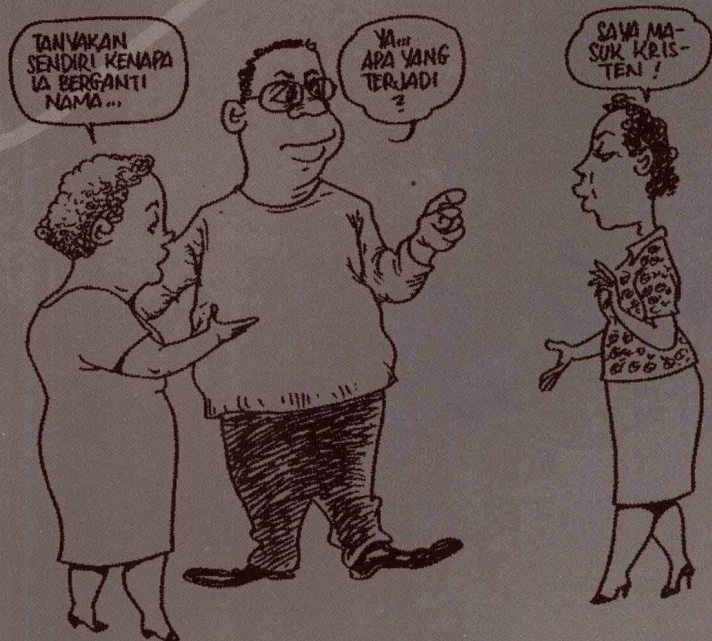


# 冲突调解

## 的技巧 (上册)

### 调解人手册

作者 罗纳德·S·克雷比尔  
爱丽丝·弗雷泽·埃文斯  
罗伯特·A·埃文斯  
翻译 魏可钦 何钢  
译审 张利伟



# 冲突调解的技巧

(上册)

## 调解人手册

作者 罗纳德·S·克雷比尔  
爱丽丝·弗雷泽·埃文斯  
罗伯特·A·埃文斯  
翻译 魏可钦 何 钢  
译审 张利伟

## 图书在版编目(CIP)数据

冲突调解的技巧 / (美)埃文斯(Evans, A. F.), (美)埃文斯(Evans, R. A.), (美)克雷比尔(Kraybill, R. S.)著; 魏可钦, 何钢译. —南京: 南京大学出版社, 2011. 7

ISBN 978-7-305-08538-3

I. ①冲… II. ①埃… ②埃… ③克… ④魏… ⑤何…  
III. ①冲突—调解 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 129387 号

出版发行 南京大学出版社  
社 址 南京市汉口路 22 号 邮编 210093  
网 址 <http://www.NjupCo.com>  
出版人 左 健

书 名 冲突调解的技巧(上册: 调解人手册)  
作 者 罗纳德·S·克雷比尔  
爱丽丝·弗雷泽·埃文斯  
罗伯特·A·埃文斯

翻 译 魏可钦 何 钢  
译 审 张利伟

责任编辑 胡 豪 沈佳梅 编辑热线 025-83594071

照 排 南京玄武湖印刷照排中心

印 刷 江苏南大印刷厂

开 本 787×1092 1/16 印张 6 字数 150 千

版 次 2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

印 数 1—3000

ISBN 978-7-305-08538-3

上下册总定价 40.00 元(本册定价 20.00 元)

发行热线 025-83594756

电子邮件 [Press@NjupCo.com](mailto:Press@NjupCo.com)

[Sales@NjupCo.com](mailto:Sales@NjupCo.com)(市场部)

---

\* 版权所有, 侵权必究

\* 凡购买南大版图书, 如有印装质量问题, 请与所购  
图书销售部门联系调换

# 序 言

自古以来,凡是有人的地方就有冲突。在当代,人与自然之间、人与社会之间、人与人之间的冲突尤甚。化解冲突,归于和谐,是一个亘古恒新的话题,也是一个被普遍追求的理想。受此感召,美国犁铧学会罗伯特·埃文斯和爱丽丝·埃文斯教授夫妇投身冲突化解的工作几十年,集实践经验之精华,写成《冲突调解的技巧》一书,传道授业,令人感佩。

从社会学的视角来看,冲突是社会互动的一种基本形式,只要有互动,就可能产生冲突。因此,社会冲突并不可怕,关键是如何化解冲突,并从冲突及其化解中实现更加有效的社会整合、更加紧密的社会团结。无论是个人、家庭,还是群体、组织,了解和学习冲突化解的技巧,对于提升互动的效果,推动关系的和谐,都大有裨益。

当今的中国正处于社会转型期,利益关系愈趋复杂,社会矛盾日益紧张,阶层冲突不断加剧,不同利益群体的诉求彼此冲撞,各类群体性事件频频发生。各级政府疲于奔命,忙于“救火”,但总是效果欠佳,“按下葫芦浮起了瓢”。其实,对利益矛盾,不能压制,只能引导;对社会冲突,不能“应急”,只能化解。除了通过公共政策和公共治理,切实调整利益结构、理顺利益关系以外,也还需要加强沟通、积极互动。而沟通、互动之道首在倾听,只有在了解了不同人群的利益诉求并开始了真诚的沟通以后,才会有利益的协调兼顾和矛盾误会的澄清,进而实现良性的互动、社会的和谐。因此,无论是有正义感使命感的学者,抑或是有责任担当的领导者、管理者,能否停下匆忙的脚步,冷静思考一下:我们是否真诚倾听了诉求者的声音?或是放下尊贵的身段,仔细检视一下:我们是否掌握并运用了沟通的技巧?这就是我们郑重推荐本书的原因。因为它介绍并提炼了化解冲突的一系列实用技巧。本书的作者虽然地位不强势、力量不吓人,但其情可嘉,其志可赞!中国今天的社会紧张非一日之寒,我们无法寄希望于任何有立竿见影之效的灵丹妙药,然而任何有利于改进人际关系、促进社会和谐的方法技巧,都不妨拿来试一试、用一用。

南京大学社会风险与公共危机管理研究中心,一直致力于社会风险的化解与信息沟通。我们中心与美国犁铧学会在2008年进行了初步接触,联合举办了为期1天的课程展示;2009年,双方进一步深化了合作关系,举办了为期4天的课程研讨班,邀请政府中从事维稳、司法、工会、民政、社区工作的人员以及志愿者共同参与此项培训,反响甚

佳;2010年,我们中心又选派了2名研究人员参加美国犁铧学会主持的该项目的高级培训活动,初步掌握了冲突化解的应用技巧。2011年,我们计划与美国犁铧学会持续合作,开展案例写作培训,并将该培训融入中心承担的各类危机管理培训项目中,使其本土化,并在使用中检验其适用性。当然,如何将这一“冲突调解的技巧”更好地服务于中国转型期的社会风险化解,需要更加持续的努力与实践,也期待更多的有志者积极参与。

南京大学社会风险与公共危机管理研究中心

主任 童星

2010年12月

# 目 录

中文版致辞 .....	1
英文原版致辞 .....	3
导言 .....	4
全书梗概 .....	5
关于冲突转化的思想 .....	6
第一部分 冲突的基本概念与调解人的作用 .....	7
第一章 冲突的基本概念 .....	7
转化冲突 .....	8
冲突的层次 .....	10
调解人的作用 .....	11
调解人的资源 .....	12
冲突是一种常态 .....	12
关于调解冲突的不同方法 .....	12
应用练习 .....	13
第二章 理解冲突和调解的作用 .....	15
对冲突的反应 .....	15
冲突的起因和类型 .....	16
解决冲突的途径 .....	18
调解的局限 .....	19
正义和“中立” .....	20
应用练习 .....	21
第二部分 调解入门 .....	22
第三章 调解：一种赋权他人的工具 .....	22
调解与仲裁 .....	23

调解的四个阶段 .....	24
调解工具箱 .....	25
应用练习 .....	26
第四章 调解前奏:奠定基础 .....	27
请当事方坐下会谈 .....	27
共同调解人的作用 .....	29
个人准备 .....	30
应用练习 .....	30
第五章 介绍阶段:提供安全感 .....	31
头阵胜,阵阵胜 .....	31
开场白 .....	32
提供安全空间 .....	34
应用练习 .....	34
第六章 阐述阶段:增进理解 .....	35
谁先说? .....	35
理解是主要目标 .....	35
提问和陈述 .....	36
处理打断的情况 .....	37
应对挑衅言论 .....	37
记录和倾听 .....	39
建立安全感和理解 .....	39
应用练习 .....	39
第七章 解决问题阶段:建立共同感 .....	41
澄清问题 .....	42
列出问题 .....	42
选择中性词 .....	43
确定共同关注的问题 .....	43
选择一个问题 .....	44
关注当事方利益 .....	45
提出可选择的方案 .....	49
评估和选择方案 .....	50
作为解决问题的转化过程 .....	50

应用练习 .....	51
第八章 解决问题的其他办法 .....	52
界定问题的办法 .....	52
打破僵局的办法 .....	53
应用练习 .....	57
第九章 协议阶段:寻求可持续性 .....	58
撰写协议的技巧 .....	58
宣读协议 .....	60
把握敲定协议的时机 .....	60
提供和解机会 .....	60
应用练习 .....	61
第十章 走向和解:告别过去 .....	62
讲述与复述 .....	63
其他步骤 .....	63
应用练习 .....	64
<b>第三部分 沟通技巧和工具</b> .....	65
第十一章 倾听的技巧 .....	65
意译 .....	66
综述 .....	67
肢体语言 .....	68
作为转化的倾听 .....	69
应用练习 .....	69
第十二章 调解语言 .....	70
从泛泛而谈到具体问题 .....	70
淡化语言 .....	71
辨听潜在解决办法 .....	72
应用练习 .....	72
第十三章 冲突中的情绪 .....	74
自我意识的重要性 .....	74
调解人的系列回应 .....	74
应用练习 .....	76



第四部分 建立社区和平 .....	77
第十四章 设定和平进程 .....	77
调解技巧和争取公正 .....	77
把调解的价值观推广至集体冲突 .....	78
过程的力量 .....	79
程序公正原则 .....	80
结论:赋权社区的转化过程 .....	83
应用练习 .....	83
作者和有关机构、项目简介 .....	85

# 中文版致辞

作为《冲突调解的技巧》<sup>①</sup>中文版的作者,我们在此向北京、南京和上海五期研讨班的学员们表示感谢,感谢你们作出的巨大贡献。除了介绍实现“和谐社会的风险管理”的概念和方法外,这些研讨班使我们有机会试验、修改和完善本书中的教学建议。

我们和之前的合作作者罗纳德·S·克雷比尔一起,向香港思汇政策研究所营运总监叶澌澌女士表示特别的感谢。澌澌作为共同培训人、翻译和项目伙伴,表现出来出色的创造力、积极性和组织能力,是犁铧学会和思汇研究所的风险管理项目得以实施和进一步发展不可缺少的一部分。

这些教育材料得以修订和完善,是睿智的顾问、组织支持者和从各个开办过基础研讨班的城市里精选的学生和教师共同努力的结果。在此,我们向这些个人、机构、组织和他们的项目代表表示由衷感谢。

我们要感谢:南京大学的张利伟副教授、南京大学社会风险与公共危机管理研究中心研究员张海波副教授、爱德基金会的丘仲辉先生和余红玉女士、江苏国际文化交流中心的仓健先生、上海师范大学社会学系社会工作专业的张宇莲教授、上海社科院的晏可佳教授、北京大学社会学系卢云峰教授、北京妇女法律研究和服务中心《妇女观察》的王晓蓓女士。

我们特别感谢主译魏可钦女士以及她的先生何钢。何钢夫妇均毕业于北京大学。可钦翻译了这两本书,她总能在紧凑的研讨班开班之前完成相应材料的翻译。她勤勉翻译,且根据文化差异对于书稿的中文翻译提供了很多建议,我们已将这些建议纳入此版本的编写中。

最后,我们还要感谢来自高校、社科机构、政府部门、非营利组织、文化和宗教团体的中国研讨班的学员们。他们在使用本书的原稿时,根据个人和团体的具体情况,因地制宜地调整了《教师指南》中互动性强的研讨班的教学设计,并将之用于当地的实际教学

---

<sup>①</sup> 本书英文原版书名为:PEACE SKILLS,中文版出版时,经作者同意以《冲突调解的技巧》为书名呈现。本书中所说的“和平建设者”和“冲突调解者”即为同样的人。

中。我们深信,研讨班的毕业生和将来的读者们在尊重研讨班学员的尊严和价值,以及建设中国和谐社会的过程中,能创造性地运用这些教学材料。

爱丽丝·弗雷泽·埃文斯

罗伯特·A·埃文斯

2010年9月于美国康州辛伯斯市

## 英文原版致辞

本书得以付梓,得益于许多人的帮助。位于宾夕法尼亚州阿克伦市的门诺中央委员会,是我从1979到1989年赖以安身的机构。它为我提供了许多在北美及各地实验、学习和制定培训练习和材料的机会。南非开普敦市的冲突化解中心从1989到1995年为我提供了同样令人神往的基地。在那段时间里,我担任培训和特别项目主任。其他的工作是我在现在所处的学术机构——弗吉尼亚州哈里森堡的东方门诺大学里的冲突化解中心——完成的。

正义和解赋权组织是南非致力于在宗教背景下开展冲突化解工作的联合组织。感谢它提供资金支持,使以前零星的培训笔记得以成稿。我尤其要感谢我的合作者——康尼狄格州辛斯伯利市犁铧学会的罗伯特·A·埃文斯和爱丽丝·弗雷泽·埃文斯。感谢他们的不断鼓励,给了我坚持不懈的信心,感谢他们创建一揽子培训材料的远见卓识,感谢他们的编辑技能和为编写培训材料所付出的努力。

这一揽子培训工作的完成,还得益于数位赞助者的资金支持。其中包括卡彭特基金会、福特基金会、威廉与弗洛拉·惠利特基金会、詹姆斯·欧文基金会、W·K·凯洛格基金会以及皮尤慈善信托基金。

我最要感谢的是过去二十年中几千名研讨班的参加者。在不计其数的“研讨”中,有时令人振奋,有时让人痛苦,这些参加者教会了我很多东西:关于冲突、关于应对冲突的许多可能的措施以及对做好研讨班的领导艺术——这的确是一个共同学习的过程。

罗纳德·S·克雷比尔  
于弗吉尼亚州哈里森堡  
2000年11月

# 导 言

凌晨两点钟，德瑞克·所罗门在熟睡中接到他远在南非开普敦郊区的家乡警察打来的电话。他后来回忆道，“社区居民告诉警方，我接受过一些关于解决冲突的培训，所以问我是否能去帮助他们。”那时所罗门刚刚从为社区居民和地方领导开办的为期一周的培训班回来，这个培训班的主题就是如何实现公正的和解。

所罗门的第一反应是拒绝。但是他思考良久后还是接受了邀请，然后开始思考对策。他在家摸黑找到了培训班的材料和笔记。“当我仔细阅读这些材料的时候，”他回忆道，“我自言自语，这是我能做到的。”接着，他驱车前往警方提供的地点，协助调解了邻里间发生的一场冲突。“我不是太自信，”他后来说道，“但我还是起了点作用。”

世界上到处都有像德瑞克·所罗门这样的人。人们相信他们是坚定的领袖，能致力于为黑色或“有色”人群服务。在每一个社区里，这些人与他们周围为生存而斗争的人密切相关，并因为他们的参与和能力；因为他们致力于和平解决痛苦的冲突而备受赞赏。而和所罗门不同的是，他们中的大多数人从来没有机会为建设和平而做准备工作。他们常常不被别人所承认，他们也往往对自己在冲突中所能够做出贡献的能力不自信。他们代表着一种巨大而未被充分利用的创造性应对冲突的资源。

这本手册就是为了帮助培养像德瑞克·所罗门这样的普通社区成员成为冲突调解人的一本书。出版这本手册是因为世界各地越来越多的人发现，要实现和平就要尊重他人、勤奋努力和事先做好规划，而不是凭借碰运气或者美好的愿望。他们发现可以通过学习和传播思想和传授技能，对他们的家庭、组织和社区中发生的冲突产生重大影响，确定其结果是建设性还是破坏性的。

生活中充斥着各种冲突，面对这些冲突，人们不是去回避它们，而是要建设性地处理它，引导引发冲突的因素向积极的方向发展，向公正和积极的方向转变。这样理解冲突意味着人们的目标不是“解决”或“管理”冲突，而是转变冲突。人们如何用谈话代替争执？人们如何在紧张和愤怒的气氛中会面交谈？人们如何引导冲突方集中讨论问题，找到解决他们分歧的最佳方案？人们如何处理积怨和宿仇？如果人们有处理艰难时刻的实际技巧，那么就可以引导这些冲突带来的能量，以促进人类社会持久而有益的发展。

这本手册是为希望提高自我能力，从而在生活和工作在建设性地处理冲突的人们准备的。我们这个世界确实需要专业的调解员和谈判师，但是人们更需要的恰恰是一

批普通人，他们来自身边的家庭、社区、政治组织，帮助他人解决日常纠纷。

本书的着重点是调解，也就是在双方或多方的冲突中试图帮助他们解决冲突。然而，只要读者深入探究本书中的技巧就会发现，调解技巧有不可思议的传递效应，就像一位研讨班成员所言，“我原以为只是去参加一个调解技巧的培训班，不料我个人的关系网络发生了意想不到的变化。”还有人说：“调解不仅是实现和平，它还赋予我们强化社区和组织的能力，并帮助我们在争取正义的过程中与其他组织建立了联盟。”相对于正式调解，和平建设者们更多的是能够为冲突局面带来建设性的“调解状态”。

为什么人们在有可能牺牲自己利益的和平境况下，仍要冒险进入危险的局势？当人们发现自己面对对手的愤怒甚至怨恨的时候，是什么力量支撑着像德瑞克·所罗门这样的人？当长期寻求的协议开始土崩瓦解的时候，是什么力量让和平建设者依然满怀希望？人们渴望成为转化冲突的和平建设者和代理人的动力和精力以及持之以恒的责任心又是从何而来的呢？

这本书着重于技巧，但笔者相信信心来自坚实的基础。我们相信爱、尊重和宽恕的力量，它们能够创造正义与和平，驱使我们勇闯困境，做着哪怕可能是徒劳的尝试也在所不惜。我们相信人类内心深处的同情、尊严和诚信，能修复受到伤害的关系，改革不公正的结构，并为过去伤痕累累的人们提供道德指向，走向更美好的未来。笔者也相信，无论是宗教的还是世俗的道德准则，都激励人们追寻和平与正义的道路。因此我们一直寻求一种妥善表达观点的方式，以帮助和尊重不同社会背景的人们。

## 全书梗概

作者编写本书基于以下三个目的：

1. 使冲突调解技巧成为培训班的教学基础。
2. 使研讨班的学员扩展和深化他们的学习所得。
3. 为希望学习更多调解和冲突转化技巧的读者提供一些思路和方法。

本书章节的安排基本根据研讨班中使用到的材料的顺序。第一部分，提出关于冲突、应对冲突和冲突性质的理论假设。这些假设极大地影响了本书中强调的建设和平的内容和具体办法。第二部分，提出在冲突当事方之间如何发起对话的方式，介绍调解过程的四个步骤。第三部分，讲述具体的调节技巧，比如意译、注重语言和处理冲突中的情绪。这些特殊的技巧可用于调解的所有阶段。第四章把针对个人冲突的调解里的价值观和技巧延伸到群体冲突中，侧重于良好过程设计的原则。

通读本书，读者会发现个人和小组练习，能帮助他们更好地开发处理冲突的自我意识，以及各章练习中提及的技巧。

只有经验丰富的冲突转化培训师才有资格开办建设和平的研讨班吗？不一定。对冲突转化技巧培训的需求遍及社会的各个层面，以至于社区无法把培训主导权局限于专业培训师。此外，研讨班的关键因素不在于培训师的智慧，而是在于众多参与者的见

解。本书不是展示解决冲突的“办法”，而是鼓励社区和平建设者们互相学习处理不同情况的最有效办法。

本书并不刻意记录人们多种多样的见解——哪怕是为期3天，规模为20人的提高和平技巧培训班上所激发出来的见解。但是我们希望它能激发其他有同样远见的人，让南非、亚洲、北美和其他许多地方成千上万的人参与到冲突转化中来。像德瑞克·所罗门这样的普通人是追求世界和平的最美希望，他们的工作为未来带来一线希望的曙光，即多样性和冲突不再分裂这个世界，而是人与人的接触和为正义奋斗成为潜在的推动力。

## 关于冲突转化的思想

用暴力来实现种族正义，不仅不切实际，也不合乎道义。说它不切实际，因为它是一种恶性循环，最终会毁灭一切。以牙还牙的老办法只能两败俱伤。说它不道德，是因为它旨在羞辱对手，而不是赢得对方的理解；它旨在消灭对手，而不是转变对方的想法。暴力不道德，因其滋生仇恨而不是爱。它破坏社会、破坏人类的兄弟情谊。它让社会走向独断，而不是对话。暴力最终摧毁自己。它让幸存者痛苦，让毁灭者变得残暴。

——马丁·路德·金《阔步走向自由》

调解不仅有可能达成协议和改善关系，还有可能改变人们的生活，使他们进一步挖掘出自己的个人能力（赋权），更加开放和接受对方（认可）。即使没能达成协议，即使和解没有结果，调解本身也是成功的，因为它带来了赋权和认可。如果还达成了协议，那就更好了。

——罗伯特·A·巴鲁·布什、约瑟夫·F·福尔杰《调解的承诺》

如果我们要真正实现世界和平，我们就要从孩子开始……从爱到爱，从和平到和平，直到最后整个世界所渴望的和平与爱遍及地球的每个角落。

——莫汉达斯·甘地

天下兼相爱则治，交相恶则乱。

——《墨子·兼爱上》

夫兵者不祥之器也，物或恶之，故有道者弗处。

——《老子》

曾子曰：“夫子之道，忠恕而已矣。”

——《论语·里仁》

## 第一章 冲突的基本概念

冲突带来抉择。这些抉择决定着我们的命运,并反映和决定我们作为个人或是集体的存在;这些抉择超越了眼前的争端,它们塑造我们的心灵,并将改变我们子子孙孙生活的世界;冲突中,我们做出的抉择会长久地影响到我们赖以生存的制度和资源;这些抉择和我们最基本的价值观相互影响。很少能有像冲突这样的机会,汇集如此之多且影响深远的抉择,因此我们必须格外关注冲突。而我们如何应对冲突,则决定了我们的生活是拘于一隅还是丰富多彩。

“CRISIS”(危机)在中文里是由两个汉字组成的:其一为“危”,即危险;其二为“机”,即机遇。

# 危

(Wei) Danger

# 机

(Ji) Opportunity

冲突是危险的,全世界时时刻刻都有人死于冲突。而冲突之所以这么危险,其原因之一就是,人类过度地“投入”到对冲突的某一种反应里面,即暴力技术层面及其运用。人所共知,要想在战争中取胜,必须投资于武器装备,并且勤加训练。很多国家花费在“国防”上的费用,要高于教育、医疗和其他社会福利开支的总和。

军事院校众多,但是和平解决冲突的培训场所和培训人员又有多少呢?你知道会有多少人会自觉地花上一个小时去学习如何和平地、积极地应对冲突的技巧?如果我们练习和准备使用暴力,那么我们将收获暴力;如果我们想要和平,那我们就必须练习和



平的技巧。

冲突也是机遇。人类每天都面临消极的语言和行动,但它们却能激发积极的变化。日常生活中,机构和组织中的成员都在讨论彼此间的严重分歧,并且寻求创造性的解决办法。冲突可能与这些努力相伴而来,但这恰恰是冲突巩固人类社会的方式。

如果想改善我们的生活和社会,让我们过得更好,我们就不应该逃避冲突。如果我们意识到冲突也能产生正面结果,如果我们掌握了应对冲突的另外一种技巧,那么我们就把冲突中的消极能量转换成带来积极结果的机会。技巧并不必然意味着成功,但能增加我们获得好结果的几率。当我们掌握了这些必备的技能,我们就会发现,很多冲突都可以巩固人类社会,带来新的参与度、新的意识、新的关系模式,甚至正义本身。

## 转化冲突

我们应当如何去描述冲突中所做出的努力呢?这是一个很重要的问题,因为这一描述反映了我们了解背景情况和行为目标的程度。一位资深执行官在某个专题研讨会上曾说:“我的目标是避免冲突!如果冲突可以避免,为什么我们还要浪费时间去应对它呢?”如果“避免冲突”包含了处理隐藏在冲突中的不公正的问题,那么它确实是个值得大家追求的目标。但这个概念是模糊不清的。上世纪80年代,南非黑人社区的领袖们对避免冲突的概念就毫无兴趣,他们整天思索的是如何去激化冲突。

上世纪80年代,“管理冲突”一词在商界和社会组织中被广为运用。但是真正有人能“管理”冲突吗?地质学家能“管理”维苏威火山吗?我们必须“管理”太阳才能获得太阳能吗?到了90年代,“化解冲突”的理念得到了商界、社区和宗教界的普遍认可。但是就像对“管理冲突”持保留态度一样,人们对“化解冲突”的理念也同样持保留态度:有一些冲突根本不应被化解。

我们在这本书里要谈的是“转化冲突”的理念,也就是说,我们的目标不仅是结束或避免坏的东西,而且还要开启新的好的东西。转化冲突理念坚信冲突能够成为一种催化剂,积极改善个体、群体关系,促进人类社会结构深刻持久的变化。历史上充满伤痛与毁灭的故事比比皆是,但在应对冲突同时产生深刻而积极变化的例证也俯拾皆是。尤其是宗教历史,它强有力地证明了冲突所带来的变化。危机中的人们往往重新审视自己,对现状产生不满情绪。这种意识打开了他们内心深处通往深刻变革的大门。中国西晋时期,也有一个关于转化的故事。广汉(今四川广汉北)太守周处,年轻的时候成天游手好闲,不愿意读书,当地的百姓都害怕他,把他与南山的猛虎和长桥的大蛟并称为“三害”。周处除掉了猛虎和大蛟后,发现乡亲们以为他也死了,正在互相庆贺。他幡然醒悟,痛下决心师从当时的名士陆机和陆云,刻苦读书、修养品行,后来成为晋朝的大臣。

大多数调解者认识到,调解中仅仅“化解冲突”是远远不够的。陷入纠纷的双方可能已经历了日常生活中少见的自我反省和相互约定过程,处处都有新的发现,甚至能使调解者自己都有焕然一新的感觉。这种现象时常发生,因而一些调解者敬畏地把纠纷双