



员，主要研究领域包括国家治理、公共伦理、冲突管理等。其主要代表作

作者简介

习近平总书记高度重视正确处理人民内部矛盾工作，就防范化解各类矛盾纠纷和冲突作出一系列重要指示，指出要从制度、机制、政策、工作上积极推动社会矛盾预防化解工作。党的十九大报告提出：“增强驾驭风险本领，健全各方面风险防控机制，善于处理各种复杂矛盾，勇于战胜前进道路上的各种艰难险阻，牢牢掌握工作主动权。”对于各级领导干部来说，提高防范与化解矛盾冲突的能力和水平，显得尤为迫切和重要。

提高领导者防范与化解冲突水平

时和兴

提高矛盾冲突的防范能力

防患于未然是人们共知的道理。无数事实证明，“风起于青萍之末，浪成于微澜之间”。治己病莫如治未病，是古人留给我们的智慧。在矛盾冲突治理的各种机制中，冲突预防很重要。

首先，科学认识冲突发生机理，掌握冲突发展规律。在遵循矛盾冲突发生发展规律的基础上，领导者要对冲突发展的各种可能性保持高度警惕，做到早识别、早预警、早发现、早处置。

一是未雨绸缪，准确把握“冲突螺旋”。科学研究表明，冲突的发生发展有一个螺旋上升的规律。问题呈现是第一个阶段，紧接着各个利益攸关方就会开始表达意愿，从而可能产生意见分歧，不同的利益认知便影响到正常的沟通交流，进而就有可能出现关系的不和谐甚至僵化，导致争端发生。如果看不到这一变化进程，领导者在管理冲突时就会无从下手。

二是备预不虞，高度警惕“黑天鹅”事

件。“黑天鹅”事件指非常难以预测，且不寻常的小概率事件，通常会引起连锁反应甚至颠覆性结果。它具有意外性、或然性、不虞性和影响性，挑战领导干部的想象力和预测力。

三是居安思危，注意防范“灰犀牛”事件。“灰犀牛”事件比喻大概率且影响巨大的潜在危机。此类事件多有发生，过于常见，造成人们置若罔闻，或熟视无睹，或麻木不仁，具有很大风险。“灰犀牛”事件带有呼啸而来的蔓延性、猝不及防的迅猛性、致命影响的潜在性，以及让人们习以为常的伪装性，挑战领导者的应变力和行动力。

四是见微知著，及早发现“蝴蝶效应”。在一个动态系统中，初始条件下微小的变化，可能会带动整个系统长期巨大的连锁反应。“蝴蝶效应”具有小尺度、不起眼、难察觉、敏感性和传导性等特点。针对此类情况，要求领导干部做到“图之于未萌、虑之于未有”。

五是防微杜渐，着力克服“破窗效应”。“破窗效应”看似小问题，并且易发现，但姑息迁就会酿成大患。研究表明，环境可以对一