

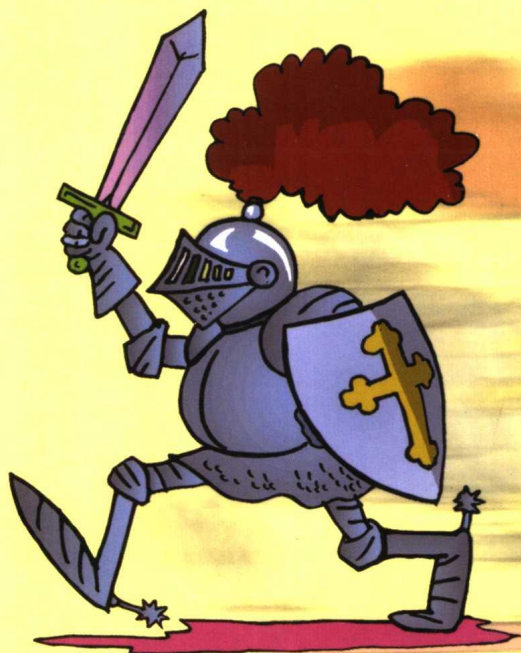
不要怕 冲突

The Coward's Guide to Conflict

(美) 蒂莫西·乌尔西尼 著 郑楠 译
(Timothy E. Ursiny)

这本书将让你

- ◆ 迅速减轻冲突所带来的恐惧；
- ◆ 避免在对付焦躁的人时
容易出现的**10**大错误；
- ◆ 建立起你的知识体系、
技巧和信心；
- ◆ 找出我们在面对冲突时都
会用到的**5**种交流形式。



机械工业出版社
China Machine Press

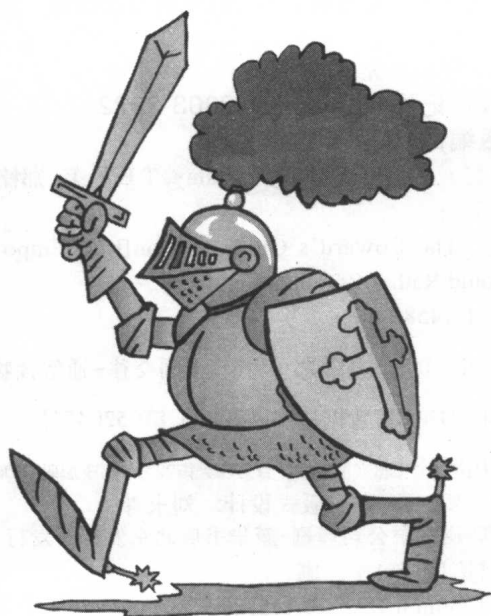
不要怕冲突

The Coward's Guide to Conflict

Empowering Solutions for Those Who
Would Rather Run than Fight

(美) 蒂莫西·乌尔西尼 著
(Timothy E. Ursiny)

郑楠 译



机械工业出版社
China Machine Press

Timothy E. Ursiny. The Coward's Guide to Conflict: Empowering Solutions for Those Who Would Rather Run than Fight.

ISBN 1-4022-0055-2

Copyright © 2003 by Timothy E. Ursiny.

Publishing by agreement with Sourcebooks, Inc. through the Chinese Connection Agency, a division of The Yao Enterprises, LLC.

Simplified Chinese Translation Copyright © 2004 by China Machine Press.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the Publisher.

All rights reserved.

本书中文简体字版由Sourcebooks, Inc.授权机械工业出版社在全球独家出版发行。未经出版者书面许可,不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有,侵权必究。

本书版权登记号:图字:01-2003-3922

图书在版编目(CIP)数据

不要怕冲突 / (美) 乌尔西尼 (Ursiny, T.E.) 著; 郑楠译. - 北京: 机械工业出版社, 2004.7

书名原文: The Coward's Guide to Conflict: Empowering Solutions for Those Who Would Rather Run than Fight

ISBN 7-111-14583-6

I. 不… II. ①乌… ②郑… III. 人间交往-通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第052045号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑: 罗云 版式设计: 刘永青

北京瑞德印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2004年7月第1版第1次印刷

850mm × 1250mm 1/32 · 9.125印张

定价: 25.00元

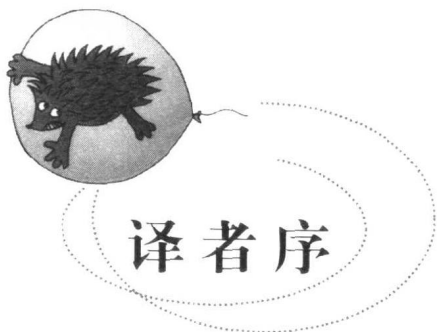
凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线: (010) 68326294

投稿热线: (010) 88379007

怀念我的父亲肯尼斯·理查德·乌尔西尼。我真希望您能在我的身边看到这一切。我感谢您鼓励我在众人面前开口讲话，我很珍惜在我长大后我们彼此所建立的友谊。

怀念我的祖母南妮·万斯。您对身边的人总是那么友善，真希望这世界上有更多的人像您一样。



译者序

当前随着经济与社会的发展，人们对于生活和事业上成功的需求愈加强烈起来。而且人们也开始意识到人际关系尤其是如何处理矛盾与冲突对于成功的重要意义，所以人们开始学习并研究相关的知识。令人兴奋的是，这些研究有的已经获得了令人满意的结果。

《不要怕冲突》一书的作者蒂莫西·乌尔西尼博士是拓展辅导训练机构的创立者，他的专长是在人类行为以及工作与生活关系方面进行心理辅导。他是使用交流技巧和解决冲突方面的专家。在工作中，他帮助人们克服困难、获取成功，也使自己的阅历丰富起来。他主要是对人们的思想进行辅导，帮助人们拓展自己有关处理冲突的技巧、态度和行为来改善其精神生活的状态。乌尔西尼博士相信，这个世界上，厌恶矛盾冲突但又不知如何解决问题的人不算少。他们的问题不在于自己对待冲突的主观态度是否合理，而在于自己是否能客观合理地解决冲突。乌尔西尼博士认为，每个人都可以通过学习来有效地控制冲突，增强自信，消除仇恨并改善人际关系。

大多数成功人士都身处完美的团队之中，其周围有一群真诚的人来支持他们。这一切都因为他们懂得处理冲突的艺术。真正成功的人似乎懂得如何与人接近并激励别人。他们可以通过解决冲突建立更加忠实和

牢固的人际关系，懂得如何有效地解决冲突。

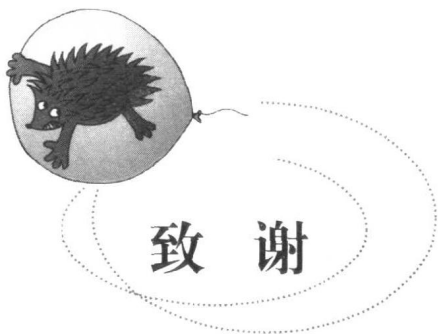
本书就是依照这样的中心思想精心设计出来的。书中的每一章都包括了一些真实事例、与事例相关的解决原则以及一些辅导性的训练和练习，并根据读者所处的具体环境给出了一些建设性的行动步骤。本书切合实际，从读者的角度出发，语言流畅，重点突出。针对性的训练和系统的探讨会引领并鼓励读者成功地面对并处理好各种矛盾与冲突。

逃避冲突的理由并非惟一的，而是因人而异的。书中比较全面系统地就逃避冲突的各种情况加以概括，摆明利害并且提供了相应的解决方案。本书还汇总了乌尔西尼博士探索出的可以用来解决冲突的理论工具，并将它们组合成一个循序渐进地解决问题的过程，它会给广大读者带来极其宝贵的启示和借鉴作用。

作为本书的译者，我在各位读者之前已经拜读了本书。通过阅读、翻译和学习，我自觉收获颇丰，并且这些心得已经对我的生活产生了积极的影响。我衷心地希望本书能给您和您的生活带来更多的快乐。由于本人水平有限，翻译和行文的错误在所难免，希望读者朋友不吝指正。

郑楠

2004年5月于天津医科大学



首先要感谢Sourebooks公司的工作人员和本书的出版商多米尼克·拉西亚，她是真心想为世界做些贡献。她所拥有的强烈的责任心和敏锐的洞察力是每个作者都渴望与之合作的理由。还有我的编辑，珍妮弗·富斯科，她所拥有的儒雅气质和进取精神基于其超凡的能力和专业水平。麦刚·德普斯特为我的书设计了封面，我要感谢他。还有朱迪斯·凯利、麦吉·蒂诺西、安迪·萨卡斯以及所有出版单位的同仁，他们给予我的支持与帮助出乎我的预料。我感谢这些爱书之人所表现出的责任心和专业水准以及为我们这个世界所做的一切。

如果没有和我合作多年的这些客户，这本书也无法成形。你们的真诚告白丰富了我的人生阅历，你们是我工作的主要动力，是你们让我的工作变得有价值、有趣、有意义。感谢你们跟我分享你们的苦与乐。

我要感谢Personal Preference公司里的杰出人士。你们用艺术美化了家庭氛围，也同样用真诚的友谊美化了生活。数年来的共同努力锻炼了我的技能，也温暖了我的心。文章定稿前我先要在你们面前把它读一遍。你们的微笑与鼓励引导我继续前进。还要特别感谢简·马德里，她创办了一家引导人们积极生活的公司。简，你是我亲爱的朋友和鼓舞者。我事业的每一步都有你的支持，没有言语足以表达我对你的赞誉。

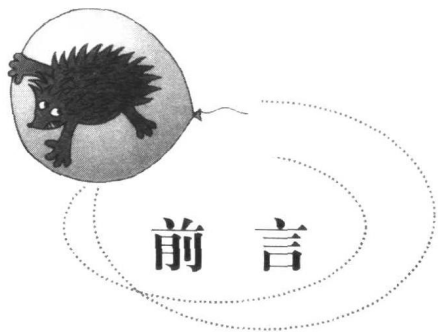
我还要感谢拓展辅导训练机构的全体教练和工作人员对这项活动的鼎力支持和鼓励。在这期间你们所有人都干得很出色，我们应该庆祝一番。

在此书的筹划过程中给予我支持与鼓励的朋友数不胜数。要知道，你们很了不起，我从心底感激你们。无论如何，我特别感谢史蒂文·约翰逊。数年前，当我在人生的岔路口犹豫不决时，史蒂文鼓励我进行一些相关的小型咨询工作。显然，这“相关的小型咨询工作”逐渐发展成为我人生的事业并倾注了我许多的热情。史蒂文，你是个睿智的人，我们永远是朋友。你想像不到我对此有多么地感激。

我更想感谢我的母亲，弗朗西斯·奈特，您拥有一颗恒久不变的爱子之心。妈妈，您的高尚品格永远是我的榜样，感谢您教会我如何把事情做得更好。

家庭生活的每一点一滴都充满了关怀和支持。我的妻子玛拉，风雨无阻地支持着我的梦想，她那无限的爱、宽容和善良令我感动。谢谢，亲爱的，经历风雨让我们更加亲密，我们会携手走下去。你的爱是我的避难所。我的儿子们给我的生命带来了道道亮彩。扎克、科尔顿和万斯，你们是最棒的。感谢你们当我在允诺的时间之后回家时还能陪在我身边。每当我进门你们呼喊我“爸爸”时都会让我心里感觉暖暖的。

赞美主，感谢您总是把出乎我预料的荣耀和祝福恩赐给我！



我讨厌冲突，确实如此。不是一点点，而是非常讨厌。在我小时候是这样，成家以后仍是如此，甚至到现在，当我成为一名心理学者、专业辅导员和培训专家以后，我仍然认为冲突永远不是必需的东西。大家应该手挽手齐唱*We Are the World*，然后一切都会好起来的。所以，不管我接受过何种训练，我都无法适应冲突。但是，现在我开始有能力去处理它了。我也开始相信冲突有时无法避免，有时还会有一定的好处，而且我也能体会到冲突存在的意义和由此产生的后果，但我仍然不喜欢冲突。

如果你挑选了这本书，那么你可能是和我一样的人。当你烦躁的时候，你会讨厌冲突。当有人阴阳怪气的时候，你会迅速紧张起来。当你拿起报纸看到世界上会有这么多的伤害和仇恨存在的时候，你简直难以相信自己的眼睛。不幸的是，即使你和我祈祷千遍也无济于事，冲突依然存在。尽管我们可以逃避，我们可以迅速跑开，步步后退，发出尖叫，闭门不出，四处藏身，或者表现出其他绝望的情绪以远离冲突，但我们无法在生活中彻底消灭冲突。冲突是生活的一部分。不管你是否愿意，你都要用一定的方式解决它。

在工作中，我一直在和冲突打交道。我从事了7年的临床心理工作。

在此期间，我注意到人们解决冲突时表现得很糟糕，尤其是像夫妻之间发生的矛盾。然而，我总怀疑我的认识是否全面。也许来找我的客户并不能完全代表所有人。他们遇到了困难，因此从逻辑上讲，他们处理冲突的表现可能比常人更糟。是这样吗？听起来有点道理，但我原来的认识并没有这么大的偏差。1997年，我创办了自己的拓展培训公司，开始从事个人和企业的辅导培训工作。在工作中，我帮助人们克服困难，获取成功，自己的阅历也丰富起来。我主要是对人们的思想进行辅导。我帮助他们端正对冲突的态度和行为，提高处理冲突的技巧，以此来改善他们的精神生活状态。我接触过各行各业的人，包括小业主，中型企业的CEO，甚至是《财富》100强企业的高级管理人员，他们大多数人控制冲突的能力都很差。不论是高级主管、CEO、维修技师还是家庭主妇，人类在面对冲突时都欠缺很多东西。

然而，我发现在生活中获得非凡成功的人对冲突的理解和行为都不尽相同。大多数成功人士都身处完美的团队之中或者周围有一群真诚的人支持他们。这一切都因为他们懂得处理冲突的艺术。真正成功的人似乎懂得如何与人接近并激励别人，他们可以通过解决冲突建立更加忠实和牢固的人际关系。成功人士懂得如何解决冲突。但有一个秘密会让你大吃一惊：无论他们有多成功，不管他们在工作或生活中处于何种位置，不管他们接受过何种程度的教育，大部分成功人士仍然痛恨冲突。虽然他们像大多数人一样不喜欢由冲突带来的紧张气氛，但他们懂得该怎么去处理它。

那么，大多数人眼中的冲突是怎样的呢？

当我在公司里从事有关冲突的工作时，我一直在问：“当你想到冲突的时候，什么词汇或者感觉会浮现在你的脑海中？”这里有一些具有代表性的回答：

- 恐惧
- 失落
- 羞辱
- 逃避
- 损失
- 伤害
- 糟糕
- 恐怖
- 愤怒
- 痛苦

你注意到上面罗列的那些内容了吗？尽是些消极的字眼！我经常会从客户那里听到一连串的消极词汇。当我们考虑冲突时，我们所想的都是些糟糕的事情。但冲突是什么？当我们在这本书中提及它的时候，我们常常是在探讨有关预感、信念、行为和兴趣的种种分歧。有时候这些分歧无关痛痒，但有时候则不然，它们会成为冲突存在的另一种形式。

尽管事实上我们大多数人会消极地对待冲突而且不善于处理它，但令人兴奋的是，解决冲突其实有一些不错的方法。而且妥善处理冲突会令你受益匪浅，例如：

- 改善人际关系
- 增强自信心
- 减轻愤怒和沮丧
- 赢得更多的尊重
- 重塑自尊
- 增进感情
- 事业发展（如提升、晋级、减负等等）
- 摆脱危险
- 减轻恐惧
- 自我肯定

也许你已经知道解决问题的这些好处了，但你想了解以下问题吗？

- 当我感到恐惧时，怎样才能说服自己去解决冲突？

- 如果我决定解决冲突，那应该怎么做？
- 我如何才能安抚一个焦虑的人而不是激怒他？
- 在面对某人时，怎样才能不伤害对方的感情？
- 当我与老板或同事有矛盾时，怎样和平解决争端？

这本书将会对以上的所有疑问做出回答。这本书是为那些讨厌冲突的人写的。因此，我们将以一个逃避冲突的胆小鬼的角度去看待冲突。本书分为4部分：

第一部分：你不是这里惟一讨厌冲突的人；

第二部分：如何说服自己去解决冲突；

第三部分：发生冲突的普遍诱因；

第四部分：解决冲突的工具和技巧。

本书共24章，汇总了我们摸索出的可以使用的全部工具，并将它们组合成一个循序渐进地解决问题的过程。最后，我们通过“这值得吗？我还要做懦夫吗”这样的问题来总结并结束我们的思想之旅，同时提示你要对自己坦诚相待并用新的方式思考问题。

我所设计的文章结构贯穿于每一章中。每一章都会遵循下面的架构：

真实事例：包括一个或几个有关冲突的事例。为了尊重个人隐私，这些故事的主人公均为虚构，但故事的素材均来自我接触过的真实事例。一些发生在工作中，一些则来自家庭生活。

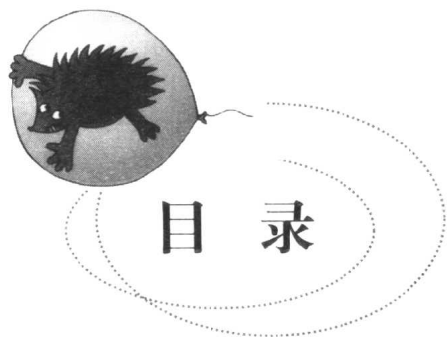
事例分析：这部分是基于真实事例延伸来的相关原则。在这一部分我们会解释上面的事例和我们生活的关系，并阐述解决冲突的相关原则。

训练和练习：包括一些测试或实践活动来引导你解决自己的问题。我非常希望你能参与进来，不要仅仅浏览一下这些内容就敷衍了事。通过训练和练习你会掌握本书的精髓。

随后的步骤和补充说明：提供给你关于如何制定原则和如何针对自

己的情况进行练习等方面的建议，把它作为附加内容来抛砖引玉。每一章的结尾部分都会引用一两句与本章相关的名人名言来画龙点睛。

从一个讨厌冲突的人到一个敢直面冲突的人，我对你选择此书的勇气表示赞赏。通过这次可以改变你与冲突之间的关系的思想之旅，我相信你会大有收获。这次旅行我已经亲身经历了，从结果上看此番努力是值得的！



目 录

译者序 致 谢 前 言

第一部分 你不是这里惟一讨厌冲突的人1

第1章 面对冲突你到底有多懦弱	2
第2章 面对冲突你有7种选择	12
第3章 人们逃避冲突的10大理由	25
第4章 为什么要改变解决冲突的方式	36

第二部分 如何说服自己去解决冲突43

第5章 说服自己面对冲突的秘诀	44
第6章 恐惧曾经与你近在咫尺	54
第7章 如何尽快地减少冲突给人带来的恐惧	61
第8章 诚实的本性	68

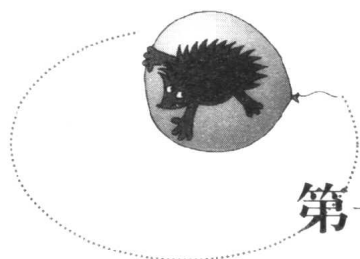
第9章 了解冲突实际上是一件有益的事情	74
第10章 掌握知识、技巧，树立信心	81

第三部分 发生冲突的普遍诱因

第11章 如果人人都一样，那么我们将相安无事	86
第12章 为什么人们总是认为他们在生气，而事实并非如此	104
第13章 5种可采纳的倾听方式	111
第14章 冲突升级可能会用到的4种交流方式	123
第15章 不要假定立场	132
第16章 自私的角色	141
第17章 既然如此简单，为什么把握不好呢	150

第四部分 解决冲突的工具和技巧

第18章 真相，仅仅是真相：说出真相	162
第19章 欲望、公平和诚实之间的关系	181
第20章 独断专行，懦夫的方式	195
第21章 面对焦躁的人时应当避免的10大错误	208
第22章 讲话的学问	223
第23章 摇曳之树的启示：接受冲突	236
第24章 一套处理冲突的渐进的方法体系	245
尾声 成功人士对冲突的理解	260
附录A	264
关于拓展辅导训练	271
参考文献	274



第一部分

你不是这里
惟一讨厌冲突的人



第1章

面对冲突你到底有多懦弱

有些人以冲突为乐。如果你是这样的人，那么请你放下这本书，然后到书店的其他架子上挑一些诸如如何结交并影响别人的书来看。这本书是为那些厌恶冲突的人写的。一部分害怕冲突的人会悄悄地躲开冲突，而另一部分人会碰得头破血流。他们无法逾越障碍，也无法全身而退。通过冲突他们将自己禁锢在压抑和无能的情绪中。你是这样的人吗？如果是的话，别紧张，你肯定不会孤单。在这一章中，你会发现自己到底有多懦弱。

真实事例

在读完下面的事例之后，用后面的标准评估一下主人公的懦弱