

畅销40年的沟通经典

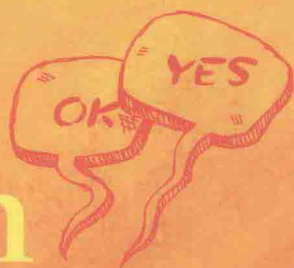
爱里 说诚实话

如何积极化解冲突

[美] 大卫·奥格斯伯格◎著
方逸◎译

Caring
Enough
to Confront

David Augsburger





爱里 说诚实话

[美] 大卫·奥格斯伯格◎著
方逸◎译

Caring
Enough
to Confront
David Augsburger

团结出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

爱里说诚实话 / (美) 奥格斯伯格 (Augsburger, D.)
著; 方逸译. —北京: 团结出版社, 2011.9
ISBN 978-7-5126-0657-9

I . ①爱… II . ①奥… ②方… III . ①心理交往 - 通俗读物 IV . ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 192394 号

© 1973 under the title *The Love fight* by Herald Press, Scottdale, PA 15683.
All rights reserved. First Edition, 1973 (Herald, Press), Second Edition,
1981(Herald Press), Third Edition, 2009(Regal)
Originally published in U.S.A. by Regal Books,
A Division of Gospel Light Publications, Inc.
Ventura, CA 93006 U.S.A.
All rights reserved.

出 版: 团结出版社

(北京市东城区东皇城根南街 84 号 邮编: 100006)

电 话: (010) 65228880 65244790

网 址: www.tjpress.com

E-mail: 65244790@163.com

经 销: 全国新华书店

印 刷: 环球印刷 (北京) 有限公司

开 本: 32 开

印 张: 6.75

字 数: 100 千字

版 次: 2011 年 10 月 第 1 版

印 次: 2011 年 10 月 第 1 次印刷

书 号: 978-7-5126-0657-9/C.15

定 价: 28.00 元

(版权所有, 盗版必究)

目 录

■ 第1章	
爱，并不意味着回避矛盾	
创意性地化解冲突	1
■ 第2章	
说诚实话	
一种简化的沟通方式	25
■ 第3章	
承认怒气	
表露你的两面性	47
■ 第4章	
引起改变	
谨慎的对抗	71
■ 第5章	
给予信任	
信心与风险并行	93
■ 第6章	
停止责备	
忘记是谁的过错	109

■ 第7章	
彼此接纳	
爱你本来的样子	125
■ 第8章	
摆脱困境	
经历改变的自由	143
■ 第9章	
使人和睦	
和好如初	171
■ 附录一	
冲突行为调查表	
.....	191
■ 附录二	
接受批评的艺术	
.....	205

■ 第 1 章

爱，并不意味着回避矛盾

——创意性地化解冲突

每个人都希望得到别人的爱，这样的爱给人带来支持、鼓励，并使你不断成长。但是，人与人之间经常会发生冲突，在面对冲突的时候你需要有创意地解决所面临的棘手问题。

既关爱又坦诚，是充满爱意的、冷静的沟通方式。这样的沟通方式，既照顾到彼此之间的关系，又照顾到你们各自的想法。这样的沟通方式，使我们既可以真诚地相爱，又不放弃自己思考、选择和行动的能力。坦诚相待，能使我们爱得更深。关爱和坦诚并不矛盾，而是互补的。

“这太没有品味了，你就跟你妈一样……”晚餐时，丈夫咕哝出这句话，你顿时兴致全无，表情僵硬。你压抑着愤怒，静静地吞下两口饭，然后站了起来，对孩子们支吾了一声，离开了桌子（对于这一套，他已经见怪不怪了）。他苛刻的话语伤透你的心，你要退后一步来平复所受的伤害。

他耸了耸肩：知道你下一步会做什么——跑到卧室，整晚冷漠、生闷气。当你感到被拒绝的时候，你也会拒绝对方。

（结果怎么样呢？他伤害了你，你就跑开独自生闷气。）

“我跑开到底有什么用呢？”你问自己，“我想得越久，就伤得越深。我知道该怎么做了：我要同他谈谈，而不是跑掉，我要告诉他我的感受。”（换作你，会怎么做？你敢回去对他说出你的感觉、需要和愿望吗？）

“现在我要同他谈谈。”你暗下决心。然后，你克制住种种情绪，掂量了一下，终于实话实说。

“当你那样批评我的时候，我感到被拒绝，受到了伤害。我以前会跑开，但是，我真想拆除横在我俩之间的那道带刺的篱笆，恢复我们的亲密关系，所以，请你以后说话的时候尊重我。我不是我妈妈，我就是我。”他沉默了，惊讶地点了点头。如此清晰地表达你的感受和需要，让他不习惯，因为他很少听到你说出自己真正的想法。

（提醒自己：被尖锐的言辞伤害时，沉默退缩是主动认输，狂暴反击则是自我毁灭。我要清楚地表达自己的感受、需要和愿望，而不是辩解。坦诚地表达自己的不满，说出自己的想法，说明我关心我们之间的关系，甚至甘愿为此冒险。）

我坚信，既关爱又坦诚，可以创意性地化解冲突。关爱对方，同时实话实说，这就是成熟的人际交往。既真诚待人，又坚持你所看重的东西，二者不需要牺牲任何一方。这不仅表明你谙熟人际沟通，还表明你已相当成熟。

既关爱又坦诚，这样做表明你对冲突有独特的认识。冲突是再自然不过的事情，有时甚至是可喜的。冲突可能导致令人痛苦的严重后果。冲突本身并无是非对错之分，如何看待、处理和化解冲突，才会极大地影响我们的生活。

对于冲突，人们有四种常见看法。第一，它是不可避免的；第二，它是危险的；第三，它仅仅是有关对错的问题；第四，它需要人不断作出妥协。这四种看法都没有致力于解决问题，而是在逃避问题，或者压抑自己，接受现状。

如果我把冲突视为命中注定，认为“我们就是处不好，合不来，彼此永远无法了解，只能这样”，那么我就会在回避、退缩中走上一条孤立、逃避、自我防卫的路：

“坦诚沟通没有用，关爱也没有希望，我们对此都无能为力，最好还是逃离。”

如果我是个争强好斗的人，并且把冲突视为有关对错、不能回避的事，那么我会说：“我必须帮你脱离主观偏见。我要证明自己是对的，要让别人知道他们的错误。”即使为此要施加压力、强迫对方，我也会坚持并

维护自己的权利——最重要的是，我要赢得胜利。“冲突中，什么是对的不重要，重要的是谁对。当然，我是对的，你是错的，所以你最好让步。”

如果我是个害怕冲突的人，并且认为冲突会压垮人，是一个威胁，是一种不幸，并且警告自己：“如果我们发生冲突，他就会对我产生坏印象，拒绝和我交往，这样我们的情谊就会断绝。”我会努力让自己做个好男人（女人），很快让步，适应环境，让大家都高兴。“冲突是很危险的，关爱意味着屈服，最好还是选择屈服。”

如果我认为冲突产生于人与人之间的差异，解决的办法是各自让一步，我就会妥协。我们各退一步，互相配合，你得到一点，我也得到一点。“解决冲突的最好办法是表决。文明是建立在妥协上的，让我们取一个中间立场好了。”

还有第五种态度：冲突是自然、中性和正常的。这样，我会认识到，我们之间遭遇的难处，其实起因于彼此关系上的问题和各自观点上的差异；通过彼此关爱，我们可以一起来解决这些问题。“冲突是合作解决问题的机会。我们应该乐于冒险，坦诚地敞开自己，信任对方。”

无论以上哪一种方式，都将深刻影响人们的基本生活。绝大多数成年人应对冲突的态度都是以上两种态度的

组合。

应对冲突时，如果按照上述次序（回避、强迫、屈服、妥协和制造共同结果）采取行动，你将常常遭遇挫败，被人误解、孤立，让自己和别人都很困惑。以上五种方式，每种都有其特定的应用时间和场合，但是以回避、屈服或强迫为主要的冲突回应方式，结果都不会好。

如果你按照相反的顺序来应用以上五种冲突回应方式（首先，寻求一种合作性的、创意性的解决方式；其次，采取某种妥协以构建一种双方满意的解决方式；再次，如果必要的话，选择让步来巩固彼此的关系；最后，别无他法，不得不采取固执己见或者退缩的方式），你会对自己的这些冲突处理技巧抿嘴偷笑，感觉良好。本章结束时，你至少可以增加一种新技巧了。

“他偷了我的钱！”你说，“今天一天柜台上进账肯定有300元，但是他的收银小票却显示只有175元。”你几乎气疯了。

“和姐夫一起开店，肯定是我犯过的最低级的错误。”你这么说。原来你可不这么想，两个人合伙开一家药房，绝对是个好主意。但是，开业9个月来，药房几乎没什么利润。

“这个卑鄙小人，一直都在偷拿现金——要么完全不用收银机，要么在收银机上显示销售为零。”不管用什么伎俩，他把你的钱偷得分文不剩。

“我要找他算账，这个偷钱的家伙。”哦，但是你不能这么做。你姐姐刚从一段长时间的抑郁中恢复过来，这样做会让她伤得更厉害。

“我还是保持沉默，一走了之吧。他可以购买我的那些股份，连同债务、抵押等等都给他好了。”可是不那么容易，你的房子也抵押成营运资本了。不管怎样，你没办法摆脱了——要摆脱的话，你就必须让他清楚你已经知道这事了。

“我暂时先让步，什么都不说。就等着审计员来捉他好了。或者让他变得越来越贪婪，最终作茧自缚。”

“要不我暂时什么都不说，只是盯得紧一点，这样他就不能偷鸡摸狗了。”但是，紧盯着他不过是个暂时的妥协手段，你不能一直待在那里。

“我要搜集证据，找一个最佳时机，然后让他知道，我不仅在意自己的未来，也在乎他的未来。然后，我要用事实与他质证，只有这样做才能让我走出困境。但是，我能做得到吗？”

（提醒自己：如果一定要斗得你死我活，最终大家都

会有损失；如果我回避、拖延或者佯作不知的话，我会损失得更多。因此我必须找到一个办法，能够让我们面对面地沟通，面对现实，以求达到公正、公义、符合逻辑的结果，而不必想方设法除灭或者摧毁对方。）

五种选择：（1）我要战胜他；（2）我要退出来；（3）我还是让步算了；（4）我稍作妥协；（5）我非常关爱他，愿意与他坦诚相见。

在大多数的冲突中，合作和重新建立关系是独树一帜的解决之道。

1. “我要战胜他。”在冲突中，我对你错、我赢你输的态度很典型。持这种态度的人会说：问题很清楚，也很简单。我是对的，你是错的。我的责任就是要纠正你的错误。这一“非赢即输”的姿态靠的是使用权力，它很少或者根本没有用到爱。在这种姿态里，你主要是想坚持自己的想法、解决问题，而不是维系彼此的关系。在冲突行为调查表（见附录一）中，这一方式被称为“我的方式——非输即赢”。有时候，这种方式的确会起作用。比如，遇到虐待儿童案件，或是要干预别人虐待配偶，或有人受到欺负，必须进行干预，在这种紧急情况下，你要采取果断行动，但事后你必须对自己的行为进行回顾。

2. “我要退出来。”这类人对冲突感到很不舒服，所以要退出来。他们的观点是：人不可能改变，冲突也没有办法解决；我们要么忽略它，要么退出来。应当不计代价避免冲突，当它威胁到我们时，赶快退出来，不要挡它的道。退缩有它的好处，比如遇到安全问题时，就应当马上退出来。但是，这只是一种脱离冲突的方式，而不是解决冲突的方式，甚至根本算不上一种方式。

这种“双输”的立场，让每个人都受损失。这样不会涉及使用权力的风险，但也缺乏信任和关爱。在冲突行为调查表中，这种方式被称为“不采取任何方式——回避”。不过，有时你会遇到这样的情况，比如，你没有什么权力，或者你需要用数数使自己冷静下来，或者对抗所产生的杀伤力会让一个极度敏感的人无法应付，或者事情小到不足一提，这时退缩不失为良策。

3. “我还是让步算了。”这是一种看重友情的老好人方式。持这种观点的人认为：差异是灾难性的，它们如果暴露出来，任何负面、不幸或者毁灭性的事情都可能发生。做个好人、顺从和符合对方的种种要求，继续与其保持友情，比对抗要好得多。

为了保持关系而让步，在许多情况下会对你有好处。但是，作为一种生活原则，它是有缺欠的。这样会使你变

成受气包、老好人。虽然你内心感到挫败，脸上仍要笑逐颜开；内心越是感觉到紧张和压力，外表越是要表现出大方和顺服。在冲突行为调查表中，这种方式被称为“你的方式——让步”。面临以下情形，让步是一种智慧：你怀疑自己可能错了；你为了在某一问题上建立信任，以备将来用在更重要的事情上；你觉得和睦比分歧更重要；你觉得最好让对方从冒险、选择甚至错误中有所学习。

4. “我稍作妥协。”这是一种创意性的妥协，表明双方都有道理。冲突总会发生，所以每个人都应该退让一步，因为这有助于找到一个大家都满意并且行得通的解决办法。

人际关系出现问题时，妥协是一剂良药。发生冲突时，当事各方经过周到细致的考虑，一致同意作出妥协，才会形成决议。但是，为达成一致，人们多少要做出一些牺牲，而这也许会使我们失去最好的东西。另外，为了作出妥协，冲突各方常常要放弃一些他们最看重的东西，保留那些他们不怎么感兴趣或不太关心的东西。结果，大家不但对结果不太满意，而且会感到身心疲惫、幻想破灭。

如果我们遇事不假思索地选择妥协，就会发现，两个不完全的真实相加，不一定得到完全的真实。这是妥协策略存在的巨大风险。也许，我们只得到两个“一半事实”，但它们组合在一起所构成的是“虚假”。只有凭着

爱心坚持不懈地去求索事实，我们才能不断查验、概括，获得更多的事实真相。在冲突行为调查表中，这一立场被称为“我们的方式——各退一步”。面临以下情形时，妥协不失为上策：自己的目的在冲突中不占最重要地位，因此放弃部分目的也可以接受；必须立刻做决定；一个暂时的解决方案也能行得通，令双方满意，而且事后可以进行修正。

5. “我非常关爱他，愿意与他坦诚相见。”“因为太在意对方，我愿意重建彼此的关系。”既要关系又要诚实正直，这是一种坚持双赢的立场。这一立场认为，冲突是中性的（不好也不坏）、自然的（不应回避也不应绕开）。通过清楚传递“我在乎”和“我想要”之类的信息来处理彼此差异，这是最有效的方式。

这是一种不易让人气馁或者偏离的人际沟通方式，它一方面努力与对方保持联系，一方面又不放弃自己的目标。这种方式既是关爱（我希望与你保持彬彬有礼的关系），又是对抗（我希望你知道我的立场，明白我的感受、需要、所看重的事物和我的期望）。在冲突调查表中，这种方式被称为“第三种方式——关爱与坦诚”（参见表1）。为了同时照顾到双方的情感和意愿，我们希望建立这种方式，因为它既激励双方坚持目标，又巩固了彼此的关系。