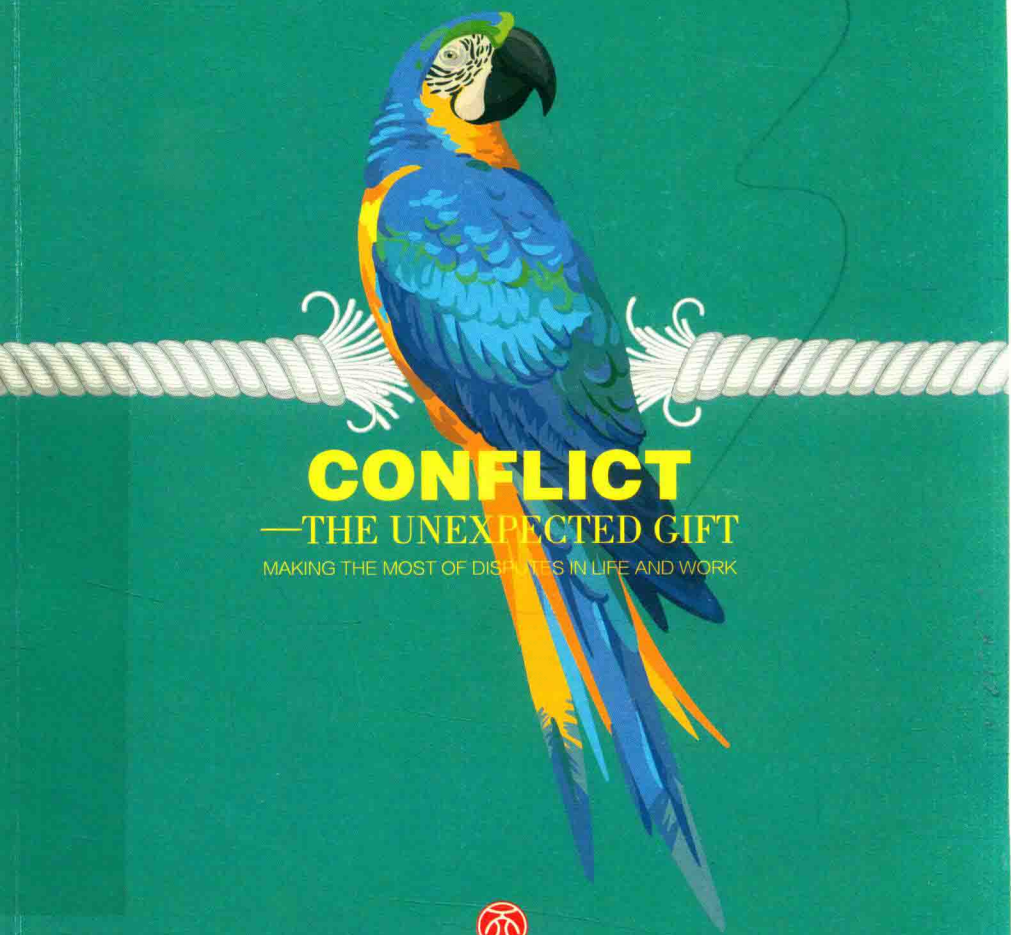


关系突围

如何高效化解人际冲突

[美] 杰克·汉密尔顿 伊丽莎白·西曼 夏琳娜·吉◎著 沈洁◎译

斯坦福大学心理咨询博士，结合20个典型案例，
深度挖掘每个人的人际潜能



天地出版社 | TIANDI PRESS

CONFLICT
—THE UNEXPECTED GIFT
MAKING THE MOST OF DISPUTES IN LIFE AND WORK

关系突围

如何高效化解人际冲突

[美] 杰克·汉密尔顿 伊丽莎白·西曼 夏琳娜·吉◎著
沈洁◎译



天地出版社 | TIANDI PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

关系突围 / (美) 杰克·汉密尔顿等著; 沈洁译. —成都:
天地出版社, 2018.6
ISBN 978-7-5455-3734-5

I. ①关… II. ①杰… ②沈… III. ①人际关系学—
社会心理学—研究 IV. ①C912.11

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第037211号

CONFLICT—THE UNEXPECTED GIFT: MAKING
THE MOST OF DISPUTES IN LIFE AND WORK (3RD EDITION)
by Jack Hamilton and Elisabeth Seaman with Sharlene Gee
Copyright © This edition arranged with Get Published! LLC
through Big Apple Agency, Inc., Labuan, Malaysia.
Simplified Chinese edition copyright © 2018 Beijing Wisdom and Culture Co., Ltd.
All rights reserved.

著作权登记号 图字: 21-2018-178

关系突围

GUANXI TUWEI

出 品 人	杨 政
著 者	[美] 杰克·汉密尔顿 伊丽莎白·西曼 夏琳娜·吉
译 者	沈 洁
责任编辑	张秋红 沈海霞
封面设计	仙境设计
电脑制作	新视点
责任印制	葛红梅

出版发行	天地出版社 (成都市槐树街2号 邮政编码: 610014)
------	------------------------------------

网 址	http://www.tiandiph.com http://www.天地出版社.com
电子邮箱	tiandicbs@vip.163.com
经 销	新华文轩出版传媒股份有限公司

印 刷	北京嘉业印刷厂
版 次	2018年6月第1版
印 次	2018年6月第1次印刷
成品尺寸	145mm×210mm 1/32
印 张	8
字 数	156千字
定 价	42.80元
书 号	ISBN 978-7-5455-3734-5

版权所有 ◆ 违者必究

咨询电话: (028) 87734639 (总编室)

购书热线: (010) 67693207 (市场部)

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换

人与人之间的冲突，可被定义为引起分歧的差异性，找到冲突的根源并弄清其运作模式，是我们化解冲突的关键所在。

本书作者结合诸多真实生动的案例，深入探讨了冲突的根源，并提出“假设之梯”的思维运作模式，引导人们消除引发和激化冲突的惯性思维，从而使人际沟通变得平和而通畅，大大降低人与人之间的沟通成本，冲突问题得到有效的解决，亲密关系的建立也就水到渠成。



杰克·汉密尔顿 (Jack Hamilton)

美国斯坦福大学心理咨询博士、教育学硕士，加州大学政治学硕士，哈佛大学历史学学士。现为资深冲突调解专家，调解人培训导师，信息集团 (Information Group Inc.) 联合创始人。曾发表过50多篇论文及多部论著。

伊丽莎白·西曼 (Elisabeth Seaman)

毕业于美国波士顿大学，现为调解人培训导师。美国冲突调解协会 (Association for Conflict Resolution) 、加州冲突调解委员会 (California Dispute Resolution Council) 成员。

夏琳娜·吉 (Sharlene Gee)

心理学专栏作者，资深编辑。

出品人：杨 政

监 制：杨永龙 李 颖

特邀策划：刘 萍

责任编辑：张秋红 沈海霞

特邀编辑：邓艳娟

内文插图：晨 凌

装帧设计：WONDERLAND Book design
仙逸 QQ:344581934

风平浪静的人生是可悲的。

让人成长的最好方式，
是经历那个冲突被解决的过程。

冲突，不是灾难，
而是我们人生的财富和礼物。



名家推荐

FAMOUS REVIEWS

这本开创性的书展示了如何利用“崩溃”瞬间作为“突破”机会。作者写了一部思路清晰的指南手册，来帮助我们理解自己在冲突情境中如何迅速地对对方做出“假设”，以及如何确保它们的合理性。本书的“工具包”特征和可读性，不仅有利于保护面临的各種风险关系，而且能够通过强化家庭关系和工作关系，让我们的社会变得更加美好。

——弗雷德·勒恩金博士

斯坦福大学宽恕项目主任和副教授，索菲亚大学教授，

《学会宽恕》《因为爱你，所以原谅》和《告别压力》

（与肯尼思·R. 培勒提埃合著）的作者

这场冲突是怎么发生的？我该怎么处理呢？我做什么才能从中受益呢？当我们发现自己遇到人际冲突时，经常会有这样的问题。作者提供了一个简明扼要的实践指南来解决冲突。掌握书中

那些易于遵循的方法会改变你的人生。这本书将帮助你放弃对抗性反应，将你们的冲突化害为利。

——马文·施瓦兹

法律博士，调解人，同时也是二千多名调解人的培训师

《关系突围》使用一个简单的类比——一架梯子，勾勒出一个有价值的、可将冲突转化为有益的讨论的流程。作者通过现实生活中的故事，展示如何运用简单技巧来解决无数日常纠纷。

——南希·尼尔·耶德

纠纷管理专家，Y&D项目策划有限责任公司合伙人

这本出色的书以一种易于理解而又吸引人的方式，描述了有效的冲突管理的关键原则，并为读者提供了在日常冲突中应用这些原则的实用方案。

——帕特里夏·布朗

加利福尼亚圣马特奥半岛冲突解决中心前首席执行官

作为一个调解项目管理者以及调解人和培训师，我要极力推荐在改善冲突环境中的人类行为方面具有深刻见解的《关系突

围》一书。我尤其欣赏本书提供的主要方法，例如怎样专注于积极的冲突解决态度和有效倾听的具体步骤。这本书将是对所有教学书目的有益补充。

——马丁·艾奇逊

争议解决方案项目定点公司前主任

推荐序

FOREWORD

让冲突的解决过程变为我们的财富与资源

刚收到要为《关系突围》写推荐序的邀请，我有一些意外，但也不意外。因为作为一名精神科医生兼家庭治疗师，我平日最主要的工作就是与家庭成员之间的人际冲突打交道。冲突其实存在于我们日常生活的每个角落，但并非每个冲突都会让我们茶不思、饭不想、寝难安，往往是那些无法解决的人际冲突让我们卡住，动弹不得。

但是，又是什么让冲突变得无法解决呢？正如策略派家庭治疗大师唐·杰克逊所说：许多时候，冲突本身并不是问题，往往是人们处理冲突的方式本身会成为问题。许多时候，人们要么采取过度回避的方式，像鸵鸟一样否认冲突的存在，比如面对婚外情的夫妻试图通过“不去谈它”的方式让伤痕淡化，谁想多年后这些纠结仍然在暗中破坏他们对彼此的信任。有时，人们又会去往另一个极端，采取过度放大的方式，将冲突升级，将一件日常

的琐事升级到关乎人格和尊严的高度，比如一位妻子将丈夫对自己的不关注升级到对丈夫人格的评价，认为他冷漠和无情。而在另外一些情况下，人们却又在错误的层面去用力试图解决冲突，却浑然不知自己已经误入歧途。比如一位焦虑的母亲，一边为孩子包办万事，一边却又责怪孩子无法学会独立。她不知自己真正应该做的事是一边面对自己的焦虑，一边给孩子经历挫折的机会。因此，我们要解决冲突，应当关注的并非只是冲突本身的内容，同时也需要改变应对与处理冲突的策略和方式。同时，这些方法也不应只是形而上的指导思想，而应当包含可以实操的技术与方法。

此外，在面对冲突时人们往往也容易陷入另一种两难的困境，那便是：在弄清自己在冲突中身陷何处、如何被卡住之前，便急于寻找和尝试新的解决办法。殊不知，采取的新方法却让问题变得更加糟糕。道理很简单，试想我们都不知道自己在哪里迷路，又怎么知道路在何方呢？所以，解决冲突需要的不仅仅是方法，还需要知道我们自己身上以及在处理冲突的过程中哪些方法是无效的，冲突的根源在哪里。先探路，再寻路。

最后，当我们了解了冲突的根源，学习了处理它的方法后，我们需要的还有尝试的勇气，反复练习的决心，以及面对随之而来的挫折感的耐心和弹性。同时，我们还需要做好面对焦虑的准备，因为改变在给我们带来更多的可能性、新鲜感和振奋感的同

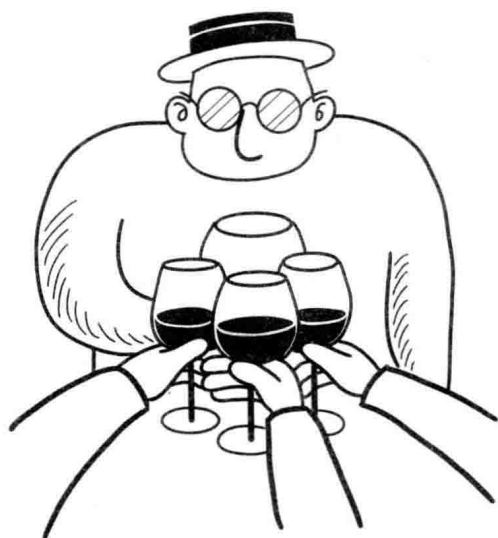
时，随之而来的也伴随着对未来的不确定感。换句话说，我们需要一定的勇往直前的执着，正确的方法，练习、练习、再练习的恒心，还有一颗富有弹性的心脏。

其实，风平浪静的人生是可悲的，这样的人生无法让我们经历世间百态，无法让我们体会到人与人之间丰富的情感体验，无法让我们理解两个人在观点相悖时仍可以成为知己的那份喜悦。因此，让人成长的最好的方式，是经历那个冲突被解决的过程。冲突，不是灾难，而是我们人生的财富和礼物。

刘亮

同济大学医学博士

精神科医师，国家二级心理咨询师



悲观主义者

会在每个机遇中看到困难；

乐观主义者

会在每个困难中看到机遇。

温斯顿·丘吉尔

CONTENTS >>>

目录

Chapter 1

每个人都有各自的棱角

如何与和你不同的人建立和谐关系 / 006

Chapter 2

冲突产生的根源

人们习惯对差异产生偏见 / 012

成见远非眼前的真相 / 016

先入为主的僵化观念 / 018

你不知道我是怎么想的 / 020

何谓假设之梯 / 021

了解他人的真实动机 / 027

练习用探询来平息愤怒 / 028

总结思考 / 032

活动：训练创建假设之梯 / 033

Chapter 3

自我认知

自我反思	/ 039
社区志愿者的自我反思	/ 040
聚会成员的自我反思	/ 043
初中女教师的自我反思	/ 046
对银行经理的错误归罪	/ 048
童年时期的成见	/ 051
如何提高自我认知	/ 054
总结思考	/ 056
活动：专注于你的成见	/ 057

Chapter 4

倾 听

领会说话者的言外之意	/ 063
妨碍“深入倾听”的行为	/ 066
缺乏倾听能力的当权者	/ 067
如何深入倾听	/ 071
打开讨论之门	/ 077
总结思考	/ 079
活动：培养倾听的能力	/ 082

Chapter 5

澄清假设

跨地域团队间的冲突	/ 088
新生室友之间的冲突	/ 092
交换各自的说法	/ 095
让对方倾听的方法	/ 096
让对方听到你的顾虑	/ 098
消除双方误会	/ 099
总结思考	/ 102
活动：关注双方的假设之梯	/ 104

Chapter 6

自行解决问题

聚餐时的呵斥	/ 110
圣诞节女儿无情地离开	/ 114
隐瞒母亲死讯的哥哥	/ 117
终止支付抚养费的父亲	/ 120
总结思考	/ 123
活动：自行解决冲突	/ 125