲学方面,如武天林:《马克

- 思主义人学导论》，中国社会科学出版社 2006 年版，第 146 页；程刚、郭瞻予：《知识的批判》，辽海出版社 2000 年版，第 46 页；彭纪南、黄理稳等：《科学精神与人文精神的融汇》，华南理工大学出版社 2001 年版，第 15 页；马俊如主编：《中国当代思想宝库（一）》，中国经济出版社 2001 年版，第 171 页。社会学方面，如陈立旭主编：《社会学概论》，中共中央党校出版社 2005 年版，第 78 页；方建移、胡芸：《社会教育与儿童社会发展》，浙江教育出版社 2005 年版，第 31 页。管理学方面，如孙健、纪建悦：《人力资源开发与管理：理论、工具、制度、操作》，企业管理出版社 2004 年版，第 105-106 页；胡立君、俞小江主编：《管理学》，中国财政经济出版社 2005 年版，第 50 页；刘志坚、徐北妮：《管理学：原理与案例》，华南理工大学出版社 2002 年版，第 343 页；王玉莲主编：《组织行为学》，重庆大学出版社 2003 年版，第 188 页；赵伟鹏、戴元祥：《政府公共关系理论与实践》，天津人民出版社 2001 年版，第 214 页。等等。
- ② 参见涂名：《大陆首次与 NGO 合作扶贫》，载《凤凰周刊》，<http://www.tianya.cn/techforum/Content>, 2006-04-06。
- ③ 参见程维：《NGO 普洱地震救灾细节：两种赈灾模式的冲突磨合》，载《第一财经日报》，<http://news.sina.com.cn>, 2007-06-13。

[参 考 文 献]

- [1] 胡锦涛：《高举中国特色社会主义伟大旗帜 为夺取全面建设小康社会新胜利而奋斗——在中国共产党第十七次全国代表大会上的报告》，载《人民日报》2007 年 10 月 15 日。
- [2] 黄树辉：《泛珠劳务合作求解制度化困局》，载《第一财经日报》2007 年 6 月 14 日。
- [3] 刘勇：《政府联手 NGO：“扶贫二人转”开演》，载《江西日报》2006 年 4 月 19 日。
- [4] [美] 海尔·G. 瑞尼：《理解和管理公共组织》，王孙禺、达飞译，北京：清华大学出版社 2002 年版。
- [5] Berry, J. W. 1980. "Social and Cultural Change," in Triandis, H. C. & R. Brislin (Eds.). *Handbook of Cross-cultural Psychology*. Boston: Allyn and Bacon.
- [6] Adler, N. J. 1983. "Cross-cultural Management: Issues to Be Faced," *International Studies of Management and Organization* 13(1-2).

(责任编辑 叶娟丽)

Cultural Confliction & Interaction: Cooperation of Public Area

Ying Guoliang

(Center for Public Administration, Sun Yat-Sen University, Guangzhou 510275, Guangdong, China)

Abstract: Because of the complexity of public services, a variety of different organizations cooperate with each other in the public area for the provision of public services. But the cooperate has been accompanied by the cultural conflicts among related parties that take place in the field of material, behavior and institution. The cultural conflicts will bring about the negative influence. To reinforce the cultural leadership in the public area and push forward the cultural interaction of multiple organizations is in propitious to eliminate the negative influence of the cultural conflicts with right way. The cultural leadership can deploy reasonable resource among related parties so as to provide availably public services through the cultural interaction of different stage.

Key words: public area; organizational cooperation; cultural confliction; cultural interaction