

个人产生强烈的暗示性和诱导性。在公众麻木不仁的氛围中，社会问题就会滋生泛滥。习近平总书记强调，不以问题小而姑息，不留“暗门”、不开“天窗”，坚决防止“破窗效应”。

其次，学会冲突分析。这包括矛盾和冲突发生以前的冲突形势研判、冲突原因分析、冲突风险评估、诉求表达分析、公共利益分析、服务供给分析等一系列机制。提升冲突分析能力也需要体制机制创新，不断健全风险研判、决策风险评估、风险防控协同、风险防控责任等机制。提高了冲突分析能力，完善了相应机制，领导者在复杂的矛盾面前就可以做到心中有数，对症下药。

再次，完善信息沟通机制。领导干部的信息沟通能力，直接影响到管理者权威的大小和冲突预防能力的强弱。而沟通内容和方式的合理性、沟通流程是否完备，会影响到沟通效果。这需要不断创新沟通机制，主要包括信息机制、信访机制和信任机制等方面的创新。

提高矛盾冲突的化解能力

提高领导干部化解矛盾冲突的能力，要从多方面入手，我认为主要是冲突的和解、调解和调处机制。

1. 提高矛盾和解能力

矛盾冲突的和解机制主要由沟通和谈判组成，本质上是通过协商解决。沟通既是防范冲突的重要机制，也是化解矛盾最基础的手段。沟通的复杂综合形态就是谈判。谈判是为解决彼此之间已经存在的矛盾或可以预见未来冲突的沟通协商过程，是冲突和解的基本方法。进入21世纪，世界正在兴起“谈判革命”。经济社会生活需要谈判、公共治理需要谈判、领导决策离不开谈判，化解矛盾冲突更离不开谈判。

谈判要达成共赢结局，需要遵守四大原则，即把人和事分开、着眼于利益而非立场、寻找共赢的可行方案、坚持使用客观标准。

在“谈判革命”时代，领导能力提升自然离不开谈判能力的提升。在中国革命和建设历史上，有过不少成功的谈判范例，比如重庆谈判、

加入WTO的谈判等。在新时代，领导干部谈判能力的提升又面临许多新的挑战，关键是要做到愿谈判、敢谈判、能谈判、会谈判。

2. 提高矛盾调解能力

在具体的社会治理实践中，领导者不可避免地会遇到一些矛盾僵持的局面。当矛盾双方无法自行解决问题时，为打破僵局，领导者需要以第三方干预者身份介入。这叫作冲突管理的第三方干预机制，而调解是第三方干预机制中使用最普遍的一种机制。

调解者要想在冲突管理中发挥应有的作用，就必须得到冲突各方的认可，受到各方信赖，并具有一定权威和正当性。矛盾各方愿意接受调解，这就要求调解者必须保持中立，公正无私，富有经验。在现代社会，调解呈现出职业化趋势。领导者不仅自身要有调解能力，还要善于利用专业调解者。专业调解者必须具备相应的资质，这包括拥有相当的职业专长，对冲突任何一方不偏不倚，在面对面处理问题的过程中具有相应的控制力，具有和冲突议题相关的背景知识和理论知识，对人际关系、冲突结局等能采取相对中立的态度。

应当看到，调解机制在中国治理的历史和实践中具有传统优势。这既表现在文化上，也表现在治理方式上。从正确处理人民内部矛盾概念的提出，到当今大调解机制的建立，中国公共冲突的调解机制经历了不断发展与完善的过程。“依靠群众就地化解矛盾”的“枫桥经验”，在随着形势变化不断增添新的内涵。江苏南通探索出大调解的新机制。浙江省衢州市衢江区以“大立案、大服务、大调解”三大机制建设为突破口，打造出“无讼衢江”，让“E调解”带动“易调解”。如果有效协同了各方面资源，能弥合人民调解、行政调解和司法调解之间的真空地带，实现无缝隙整合，真正实现法治、德治、自治三者有机结合，这将为提高领导者矛盾调解能力奠定坚实的基础。

3. 提高矛盾调处能力

矛盾冲突的调处机制非常复杂，正确的策略选择，对于提高领导者矛盾调处能力至关重要。