

几点稀泥引发的冲突

事件回放

2月12日,中铁集团富宁项目四分部2名工人驾车行驶,将路面稀泥溅到剥隘镇岩村3名村民身上,被索要600元的赔偿费。被索方认为不合理,便报警。警方出面后,10多名村民前往现场,引发冲突,当地政府出面调停,事态得到有效控制。13日,中铁集团富宁项目四分部部分工人对岩村一事极为不满,邀约100余人驾驶4辆工程车、1辆皮卡车到岩村村小组讨说法。村民用石头堵住进村道路。随后,四分部施工队调来一辆铲车清理石块,被群众用石块击伤2人,导致双方情绪激动,四分部100余名工人随即冲进村内进行打砸,警方赶至现场时事态已升级,部分群众见势担心被打前往岩村后山回避。在打砸过程中,共造成岩村57户农户的门窗、家具、炊具、电器以及摩托车、农用运输车等受到不同程度损毁。

2月13日11时,到后山回避的村民

陆续返回家中。富宁县委、政府抽调40余名工作人员组成工作组到岩村及施工单位开展调处工作。2月15日晚,工作组与中铁隧道集团富宁段项目指挥部协商达成首期赔偿方案,先划拨30万元用于购买村民受损的生活必需品,保障群众基本生活,并征得群众的支持。

据新华网27日报道,“中铁隧道百人打砸富宁村庄”事件多名涉案人员已被拘。据通报,富宁县公安机关已刑事拘留致人轻伤的剥隘镇岩村村民黄成高,对构成敲诈勒索行为的村民黄绍宣、黄少荣、黄绍兵、黄开明采取拘留十四日的行政处罚;刑事拘留打砸岩村的中铁隧道云桂铁路富宁项目部四分部工人鲍广政、张荣。目前,公安机关正加大案件侦办力度,以严厉打击相关涉案违法犯罪人员。

冲突事件演变成刑事案件,起因只是几点稀泥。

企业在外拓展业务总会遇到各种情况,如何协调群企关系,正确处理突发事件,值得三思。



干实事 强沟通 和谐企群关系

王振滔 奥康国际董事长

企业群众之间发生冲突,其实与官民冲突有很大的相似性。就如同“水能载舟,亦能覆舟”的道理一样,当地老百姓若能与企业和谐相处,那么则能够有利于企业的发展。而企群矛盾产生的原因不外乎两个:一是企业借资本优势一味追求自身利益的最大化,不顾群众合法利益,这样的企业必然会遭到人民群众的口诛笔伐,甚至造成暴力冲突;二是企业与群众之间缺乏有效沟通,一旦发现有利利益受到“威胁”的蛛丝马迹,长期以来处于弱势地位的人民群众就会采取抱团抵抗,这样企群矛盾就会越来越深。

因此,我认为企业要想搞好群众关系,让群众支持成为企业发展的推动力的话,一是要为当地百姓多干实事,二是

构建企业与群众沟通的平台,加强双向沟通。

奥康总部所在地温州永嘉正是生我养我的地方,一方面是因为一份故土情结,另一方面也是为了企业更好的发展,一直以来奥康都非常重视与当地老百姓的关系维护。助推当地教育事业的发展是一个很好的切入点。王振滔慈善基金会每年都会温州资助几百名品学兼优的寒门学子,帮助他们圆大学梦。此外,还在黄田中学专门设立了“王振滔优秀学生奖学金”,以帮助该校品学兼优的在校贫困学生。同时,奥康每年还为当地特困老人送去温暖。这在当地已经形成了一个慈善品牌。

这些事情,都让当地的老百姓看在眼里,他们自然就会支持企业的发展。光为老百姓做事还不够,还要与老

百姓多沟通、多交流,了解老百姓的顾虑,也让老百姓理解企业。2003年,奥康携巨资进驻壁山,开始筹建中国西部鞋都。而在刚刚进驻时,当地不少人心理上都排斥,担心奥康会吃掉当地的制鞋小企业。了解到了百姓的这个顾虑,我们便及时与当地民众进行沟通,果断地作出了“人民给我一方土,我还人民一座城”的承诺,并将这句话刻成碑,时刻告诉百姓也提醒自己奥康会实实在在为当地老百姓谋福利。事实证明,奥康不仅没有吃掉他们,反而帮助他们成长,与他们结对扶持,还设立奖励奖金,鼓励当地制鞋企业创名牌,促发展。如果当时奥康不能向百姓做出一个很好的解释,西部鞋都工程很难开展下去。

由此可见,干实事,强沟通,这才是企群和谐的关键。

广泛考虑群众利益“魔咒”必将化解

赵建 总经理助理

对工程单位来讲,与当地村民发生矛盾早已不是新鲜事,这种近乎天然的矛盾几乎伴随着从进场到竣工的全过程。

不管各种矛盾、纠葛、干扰如何纷繁复杂,其实“熙熙攘攘皆为利来”。

工程所到之地,无不让人地方群众视为“唐僧肉”,认为是发财的天赐良机,不咬一口、分得一杯羹实在对不起自己。于是驻地的村民无视国家的法律、法规,当地头蛇,门墩虎,向施工单位索要工程款,满足不了要求就阻挠施工,挖路断桥。

同时,大量矛盾产生在征地拆迁中。工程施工需征用大量土地,涉及了村村户户,老百姓几十年来赖以生存的耕地被占用、祖坟需要迁移、树木需要砍伐等等,如果补偿标准达不成一致,群众就会

采取不让施工单位进场、不让取土、不让通行等极端手段逼迫施工单位就范。

工程单位也有难言之隐。当前工程大都采取低价中标模式,导致单价过低。施工单位为了降低成本,不能妥善处理好关系到群众的具体问题,如水系、道路切断后的临时保证措施,水土流失给群众生产生活造成的损失,最后导致矛盾激化、难以调和。

中铁隧道事件表面上是一场突发事件,而背后的内核仍然脱离不了利益根源。但无论如何,通过“以暴制暴”的方式解决问题只会使事态更加复杂、损失更加严重、步履更加艰难。

那么,怎样破解这道剪不断理还乱的“魔咒”呢?其实,解铃还须系铃人。

首先,施工单位不能以国家利益、企业利益自居,要站在当地群众的角度思考问题、处理关系,主动为群众谋利益,

带动当地经济的发展,主动采纳和考虑群众的合理利益诉求,最终会应验那句话:“天时不如地利,地利不如人和”。

工程建设矛盾的焦点是“征地拆迁”问题。工程建设单位要尽快使资金到位,要让群众应得的补偿及时到位。对补偿单价过低等实际问题,要站在群众的角度,为他们争取利益。

施工单位要善于通过当地党委、政府去做群众的工作。对于少数不法分子无视法律破坏工程建设的,要加大对当地警方的联系力度依法惩处,绝不能让一小撮邪恶势力兴风作浪,阻碍工程建设。

中铁隧道事件引起社会的广泛关注,然而对工程单位更应该是一种提醒。更深刻地思考企地关系哲学、更为广泛地考虑群众利益,“魔咒”必将豁然化解。

设地方协调部 成功化解突发事件

和为贵 建筑公司总经理

多年来,笔者执掌的企业在生存发展的过程中,也遇到过许多类似的问题。如何有效化解和处置类似的情况,笔者结合自己管理企业的方法和制度,谈一些经验和思考。

近年来,随着各地城镇化发展脚步的加快,大量的建筑、路桥类施工项目如雨后春笋般拔地而起。但随之而来的征地、拆迁、环保、地方关系协调等问题,也成为困扰企业顺利施工的一大难题。

经过多年的管理实践,笔者所在的公司设立项目部时,就下设了一个专门的机构——地方协调部,负责协调处理施工过程中遇到的各方关系及各类大小矛盾。同时,我们将危机管理工作分为两个方面:即日常事务管理和突发应急事件管理。

对一般性问题,平时就经常关注、走访施工过程中的利益相关方,尽最大可能将发生事故的苗头遏制在萌芽状态,促进工程顺利推进。同时明确规定,在任何情况下,遇到激化的矛盾一定要主动实施软着陆,做好防御工作,绝对不能激

化矛盾。

群体性突发事件发生时,下辖项目管理部要第一时间启动“应急事件管理预案”。本着“维护安全稳定,迅速平息事态,有理有据主张权利”的原则,对外积极依靠和配合当地政府及相关职能部门调查事件原因,妥善推进善后工作。对内,公司成立处突小组,由一位主管副总负责,公司综合办、财务、法务、文宣部门分别派出专人,统计核定损失情况、准备和拨付应急资金、调查保存证据为日后进行诉讼做准备、收集事件实时进展情况及时应对媒体。在事件平息后,负责处突的公司主管副总写出详细的事件评估报告,向集团董事会及总经理汇报。集团依据相关法律法规及公司有关规章制度,下文进行处理。最后,将事件处理结果封存入档作为年终考核的依据。总的思路就是:事前积极主动预防,事中迅速稳妥应对,事后严肃总结处理。

多年来,笔者掌舵的公司就是靠着这样的思路和完善的制度、高效运作的团队,成功化解了许多突发应急事件,为集团的健康稳定发展打下了坚实的基础。

和谐社会需要沟通理解

晓周 国企管理层

沟通是通往和谐心理的桥梁。有效的人际沟通,不仅可以满足人认识社会与他人的基本需要,建立社交网络,改善人际关系,而且有利于建立和谐社会。理解是和谐的润滑剂,设身处地为对方着想,多角度思考和看待问题,有助于建立理性客观的评价体系,营造和谐友善的生活、工作、学习氛围。从中铁隧道员工打砸云南村庄事件看,客观分析,当初双方如果能心平气和的沟通理解,也不至于让事态升级。

作为企业,稳定和谐与安全生产是经营发展的双翼,处置突发事件作为企业生产经营工作的重中之重、为快速应对突发事件,维护企业生产秩序、维护职工生活秩序,确保稳定,企业必须建立应急机制。一旦有突发事件,企业应积极与政府和公安机关联系,启动紧急信息报告机制,在获得内幕信息、深层信息的基础上,运用法律武器,采取各种手段,将各种集访和闹事事件处置在萌芽状态,维护社会的稳定。

强化信息工作,坚持对不安定因素

的排查调研,制定工作预案。作为常年在外经营的单位,主要应该围绕单位经营、生产、管理中的热点问题、内部矛盾、特殊利益群体等情况,定期召开稳定工作会议,通报企业及周边治安状况,排查不稳定因素,把工作重点从事后处置转移到事前预防和事中控制,对排查出的重点人头进行帮控和掌握,对可能出现的不安定事端,制定切实可行的处置工作预案。同时,要密切掌握内部动态,抓好初始信息、倾向性信息和内幕信息的收集整理。重点是围绕厂地纠纷等问题进行信息追踪,自始至终掌握动态信息,尽力抓好预兆性信息,前期介入,摸清原因和动态,千方百计将影响稳定的不安定因素解决在萌芽状态。

总之,要实现和谐沟通、让心畅通,既需要提升每个个体的自我责任,共同建立社会约束底线,同时呼唤社会人和监管者提供一种规范的服务及合理的引导。我想,大家心灵多一份平和、多一份安静,实现“让心畅通”,才是一种真诚而博大的相互关怀,才能真正落实和谐社会的构建。

中铁隧、富宁请接几“鉴”

九毫飞 媒体人

可以肯定的是,无论是激情作怪还是积怨作祟,双方当事者确实忘了忍和容的美德,一场非大是大非的争斗能演变成村民舍家而逃的景象,疮与痛,值得琢磨。《尚书》有名句:“必有忍,其乃有济;有容,德乃大”。可以为鉴。

如此这般,不能不提及国家工程建设和人民过日子之间的关系。这种关系各地方政府了然多年,但如果有意“规避”,在处理此类事件时就有可能或主观或客观地迎接“别扭”而不暇,在披露事件原委时就有可能缺乏逻辑支撑。能厘清各方民众需要什么样的建设和什么样的日子,并能从长计议妥善应对,才是对症下药促进和谐的好办法。记得老辈歌者吕文科的《走上这高高的兴安岭》营造过的生动画面——当时国家建设以团结合作为风尚,“我们大家建设的是同一座社会主义大厦”,是不折不扣的主旋律。而中铁隧与村民之乱斗,共建、同建的韵味荡然无存,取而代之

的是“村族”与“团伙”之间小题大做的对峙对抗,疮与痛,更值得研讨。《论语》有名句:“礼之用,和为贵”。即便算断章取义,亦可以为鉴。

富宁是革命老区县,也是大滇水地上难得的奇葩,矿种丰厚,物华天宝。相应的工程建设若跟不上,所谓发展就是个只具美感的草图。人杰地灵需有现时代工业或产业的推动,也需要基层底层出自内心的向往和忍隐,因为建设,是最具体的推动。而“建设”的起始点,则是观念、发展眼光的“建设”,包括摒弃前嫌,求大同存小异,包括忍,包括容。据说富宁盛产八角,八角可入药,但《得配本草》和《会约医统》等几部稍有名气的医书上都有提示,“阴虚火旺者慎服”。此据虽为戏说,但,亦可以以物为鉴。

中铁隧先道歉了,其实富宁村民也可以道歉。但,台湾口水剧中有名言——“如果道歉有用的话还要警察干嘛啊”——是呢是呢,口水剧台词,亦可以为鉴。

“以暴易暴”终非解决问题之良方

程春胜 企业中层干部

由此事,笔者想到了曾国藩写书家的典故。曾国藩在京城做官时,接到湖南湘乡老家来信,称府上为盖新宅与邻居因一墙之隔的地界发生争执,欲借助曾国藩的权势。收到信后,曾国藩写了一封长信给弟弟,并附上康熙年间大学士张英的诗:“千里修书只为墙,让他三尺又何妨,万里长城今犹在,不见当年秦始皇。”曾家父子兄弟读了曾国藩的信和诗后,胸襟豁然开朗,主动向后退缩了三尺。曾家的这一举动,令邻居感到羞愧,主动将一块地转让给了曾家让他们扩建了新宅。

近年来,各种社会矛盾逐渐成为了中国公众瞩目的焦点。中国作为一个以农业人口居多的发展中国家,随着部分在外务工农民的见识增多,以前给人以憨厚老实印象的农民,他们的思想与价值观也在发生转变,在缺少良好教育的客观条件下,不仅缺乏文明素养,而且“自我”思潮泛滥,在面对自身利益时,往往不计对方得失,做出损人利己的行为。

以笔者所在的重庆能源集团松藻水电所为例,最近10年开工建设了众多供电供水重点建设工程。由于这些工程必须经过当地村民土地,不少村民在漫天要价未能如愿时就采取阻工手段,使工程建设无法顺利进行,该所铺设有条管

道,建设工期不到半年,却被拖了三年才得以完工。

尽管这样,“以暴易暴”终非解决问题之良方。聚众斗殴中有损害财物的行为,中铁隧道员工已经有构成故意毁坏财物罪的嫌疑。中铁隧道员工打砸云南村庄,表面看是建筑单位员工与当地村民缺乏自我管束,围绕各自利益进行的博弈,其背后凸显的是相关当事人素质低下,报复心理严重,法律意识缺位。任何人的行为都不能违背社会公理良俗,更不能把个人意志凌驾于法律之上,这种“以暴易暴”行为,不应该得到支持与鼓励。因此,加强全民法制教育和公民道德教育,应该成为全体公民的统一行动。