

<<冲突解决就这么简单>>

图书基本信息

书名：<<冲突解决就这么简单>>

13位ISBN编号：9787121161445

10位ISBN编号：7121161443

出版时间：2012-4

出版时间：电子工业出版社

作者：希鲁斯

译者：丁波

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<冲突解决就这么简单>>

### 前言

就像自然界的各种生物之间存在差异、摩擦一样，人类社会从它一开始就存在冲突、差异、摩擦，朋友，你如何看待这些呢？

你觉得它们是不可避免、可有可无，还是可以解决的呢？

你想区分冲突发展的各个阶段吗？

你了解在冲突发展的各个阶段化解冲突的方法吗？

下面列出本书的一些梗概，也许会与你产生一些共鸣。

是什么妨碍我们面对冲突？

是恐惧、责备、设想和习惯这四块“绊脚石”；自然界中，最稳定的形状是三角形，而在解决冲突的过程中我们也不能忽视“满意三角形”，其中的物质、过程和情感这三个因素得到了满足，冲突必将迎刃而解；冲突分为五个阶段，即出现需要解决的问题、意见不统一、争论、争斗、棘手的情况，应对每个阶段的策略都不一样；面对冲突，人们的回应模式通常分为逃避、相容、指导、妥协和协作，针对不同的回应模式，可以有相应的策略来解决；要关注冲突双方文化上的差异；要了解冲突的来源，分清是信息冲突、兴趣冲突、结构性冲突、价值观冲突，还是更加复杂的人际关系冲突；要建立信任，学会道歉和宽恕的技巧，控制自己的愤怒情绪，要有幽默感；学会合理地利用时间这个工具来化解冲突；试着用准备、发现、思考和提交这四个步骤建立一个寻找解决方案的模型；要学会倾听，能有效表达，并合理使用电子交流工具。

以上仅是我个人列出的一些梗概，无法替代整书的精彩。

最后，感谢参与本书翻译的所有人员：丁波、黄素华、王丽、李丹婷、李炳快、丁雪，以及家人的理解和支持。

冲突无所不在，不管是在职场、在社区，还是在家庭，我们总会面对不同阶段的冲突，本书对冲突的分析透彻、简练，所提供的解决方法方便、可行，相信阅读之后定会收获颇丰。

现在，开始享受你的阅读之旅吧。

## <<冲突解决就这么简单>>

### 内容概要

世界上本就存在冲突，既然我们无法避免它，那么就让我们来解决它，利用它，让它来帮助我们

。《冲突解决就这么简单：16种实用的方法》结合大量生动、有趣的真实故事，讲述了解决冲突的16种实用的方法：关注文化差异、建立信任、道歉和宽恕、反思愤怒、控制负面情绪、正确使用幽默感、把握正确的时间、达成共识、倾听、说该说的话、使用解决方案模型、运用电子文本交流技巧等。

<<冲突解决就这么简单>>

作者简介

作者:(美)苏珊·H·希鲁斯(Susan H. Shearouse)

## <<冲突解决就这么简单>>

### 书籍目录

- 第1篇 引言
- 第1章 冲突的乐趣
- 第2章 是什么阻碍了我们
- 第2篇 了解冲突的动力
- 第3章 我们需要的是满意三角形
- 第4章 我们处在冲突的哪一阶段
- 第5章 面对冲突，我们如何回应
- 第6章 关注文化差异
- 第7章 我们在争论什么：冲突的来源
- 第3篇 解决冲突的关键
- 第8章 建立信任
- 第9章 道歉和宽恕
- 第10章 反思愤怒
- 第11章 幽默感
- 第12章 时间
- 第4篇 综述
- 第13章 达成共识：一个寻找解决方案模型
- 第14章 倾听是开始
- 第15章 说该说的话
- 第16章 电子文本交流的挑战

## &lt;&lt;冲突解决就这么简单&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：第1章 冲突的乐趣 多年前，我驾车通过一条四车道的公路，爬上了一座小山。

我曾多次经过这条公路，知道它的路况很好。

这一次，我注意到在加油站右侧有一个大型工程项目正在施工。

工人们正在路旁挖一个巨大的洞，它的深度让我吃惊，我被吸引住了。

我提到50英尺（约15.24米）外的交通信号灯了吗？

遗憾的是，我光注意那个大洞的尺寸了，忘记我还在路上行驶，也没看到好几辆车就在前面红灯前停下来。

经过那座小山，我猛地撞上了一辆等红灯的车，这次碰撞足够猛烈，以至于那辆车前面的车主都注意到我追尾了。

很快我们都下来查看车况，检查损坏程度。

这时，所有人都在注意我。

我撞那辆车的车主肯定会注意我，他前面的很多车主也在注意我。

警察来得如此之快，他们也同样注意我，那天晚些时候，我的保险公司也注意到我了。

之后，我把车送去修理然后又重新上路。

那时我意识到有多少次在紧急关头我停住了车，但当时并没人注意到这些，也没有人从车里出来感谢我在撞到他车的后保险杠之前完全停住了。

类似的事情会伴随我们每个人。

在我们生活的大部分时间里，我们成功地发现差异，找到解决方案，并能包容别人的需求，在妥协与合作中不断向我们的目标迈进。

当谈到解决所有这些冲突，没有人会注意到我们的技巧，它被当成是理所当然的事情。

然而，每个人都只是注意到冲突的情况——当我们的需求和期望对阵别人的需求和期望的时候。

有时别人说了些什么，我们会勃然大怒；有时也会站在房间里，突然冲别人大喊大叫，或者用力摔开门，冲出房间。

从此，这件事情就被贴上了“冲突”的标签，之后我们会尴尬而羞愧地走开。

“我怎么会跟她说那些？”

“我为什么不让那件事就那么过去呢？”

这些念头在我们的脑海里一遍又一遍地回荡，我们对自己的身份、所作所为和激烈反应的原因感到很困惑。

冲突的定义 管理者每时每刻都在处理冲突。

作为一个团队的领导，管理者的工作是理解整个工作团队的任务——这些组织的任务被如何支持的——以便将这些任务清晰地传达给员工及组织内部和外部的其他人员，以支持员工完成这些任务。

所提供的支持通常包括解决员工之间的争执和分歧。

通常，我们不将此冠以“冲突解决方案”，因为我们会在工作地点倾听员工各自的理由，并对他们做出回应，在他们的情感产生裂痕之前解决争执。

那么，我们的意思是“冲突”吗？

大多数字典给“冲突”下的定义是“互不相容的人或事之间竞争的或者对立的行为”。

换句话说，冲突就是你所想、所需或所期望的事情干扰了其他人所想、所需或所期望的事情。

这些冲突可能来自数据或者程序（如怎样完成某一事情），也可能来自资源（如进行某项工作所需的资金和人员来自何方），还可能来自相互的关系、身份或价值观。

用这个定义，我们可以思考不同层次的冲突，从轻微的分歧，到需要花费大量时间和精力和精力的争吵，再到棘手的情绪高涨、关系破裂的冲突。

冲突可以平静而有效地解决，以至于你根本不记得曾经发生过冲突。

你可能在日常工作中经历过这些，例如，有人到你办公室问一个问题，你们讨论这个问题，达成一致的意见，并草拟行动方案，这就是管理的工作：引发冲突，解决冲突。

随着任何解决方案都不奏效，有些冲突会变得更加激烈。

## <<冲突解决就这么简单>>

笔者写本书的目的是帮你提升对冲突性质的认识，为了让你可以把遇到的更多冲突在尽可能低的层次解决——从本质上说，就是更好地管理冲突。

在我们的工作和日常生活中，大部分人都要面对处理冲突的挑战。

正如我经常告诉我的团队成员那样，我像许多人一样，冲突（发生在工作、社区、家庭中）中获得生活阅历，我知道，一定会有更好的方法去解决冲突。

1985年，我重返校园去攻读冲突解决方案的硕士学位，我要去攻克“人际关系”的课题。

我想帮助人们提升解决分歧的技巧，并在需要协助解决分歧的时候能够运用我的这些技巧。

我希望他们能为自己更频繁地脱离分歧的困扰而松了一口气——也许他们会很惊讶：“这比我想象的要好得多。”

从那时起，我的大部分工作就在组织里了。

我的大部分时间都是在办公室里调节与促进老板和他的直接下属之间的关系，帮助他们倾听彼此，以便能找到一种富有成效的、双方都能接受的前进道路。

我剩余的时间用来教给人们一些技巧，以便使其更有效地掌控冲突。

学习处理冲突是一辈子的课题。

生活中总会存在分歧，在大部分时间，我们大多数人都会有效地处理这些分歧。

当然，也都有偶尔碰壁的时候。

某人说了某些事情从而引发别人的反应，然后冲突就爆发了。

回首往事，我们想破头也不知道发生了什么。

我们想知道怎样才能避免再发生这样的事情。

我之所以喜欢我的工作，是因为我把它当成一个全人类的重点发展任务。

总有更多的东西要学，一个全新的测试正在前方的旅程中等待我。

<<冲突解决就这么简单>>

媒体关注与评论



## <<冲突解决就这么简单>>

### 编辑推荐

《冲突解决就这么简单:16种实用的方法》为我们提供了许多解决冲突的实用的工具和方法，如建立信任、控制负面情绪、鼓励道歉和宽恕、使用解决方案模型、说该说的话等。

就像自然界的各种生物之间存在差异、摩擦一样，人类社会从它一开始就存在冲突、差异、摩擦，朋友，你如何看待这些呢？

你觉得它们是不可避免、可有可无，还是可以解决的呢？

你想区分冲突发展的各个阶段吗？

你想知道在冲突发展的各个阶段化解冲突的方法吗？

那就一起来翻阅苏珊·H·希鲁斯编著的《冲突解决就这么简单:16种实用的方法》吧！

<<冲突解决就这么简单>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>