

青少年心理成长护航丛书

关注青少年心理成长，著名儿童心理学专家 李红 教授主编

跨越矛盾

——青少年人际交往冲突处理技巧

主编 吴沙 副主编 但浩

掌握人际交往冲突的处理技巧，我们就能化干戈为玉帛，
化冲突为和谐……



西南师范大学出版社
全国百佳图书出版单位 国家一级出版社

青少年心理成长护航丛书

关注青少年心理成长，著名儿童心理学专家 李红 教授主编

跨越矛盾

G91
323.2

——青少年人际交往冲突处理技巧

主编 吴沙 副主编 但浩



西南师范大学出版社
全国百佳图书出版单位 国家一级出版社

图书在版编目(CIP)数据

跨越矛盾: 青少年人际交往冲突处理技巧 / 吴沙主编. —重庆: 西南师范大学出版社, 2012. 6

ISBN 978-7-5621-5793-9

I. ①跨… II. ①吴… III. ①青少年—心理交往—能力培养 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第107625号

青少年心理成长护航丛书

丛书主编: 李 红

副 主 编: 赵玉芳 张仲明 高雪梅

策 划: 郑持军 卢 旭

跨越矛盾——青少年人际交往冲突处理技巧

主 编 吴 沙 副主编 但 浩

责任编辑: 郑持军

特约编辑: 范 玲

插图设计: 李玲洁

装帧设计: 曾易成 丁月华

出版发行: 西南师范大学出版社

地址: 重庆市北碚区天生路1号

邮编: 400715 市场营销部电话: 023-68868624

<http://www.xscbs.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 重庆五环印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 11

字 数: 150千字

版 次: 2012年7月 第1版

印 次: 2012年12月 第2次印刷

书 号: ISBN 978-7-5621-5793-9

定 价: 24.00元

衷心感谢被收入本书的图文资料的原作者,由于条件限制,暂时无法和部分原作者取得联系。恳请这些原作者与我们联系,以便付酬并奉送样书。

若有印装质量问题,请联系出版社调换。

版权所有 翻印必究



青少年心理成长护航丛书 编委会

主 编

李 红

副主编

赵玉芳 张仲明 高雪梅

编委（以姓氏笔画为序）

于 璐

冯 立

刘廷洪

朱 雯

何腾腾

张 萍

李 娟

李宇晴

肖钟萍

陈友瑜

周 婷

祝正茂

赵轶然

郭晓伟

程 凯

马文娟

冯廷勇

刘春卉

朱明珍

何颖操

张久林

李 浩

李富洪

苏哲宸

屈 沙

郑 伟

胡丽娟

钟建斌

陶安琪

彭艳蛟

王 琦

卢 旭

刘晶莹

米加德

余小燕

张绍明

李 唯

李远毅

邹锦秀

武晓菲

郑持军

胡朋利

欧 莹

曹云飞

程文娟

王冬梅

付 彦

向泓霖

齐新玉

吴 沙

张娅玲

李 哲

杨圆圆

陈小异

武姿辰

施桂娟

赵永萍

奚 桃

曹贵康

雷园媛

王晓樊

龙 茜

向鹏程

但 浩

张 笑

李 倩

李东阳

汪孟允

陈宏宇

罗婷婷

洪显利

赵伟华

秦玲玲

黄 焰

熊韦锐

给青少年朋友的信

亲爱的同学们：

拿到这本书的你一定对这本书感到好奇——这又是什么样的一本书？这本书讲述的是几个少年的故事，讲述他们在生活中面临的种种人际困扰，讲述我们要如何做才能让这些困扰成为促进我们成长的力量之一，讲述我们如何成为我们期望的样子。那么，我们就从几个好朋友遇到的困扰开始说起……

从新生注册第一天起，卢勇就成为班上的焦点人物。天性活泼的他爱好打篮球，中等偏高的个子加上灵活的控球，让他在球场上很是得力，在新生对抗赛中表现出众。然而让大家牢牢记住卢勇的，不仅是因为卢勇在球场上的光芒，更因为他在场下用篮球打碎隔壁班玻璃窗引起的那场风波。最让班主任头痛的是，卢勇不仅不认错，还和邻班同学发生了冲突。要不是同班几个比较懂事的同学及时劝阻，拉住了卢勇，或许他已将对方打伤了。

那场风波过后，卢勇在班上遇到了一个“好哥们儿”李想，他总会不遗余力地帮助卢勇，有时甚至没有原则。卢勇也遇到了一个“死对头”沈伟，他虽然帮助卢勇平息了风波，却非常不认同卢勇的处事方式，沈伟常常因为“原则”问题和卢勇产生矛盾。

卢勇并不想惹什么麻烦，只是有些控制不住自己好动的天性，上课也常常走神。班主任为了帮助卢勇克服自己的这些问题，特地给卢勇安排了当时帮助他平息风波的、班上最懂事的女生冉玫作为同桌，冉玫同时也是班长。

卢勇虽然在班级里很活跃，几乎和同学打成一片，但也有自己人



际交往的死角——冉玫的好友于欣，一个安静而低调的女生。在卢勇充满激烈冲突的中学生活中，似乎难以理解于欣这样的女生也会遇到人际上的麻烦。

这样的故事你应该不会陌生，你和你的朋友或许很像故事里的卢勇、李想、冉玫、于欣、沈伟，或许你们也正在演绎着另外一段青葱岁月的故事。还有父母和老师，在这段重要的成长时期，这些重要的人会为你的成长而欣喜，会因你的问题而苦恼。成长期间，免不了和同伴、师长有摩擦和冲突，这是人成长所必经的。经过那些磕磕绊绊，懵懂的少年才会渐渐醒悟，理解人生，日臻成熟。也许你自己正为此烦恼，也许你的朋友正走在这条磕磕绊绊的路上。编写本书的初衷正是希望能帮助这些懵懂少年们减少通往成熟之路的伤痛，明白如何避开不必要的伤害，学会在摔倒时重新站起来，成为一个充满爱与智慧、懂得宽容和感恩、果敢而坚强的人。

书中的一些故事和方法你或许很熟悉，或许有些极相似的事情正发生在你身边，那么你是否注意到这些事件中的人际冲突是如何化解的？你是否在作为当事人或旁观者的过程中受到了启发？成长的路上也许不像故事那样戏剧化，但这其中越是简单的道理反而越不容易做到。通过这本书，希望你能更好地理解生活，更希望你通过生活，获得成长。

若此书有灵魂，那便是你的解读。期待有一日，回首往事，你又创造了属于你的故事，超越了这书中的一切。与此书的灵魂共舞，你是否准备好了？

祝你能从此书中有所获益！

编者



本册出场人物简介



卢勇(男)——本书出场最多的人物,是生活中常见的、遇到校园内人际冲突较多的典型。

喜欢打抱不平
遇事容易冲动
因为上课经常走神而成绩不好
对一些规定持无所谓态度,偶尔喜欢挑衅



李想(男)——卢勇的好友

喜欢开玩笑
对学习和考试有投机的心态
遇到问题不正面解决
虽遵守规定,但并非自愿,只是为了不被找麻烦



冉玫(女)——卢勇的邻座,老师眼中全方位的好学生

喜欢认真做事情
在不违反自己原则的情况下也经常帮助卢勇完成作业、上课回答问题等
心态高傲,不服输
遇事常习惯以成年人的角度处理



于欣(女)——冉玫的好友,各方面表现比较平常的一个女生

喜欢幻想
对学习和考试也抱有不切实际的幻想
遇到任何困难都求助于冉玫,在人际方面也总是过于乐观地幻想一切都会好
认真遵守学校里的规则,但不代表真正理解规则背后的意义



沈伟(男)——卢勇的“死对头”(曾经是卢勇的好朋友),学习委员兼数学课代表

喜欢严肃做事情,不喜欢开玩笑、被捉弄
一直努力把自己打造成品学兼优的好学生
对卢勇这样爱混的“坏学生”常有教训的义务感
非常遵守纪律,认为对违反纪律的人应严惩不贷

目 录

同学篇——风雨同窗路

在与人交往中,不可能所有的人都像你的父母那样,对你疼爱、迁就,同学之间总会发生摩擦、冲突。想一想,同学间发生矛盾,往往是因为一些学习、生活中鸡毛蒜皮的小事,有时就是一句话、一个眼神、一个小磕碰、一次小接触或只是道听途说,许多时候还是误会造成的。

1. 冲突是不可避免的 / 2
2. 和睦相处的秘诀 / 9
3. 愤怒之前先审视自己 / 15
4. 真诚能融化误解的寒冰 / 24
5. 说得多不如说得巧 / 30
6. 欣赏与赞美:献给别人的一束花 / 37
7. 倾听是最好的沟通方式 / 44
8. 宽容是化解冲突的阳光雨露 / 50
9. 多一些合作就少一些冲突 / 56

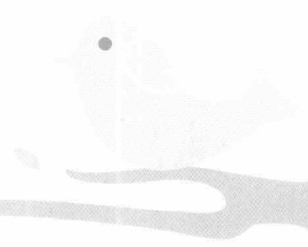


亲子篇——理解中成长

家是幸福的港湾,是每个家庭成员疲惫时想要回归的地方。家人之间是最相爱的,但却不一定是最宽容的,也不见得是最相互理解的。父母对孩子的期望,孩子对父母的误会,以及由此造成的各种代沟……这些都成为矛盾的导火索,引发各种冲突。如何在化解矛盾冲突的过程中学会宽容、学会理解、学会体谅他人,需要一家人——爸爸、妈妈和我,一起成长和面对。

1. 学习:对自己的未来负责 / 63
2. 叛逆:成长中的一段风景 / 69
3. 妈妈,请您与我一同成长 / 75
4. 爸爸,请不要打我 / 80
5. 学会分享,跨越代沟 / 87
6. 去除定势思维,别轻易给父母贴标签 / 93
7. 先处理情绪再解决问题 / 100
8. 热心对冷战 / 106





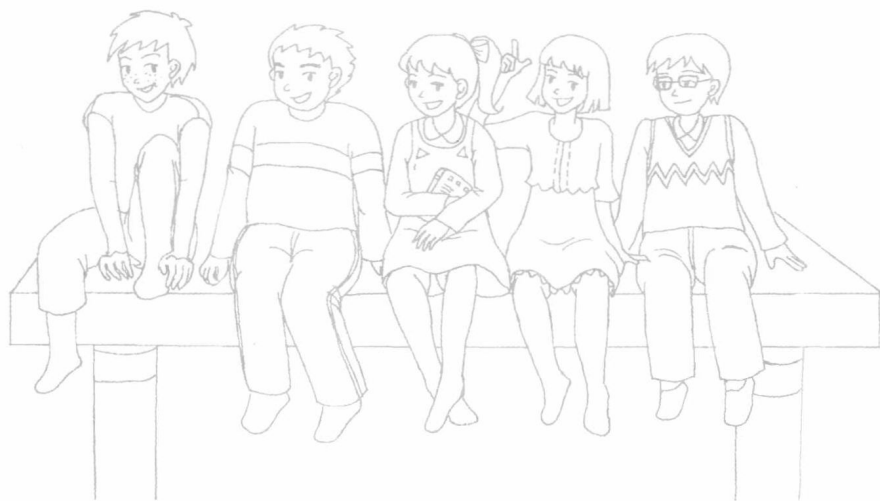
师生篇——言传身教美

走进青春期后,我们对老师的认识更加全面,也不会再认为老师是绝对权威了。我们开始独立,在思想上追寻成熟,因此就难以避免和老师发生冲突了。翻开师生篇,我们将学习从更成熟的角度看待和老师可能发生的冲突,学习用更恰当的方式处理和老师可能存在的矛盾。

1. 寻找冲突背后的真正原因 / 111
2. 你是否懂得老师的用心良苦 / 118
3. 老师并非不食人间烟火的神仙 / 126
4. 责任让我们走向成熟 / 133
5. 控制住冲动的魔鬼 / 140
6. 沟通可以促进双方的改变 / 150
7. 感恩:长大后我就成了您 / 158

同学篇——风雨同窗路

在与人交往中,不可能所有的人都像你的父母那样,对你疼爱、迁就,同学之间总会发生摩擦、冲突。想一想,同学间发生矛盾,往往是因为一些学习、生活中鸡毛蒜皮的小事,有时就是一句话、一个眼神、一个小磕碰、一次小接触或只是道听途说,许多时候还是误会造成的。翻开同学篇,让我们以冲突为镜,反观我们曾经是如何处理与同窗的种种冲突的,让我们的同窗生活在生命的记忆中留下最美好的印记。



1. 冲突是不可避免的

冲突可能不是件令人开心的事情,但是在很大程度上是不可避免的,所有的人际关系都会时不时地经历冲突。

——科里·弗洛伊德



牙齿和舌头的故事

在一个人的嘴里住着牙齿和舌头两位住户,这两个邻居可以说得上是水火不容,今天你打我一下,明天我咬你一口,这两个邻居只顾着兵来将往,丝毫没有考虑到他们住着的这个“房子”主人的感受。你说这牙要是咬了舌头,直接受害者是舌头,可间接受害者是谁呢?是这房子的主人。

这一天,这房子的主人正在应酬着,在饭桌上谈一单生意,上菜了,主人拿起筷子,夹了一块红烧肉,牙齿嚼呀嚼,舌头看牙齿这么认真地工作,也就卸下防备,想要好好地睡上一觉。唉,这常言说得好,“害人之心不可有,防人之心不可无”,不过这句话要是改成“害舌之心不可有,防牙之心不可无”,那就更贴切了。牙齿的确在很认真地工作,但是舌头忘了牙齿也有眼睛的,而且还不止一只,每一颗牙的内侧都有一只眼睛,这许许多多的眼睛无时无刻不在观察着周遭的情势。

一颗门牙看到舌头正昏昏欲睡，它马上把这一信息报告给牙齿总司令——大板牙。

门牙不动声色，先悄悄观察一阵，趁舌头不注意，猛咬了舌头一口。结果，主人一下子从座位上跳了起来，大叫一声“啊——”，其他客人都很奇怪地看着他，他不好意思地笑笑，又坐了下来，只感觉满口腥味，他被牙齿惹火了，心想：“上次去检查牙齿，医生说拔掉一颗牙，等一下我就去拔掉。”舌头一听，心暖了；牙齿一听，晕了。

过了N年以后，舌头和牙齿都老了，它们有时还拌拌嘴，可再也打不起来了。这人老了，牙不好，舌头还蛮好的。牙齿还要咬舌头，可它要咬得着啊，牙都掉得差不多了，哪里还咬得着呢？

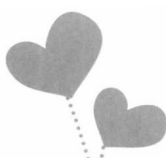
又过了若干年，牙齿再也狂不起来了，你想，只剩一颗牙了，它怎么还狂得起来？这一天，牙齿和舌头都纳闷了，咱俩吵了这么多年到底为啥呀？好好想想，都是一些鸡毛蒜皮的小事儿。

“牙齿虽硬但它寿命不长；舌头须软，但生命力强。”牙齿与舌头各有各的特点，各有各的风格，它们因为彼此的不同偶尔会有一些冲突，但是当年华老去，终于明白为彼此的差异而争吵或者互不接纳并没有太大的意义，因为它们在同一个屋子下相伴了一生。

心理透视

在冲突发生前，你有没有思考过这样的问题：是选择合作还是选择冲突呢？

有句话说：“人类天性的至深本质，就是渴求为人所重视。”在我们的生活中也都期望自己是受欢迎的人，就是要能与别人和谐相处。其实，人与人之间的关系不像是争斗而更像是一种舞蹈——舞蹈必须通过与舞伴的相互合作才能实现，你必须说服其他人成为你的“舞伴”，与你共舞。刚开始你可能是笨拙的，但足够的练习和顽强的意志力可



以让你们一起共舞，而不是各抒己见。

生活中似乎时时处处都会发生冲突，不论是在同学之间，还是在师生之间、邻里之间。冲突常常搅得人心烦意乱，造成人与人之间的不和乃至仇恨。我们不妨反思一下，回忆一下你以前与人发生的争执、吵闹甚至厮打，并列出你生活中的人际冲突的清单。

我生活中的人际冲突清单

最经常发生冲突的人	冲突的原因	冲突的方式

写完后，你有什么样的发现？他们可能包括许多不同的人，围绕着许多不同的原因，采取许多不同的方式，有一些是吵闹、无休止的争论，有一些是冷静的表达和理性的讨论，还有一些是独处时会充满怨气，独自地长吁短叹。

心理驿站

我们在开始编写本书之前向很多朋友了解了他们对人际冲突的看法，很有意思地是曾经在中小学时代经常“惹是生非”的人，反而对这些事情有更为全面的了解，且 81% 的回答者承认他们和朋友有冲突；而即使是宣称他们的友谊没有冲突的那 19% 的人，也会使用像“推拉”或“小摩擦”之类的词语来描述人际关系中不可避免的紧张。因为两



个人不管多么亲近、多么了解、多么相容,当彼此的想法、行动、需求或者目标出现分歧时,都有可能发生冲突,所以人际冲突是不可避免的。

1. 即使我们不犯错误,冲突也会出现。在人际交往的过程中,由于双方的需求不一样,价值观不一样,冲突随时可能出现。

2. 在很多冲突中,冲突的双方可能都有错,也可能都没有错。冲突的结果应该使双方都受益,而不是偏向其中一方。冲突处理可以通过协商,形成一个双方均能接受的解决方案,某种程度上满足双方的要求,也就是我们所说的“双赢”。

3. 在冲突的过程中,妥协也不失为一种明智的选择。妥协并不会让你自己比别人矮一截。冲突中双方可能都需要时间来冷静,妥协就给我们提供了这样的机会。

4. 既然冲突不可避免,我们就选择正确地面对它。在我们的人际交往中冲突无处不在,逃避是没有用的,所以我们应该更多地学习处理冲突的技巧,合理地应对冲突。

5. 冲突解决办法的选择应更多地站在他人的角度去思考,结合对方的意见进行合理的抉择。最终的解决办法是谁提出来的并不重要,重要的是,双方都能接受。站在他人的角度思考问题,更能体会他人的感受,这样的方案更能为对方所接受,有利于冲突的解决。

6. 有些冲突是解决不了的。在面对冲突的过程中,我们都希望能圆满地解决冲突,但实际情况并非如此。很多冲突的情境,如果双方均不退让,不愿妥协,就可能会导致无法解决的情况出现。

7. 妥协有时会产生意想不到的结果。很多时候作为妥协方,只要得到其需求适度的满足,就能促进双方冲突的解决,创造一种双赢的结果。

8. 很多冲突是累积的结果,解决起来可能需要花一定的时间。我们都希望能毕其功于一役地解决所有的冲突,因为冲突带给我们的感觉实在是不好。但在人际交往中,许多冲突可能是多次冲突累积的结果,解决起来并不容易,需要我们花费足够的耐心和时间。



9. 冲突中不必执著于去赢得冲突本身。冲突一旦发生,就可能对我们造成这样或那样的影响,即使我们赢得了冲突,你依然会觉得高兴不起来,因为冲突中常常没有真正的赢家,所以很多时候不必过于较真儿。

生活魔方

与某人发生冲突并不一定意味着这种人际关系不健康或者让人苦恼。实际上,冲突的发生恰恰证明了你所经历的人际关系中各方都相互依赖,也就是说你们是相互影响的。如果你们的关系彼此不是相互影响的,那么你们也没有必要发生冲突。因此,冲突本身无所谓好坏,它在本质上是中立的,是我们处理冲突的策略使冲突产生了好坏之分,不正确地处理冲突将会损害我们的健康。

♥ 认识你的冲突 ♥

1. 你的冲突的频率如何

首先,请回答以下问题。

在过去一个月中具有代表性的一个周里,有几次让你感到不悦、生气或愤怒的冲突发生?请务必作出如实的回答。而且,不要只考虑你勃然大怒的时候,只要你因他人而感到生气,不管多轻微,都要计算在内。请根据实际情况,在符合选项前的括弧中打“√”。

- () A. 一次也没有
- () B. 一周一两次
- () C. 一周三到五次
- () D. 每天一次
- () E. 每天两到三次
- () F. 每天四到五次

() G. 每天六到十次

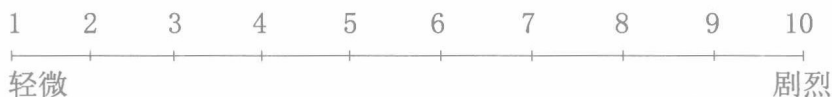
() H. 每天超过十次

如果你的答案是 A、B、C 或者 D, 那你的冲突就处在一个健康的范围内; 但如果你的回答是 E、F、G 或者 H, 那么你的冲突也许就存在过度的问题。

2. 你的冲突的强度如何

现在, 我们来估算一下你冲突体验的剧烈程度。回想一下你冲突的时候一般是什么感觉, 然后诚实地回答下面的问题。

平均地说, 当你与他人发生冲突时, 冲突体验的强度有多大? (选择一个等级, 并在对应的数字上打“√”)



如果你冲突体验的强度等级是 6 或 6 以下, 那你的冲突就处于健康、正常的范围内。如果你选择的强度是 7 或者 7 以上, 那你就很可能存在冲突体验过强的问题了。

当然, 你的冲突体验有些时候会强一些, 而有时会弱一些, 但总体上说, 每次的情感体验都会习惯性地倾向于一致, 因为习惯是人的特性。

人与人相处, 除了有误会外, 有时还会因为意见不同且互不相让而发生争执。那么你们可以用哪些方法解决呢?

认识冲突的“别样风情”

我们时常会认为冲突带给我们的全是损害, 其实不然, 从另一个角度讲, 冲突还有着不可替代的益处。

1. 冲突对维持双方亲密关系来说是必要的

冲突是必要的, 双方的关系愈是亲密, 冲突就愈是必要。冲突意