



CHANGING THE CONVERSATION

17 条处理交际困境的原则：

帮助我们走出攻击与反击的循环
以更优雅和更具技巧性的方法化解冲突
[美] 达纳·卡斯帕森 著 王丽 译

九州出版社
JIUZHOU PRESS

**解决冲突的
关键技巧**
如何增加你的有效社交



解决冲突的关键技巧
如何增加你的有效社交

[美]达纳·卡斯帕森 著 王丽 译

图书在版编目 (CIP) 数据

解决冲突的关键技巧：如何增加你的有效社交 /
(美) 卡斯帕森著；王丽译. — 北京：九州出版社，
2016.4

书名原文：Changing The Conversation The 17
Principles of Conflict Resolution
ISBN 978-7-5108-4370-9

I. ①解… II. ①卡… ②王… III. ①人际关系学—
基本知识 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 096580 号

北京版权保护中心外国图书合同登记号：01-2016-1407

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form.

This edition published by arrangement with Penguin Books, an imprint of Penguin Publishing
Group, a division of Penguin Random House LLC.

解决冲突的关键技巧：如何增加你的有效社交

作 者 (美) 达纳·卡斯帕森 著 王丽 译

出版发行 九州出版社

地 址 北京市西城区阜外大街甲 35 号 (100037)

发行电话 (010) 68992190/3/5/6

网 址 www.jiuzhoupress.com

电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com

印 刷 北京天宇万达印刷有限公司

开 本 710 毫米 × 880 毫米 16 开

印 张 16.5

字 数 100 千字

版 次 2016 年 7 月第 1 版

印 次 2016 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5108-4370-9

定 价 38.00 元



Changing Conversation
THE 17 PRINCIPLES OF CONFLICT RESOLUTION

Dana Caspersen

Conflict

冲突

你无法完全避免冲突，
也很难改变别人在冲突中的表现。

但，你能改变自己的表现。



通过提升沟通能力，
你可以化解生活中的大小冲突。

本书提供了 17 条解决冲突的原则：
它们都是处理社交困境的超实用工具。

把冲突当作 一种机遇

实践这些原则有助于转换冲动的表达方式。它提供了一种由内及外解决冲突的方法，最终让每个当事人都满意。这些原则让人们能够勇敢地把冲突当作一种机遇。它们让我们知道，我们有凝聚好奇心和勇气的能力，它们将帮助我们走出攻击与反击的循环，以更优雅和更具技巧性的方法解决问题。

不管你是否会从头至尾阅读本书，都建议你花些时间完成书中的各种练习。有效解决冲突的能力源自实践。任何人只要努力都能够拥有这种能力。

冲突可能有其存在的价值，同时也可能是无法避免的。当然，破坏性冲突除外。

FACILITATE LISTENING

Facilitate Listening is a practical guide to listening skills for facilitators. It provides a framework for listening skills and a range of exercises to help you develop your listening skills. The book is divided into three parts: Part 1: The Listening Process, Part 2: Listening Skills, and Part 3: Listening Exercises. The book is written in a clear and concise style, making it easy to read and understand. It is a valuable resource for anyone who wants to improve their listening skills and become a more effective facilitator.



让聆听和对话变得更加容易	1
PRINCIPLE 1 不要只听攻击性语言。听听字面背后的意思。	9
PRINCIPLE 2 忍住攻击的冲动。发自内心地去改变对话。	23
PRINCIPLE 3 假设自己在和最佳状态下的对方对话。	37
PRINCIPLE 4 区分需求、利益和行动计划。	49
PRINCIPLE 5 承认已产生的情绪。把它们当作信号。	71
PRINCIPLE 6 区分确认和同意。	91
PRINCIPLE 7 避免在聆听过程中提建议。	105
PRINCIPLE 8 区分评价和观察结论。	117
PRINCIPLE 9 验证自己的假设。如果证明它们是错误的，放弃它们。	129
改变对话	141
PRINCIPLE 10 在困境中培养好奇心。	145
PRINCIPLE 11 相信有效对话是可能的，即便当前看似不太可能。	155
PRINCIPLE 12 如果你正在让事情变得更糟，停下来。	175
PRINCIPLE 13 弄明白当下境况，而不是追究对错。	187

寻找前进的方法	201
PRINCIPLE 14 承认冲突。找对谈话对象。面对真正的问题。	205
PRINCIPLE 15 相信还有其他选择。寻找大家都乐于接受的解决方案。	217
PRINCIPLE 16 明确一致意见，清楚它们的任何改变。	227
PRINCIPLE 17 保持警觉，并做好计划应对未来的冲突。	239

AND SPEAKING

**让聆听和对话
变得更加容易**

祖母曾教导我，在织毛衣的过程中，当几根线缠在一起时，不要试图只通过摘出一根线来解开整个结，那是错误的做法。此时，线与线之间存在一种复杂的关系。想通过抽出一根线来解决问题很可能会让这个结变得更复杂。

你得先弄明白这些线是怎样复杂地乱作一团的，然后才能找到一个可行的解结方案。

起先，我不以为然地试过“一根线”的解决方案，以为只要解开一根线，其余的部分就能散开。结果，我眼睁睁地看着结越来越紧、越来越复杂，最终，我不得不拿出剪刀。在某一刻，我厌烦了这种情况，决定尝试一下祖母的建议。于是，我开始看着整个结，想着如何去解开那些线。

我开始试着找出打结的原因。

在遇到矛盾冲突时，我们很容易倾向于先解除这种纠结状态，即便还没弄明白其中的原因及构成因素。我们希望自己尽快从看似会带来麻烦的状况中抽离出来，这类状况指：我们不喜欢的、不赞同的或不理解的东西。我们相信，通过让自己远离那些讨厌的人和状况，或让他们远离我们，就能解决问题。

然而，这种做法极少奏效。我们需要了解别人的情况，以便找出解决矛盾冲突的办法。至于我们是否喜欢他们、信任他们、相信他们的推理能力，这些都不重要。对方那些与我们的境况相关的情况会告诉我们矛盾冲突发生的原因，并帮助我们弄明白什么样的解决方案才算是有效方案。