

Mc
Graw
Hill

[美] 威廉·W·威尔莫特
William W. Wilmot

◎ 乔伊斯·L·霍克 著
Joyce L. Hocker



人际冲突

(第7版)

—— 构成和解决

Interpersonal Conflict

敏昊 刘宇耘 译



上海社会科学院出版社

人际冲突

(第7版)

——构成和解决


Interpersonal Conflict

[美] 威廉·W·威尔莫特
William W. Wilmot

◎ 乔伊斯·L·霍克 著
Joyce L. Hocker

曾敏昊 刘宇耘 译

Mc
Graw
Hill

 上海社会科学院出版社

作者简介

■ 威廉·W·威尔莫特

美国蒙大拿大学教授，也是一位经验丰富的组织调解员和冲突管理者。

■ 乔伊斯·L·霍克

美国蒙大拿州米苏拉市的精神治疗医师，也是一位经验丰富的家庭调解员和冲突管理者。

译者简介

■ 曾敏昊

复旦大学英语语言文学学士、硕士；目前在加拿大阿尔伯塔大学攻读英语文学博士学位，研究美国亚裔文学。

■ 刘宇耘

复旦大学英国语言文学学士，并辅修汉语言文学；后任职于解放日报报业集团，从事编辑工作，以及新媒体项目的拓展；目前在德国波鸿大学攻读英国语言文学以及语言教学研究双硕士学位。

谨以此书献给

贾尼斯·李·霍克·拉欣

1949年1月3日~2004年2月19日

序 言

自1978年以来,本书中的核心理念已被美国乃至世界各地的学生以及学习管理冲突的人运用。这些理念有很强的灵活性,因此也促使我们不断加强对冲突的学习,不断修改书中的内容,于是有了现在的第七版。本书对冲突下的定义是在众多日常交流和无数研讨及课堂教学的基础上形成的,也是目前关于冲突的研究资料中最常被引用的一种。对于本书长期以来受到的好评以及麦格劳·希尔国际出版公司(McGraw-Hill)的编辑们给予的出色的帮助,我们深表谢意。

第七版有何特点呢?在这一版本中,我们坚持了一贯的哲学立场,这一立场也是为长期使用本书的读者所赞同的。当然,我们也作了一些重要的变化:新添了一章(最后一章),改变了四个章节的顺序,吸取不同领域的成果,更新了我们的研究。我们也借此机会对很多章节做出修改。为了帮助教授冲突课程的老师更全面有效地授课,我们在每章的末尾列出了重要术语和复习题。学生们也可借此温习所学内容。为了改进课堂讨论,读者可利用每章后的复习题以及每章增加的新案例和运用方案。应读者要求,我们还为本书提供了一本全新的“教学手册”,其中不仅包括一个测试题库,还有很多教材里没有的供教学使用的练习和运用材料,教学手册可以在“网络学习中心”(www.mhhe.com/wilmot7)下载。另外,网上还为学生提供了练习题,旨在帮助学生复习课程传授的理念。(这些材料可能有使用方面的限制,请联系麦格劳·希尔北京代表处核实。——编者注)

我们重新安排了第一章“冲突的性质”的内容。读者提出要求,希望我们能更快地切入主题,据此我们重写了此章内容。我们首先提出了学习冲突的理由,紧接着就介绍冲突的定义和构成。我们介绍了破坏性冲突、权力和自尊以及人们在冲突中的看法的重要性。理解破坏性冲突螺旋为以后讨论如何为冲突建立积极的气氛做下了铺垫。我们还引入了“上升型冲突螺旋”和“回避交流型冲突螺旋”两个理念。

在本书以前的几个版本中,第二章“认识冲突”是作为第一章出现的。基于“冲突的性质”一章中介绍的核心概念,我们在此章中讨论了个人关于冲突的经历,特别是家庭生活中的经历,是如何影响我们应对冲突的。在关于冲突的各种隐喻的一小节中,我们增加了对“描述冲突中变化的隐喻”的介绍。这激发了我们寻求解决冲突方案的创造性思维。本章中,我们仍坚持采用冲突的透镜模型来说明性别和文化过滤效应是如何对我们产生影响的。

在第三章“利益与目标”里,我们采用了读者提供的素材,这些素材是本章的重要组成部分。在描述冲突的四种目标时,我们放弃了以前使用的首字母缩略词,而采用了更易于牢记的 TRIP 一词来表示主题目标、关系目标、身份目标和程序目标。本章讲述了如何根据上述四种目标深入分析冲突中的互动情况。我们还讨论了人们熟悉的预期目标、进行目标和回溯目标,并以讨论合作目标来结束本章。

第四章“权力:冲突的结构”虽未有大的改变,但我们也更新了一些内容。关于人际冲突中的最佳权力的讨论是新增内容。另外,本章在讨论权力的种类时,还简要提及了“赋予型权力”。我们讨论了由权力过多和权力过少引发的问题,并探讨了应该如何达到权力平衡。

在第五章“方式与策略”中,我们保持了之前版本讨论的应对冲突的各种方式,但同时也更新和缩减了原内容。我们删掉了关于不同系统中方式的运用的讨论,原版本中这一节有点混乱不清。在这一版本中,我们强调了应对冲突时的两种基本方式:回避和参与。在讨论竞争型策略时,我们认为欺负行为也是其中一种体现,因此增加了对此的讨论。在本章中,我们采用了为人熟知的五种风格方式,并倡导人们根据具体的环境和当事人的不同,随机应变地变化方式应对冲突。

第六章“评估冲突”是实践性的一章,文章提供了许多绘制、理解、思考及观察冲突的方法。我们摒弃了原先的预估指导,融入了新的概念,它是以哈佛谈判课题《艰难对话》为基础的。新的指导方案补充了原有的指导,通常被运用于课程中的大论文。我们还提供了另一个选择,用于深度分析冲突。我们希望它能对你有启发。最后,我们描述了分析冲突阶段的新方法。

第七章“控制冲突”被放在“共赢的谈判”之前。在本章中,我们适度地强调冲突。在冲突的强烈情绪中,我们加入了一个新的部分,相比前一版本,这个部分得到了很大的拓展。我们以分馏、重组、对话的技巧结束。在沟通模式上也增加了新的部分,它提供了调节冲突的方法,包括控制冲突、家庭会议和解决危机。

第八章“共赢的谈判”也有一些新东西,但主题没有变。我们给出了流行的竞争型的、合作型的以及原则性的谈判方法。所举的例子都和本书的中心——

人际冲突更为相关,它们将谈判阐释为回避和控制之间的桥梁。本章末讨论了谈判中的词组,以及有用的“合作语言”。

第九章“第三方干预”重新组织了一遍。我们就非正式干预展开了更多的讨论,因为几乎人人都会有被家人或者朋友叫去调解冲突的时候。然后我们讨论了正式的干预,关于第三方干预的多种形式我们还画了图表。同时我们还讨论了第三方干预的一些重要事项。我们用一些不同文化中的第三方干预材料代替了原来的图表。

第十章“修补‘断枝’:原谅与和解”特邀作者加里·霍克(Gary Hawk)为本章作了新的阐释。我们对这样的修改很满意,并且认为你们也会觉得更易接受、实用、具有启发性。我们定义了“原谅”,提出了许多在原谅的过程中产生的误解。作者坚持认为原谅是一种选择,但在很多场合并不需要。我们给出了关于谅解可能性的新例子,这些例子反映了加里在教学领域中的多年经验。我们还讨论了在谅解的过程中人们囿于原处的多种方式。本章拓展了关于道歉的内容。最后,我们将和解作为第四股线,作了讨论。和解有别于谅解。我们也讨论了自我谅解,本章最后将“和解的对话”作为作业结束。

第十一章“预防破坏性冲突”是我们增加的全新一章。一直以来,我们都想在预防破坏性冲突方面拓展些新的内容。这一章定义了预防的概念,对中心价值作了总结,这些有助于最好地解决冲突,能够敦促读者从以往的冲突中吸取教训,预防将来的冲突。我们提出了冲突循环,以及一些关于回避和扩大冲突的警告指示和建议。我们还提供了一种独特的语言来改变这些普遍的恶性循环。我们还提供了个人和单位关于冲突后的协议,以防止今后冲突的循环。我们还加进了一部分个人改变,尤其是在关系和身份的问题上。对于那些习惯回避或者扩大冲突的人们,我们还给出了特别的建议。

我们一如既往地希望此书能够让你学到更多知识,让你受益。我们欢迎任何意见和建议,并且希望你能就此书引起的反响和我们交流。我们很高兴几年来能够不断地研究书中一些重要的话题。不管你是这本书的老读者还是第一次阅读的学生,我们都希望通过阅读此书,你的生活将会变得更丰富。

我们的电子邮箱地址是:

比尔·威尔默特(Bill Wilmot): wwwilmot@aol.com.

乔伊斯·L·霍克(Joyce L. Hocker): joyhocker@aol.com.

目 录

序言	1
----	---

第一部分 冲突的构成

第一章 冲突的性质	3
为什么要学习冲突?	3
本书开场案例	8
冲突的定义	9
公开的冲突	10
相互依赖	12
被认为不可调和的目标	14
被认为稀缺的资源	15
干涉	16
破坏性冲突	17
上升型冲突螺旋	23
回避型冲突螺旋	26
鼓励的言辞	29
总结	30
重要术语	30
复习题	31
第二章 认识冲突	32
个人经历	32
对冲突的消极看法	36

解决冲突的积极方式	40
隐喻的作用	42
非输即赢型隐喻	43
中性或客观的隐喻	48
变化隐喻	49
混合隐喻	52
冲突的透镜模型	54
性别效应和性别过滤机制	58
性别效应	58
性别过滤机制	60
文化效应和文化过滤机制	61
文化效应	61
文化效应取决于很多因素	62
文化过滤机制	65
总结	66
重要术语	66
复习题	67
第三章 利益与目标	68
目标的种类: TRIP	69
主题目标: 我们想得到什么?	70
关系目标: 我们彼此之间是什么关系?	72
身份或面子目标: 在此次交流中,我是谁?	76
程序目标: 运用怎样的交流程序?	81
TRIP 目标的交叉重叠	82
交流中目标不断改变	88
预期目标	89
进行目标	89
回溯目标	93
阐明目标	94
阐明你的目标	94
揣测他人的目标	96
合作目标	97
总结	100

重要术语	100
复习题	100
第四章 权力：冲突的结构	102
什么是权力？	102
对权力的各种看法	103
非有即无型权力	104
共享型权力	106
赋予型权力	108
否认权力	109
权力的关系理论	111
个人权力资源	114
评估权力：注重彼此关系	117
权利不平衡	122
权力大	122
权力小	123
积极地平衡权力	126
平衡权力的途径	128
克制	129
强调相互依赖：行使权力时注重整体	129
冷静的坚持能带来权力	131
保持积极参与的态度	132
权力大的人给权力小的人增加权力	133
元交流	133
缺乏权力的时候你说些什么	135
总结	135
重要术语	136
复习题	136
第五章 方式与策略	137
各种方式和策略的不同特征	138
审视你自己的方式	139
回避还是参与？	142
回避	146

回避和文化	148
回避/批评圈	148
回避的策略	149
竞争	152
威胁	155
言语攻击	157
欺负	159
各种暴力行为	160
暴力行为的种类	161
暴力发生的原因	163
妥协	164
顺应	166
合作	169
关于处事方式的几点注意	174
影响沟通的动态因素	177
灵活性带来积极的冲突	180
死板带来的问题	181
总结	183
重要术语	184
复习题	184

第二部分 干 预


第六章 评估冲突	189
导言	189
系统理论：一个组织框架	190
识别冲突模式	194
系统模式	194
隐喻/戏剧性的分析	197
绘制联盟图——谁在圈内，谁在圈外？	200
原则一：联盟形成的初衷是好的	202
原则二：联盟和反联盟进行自我证成	202
原则三：联盟成为问题	203
原则四：通过绘制联盟图理清关系	203

原则五：联盟可以预测未来的冲突	204
原则六：弱化联盟,改变系统	205
冲突三角关系	205
系统规则	208
微小事件	210
观察和采访	214
综合评估指导	215
威尔莫特-霍克冲突预估指导	215
艰难对话指导	218
总结	219
重要术语	220
复习题	220
第七章 控制冲突	222
三个改变的方法	222
个人改变和选择	223
中间段：有效地带	226
关于回避的选择	227
关于扩大化的选择	231
你个人的冲突哲学	232
冲突与情感	235
愤怒和恐惧的动因	236
愤怒的控制和表达	238
如何承受愤怒中的沟通	240
弱势及情绪	243
积极的沟通练习	244
对话过程	244
分馏法	245
二次架构	247
有助于控制冲突的沟通模式实例	247
冲突的遏制模式	248
家庭会议	250
危机的控制	252
关于深造的几点补充	253

总结	254
重要术语	254
复习题	255
第八章 共赢的谈判	256
日常谈判	256
谈判是冲突解决方案的一部分	257
谈判和文化	258
权力均等	259
保持力量均等的消极方式	259
消极的辩论	260
谈判的方法	262
竞争型方法	263
合作型方法	265
原则性谈判	270
合作的语言	275
竞争性和合作性阶段	278
合作清单	280
总结	281
重要术语	281
复习题	282
第九章 第三方干预	283
对第三方的需求	283
利用适合的第三方之优势	284
非正式干预	285
个人干预	286
非正式干预的咨询	289
正式干预的统一体	289
当局外人作决定时	290
审判：法官或者陪审团作决定	290
仲裁：专家作决定	294
当冲突方作决定	295
调解	295

调解模式	298
调解：协议还是转变？	303
调解过程和技巧	305
争端系统设计	308
总结	310
重要术语	311
复习题	311
第十章 修补“断枝”：原谅与和解	312
人际冲突中的原谅与和解	312
一些定义	313
要原谅什么？	314
一些关于原谅的误解	316
当权力不平衡时	317
关于记忆	319
决定还是过程？	321
作为一个过程的原谅	322
陷阱：河流中的漩涡	324
原谅的个人层面和人际关系层面	325
原谅或和解的基础工作	326
手势	327
道歉的价值和局限	328
转变视角：接受原谅和原谅自己	331
和解：旅程中的后期阶段	333
从历史、政治和文学中得到的洞察力	333
真实线	334
宽容线	335
同情线	336
出于相互依赖的意识而对关系负责	337
结论	338
总结	339
重要术语	339
复习题	340

第十一章 预防破坏性冲突	341
对预防的定义.....	341
预防的重要性.....	342
核心价值引向最好的结果.....	343
借鉴历史.....	344
认识循环：你在一幅图景中的哪个位置？.....	346
预防消极的回避.....	348
当别人回避时.....	348
当自己回避时.....	348
预防消极扩大化.....	349
当他人情绪扩大化时.....	349
当自己情绪扩大化时.....	350
预防的干预.....	350
合约可以预防争执.....	350
问题的解决.....	352
个人为预防冲突所作的改变.....	353
讨论你生活中的关系与身份的话题.....	353
最后,沟通是关键.....	354
总结.....	354
重要术语.....	355
复习题.....	355
参考文献	357
主题索引	395



第一部分 冲突的构成

Part One

