



德国少年精英培训全套课程独家引进

学会一项技能，只需30分钟



30分钟

学会正确处理冲突

[德] 比约恩·格默 著
克里斯蒂娜·索尔
谢芳兰 译



KONFLIKTE



南海出版公司

30分钟

学会正确处理冲突

[德] 比约恩·格默 著
克里斯蒂娜·索尔

谢芳兰 译

图书在版编目 (CIP) 数据

30分钟学会正确处理冲突 / [德] 格默, [德] 索尔

著; 谢芳兰译. —海口: 南海出版公司, 2011.12

(30分钟学会应对挑战)

ISBN 978-7-5442-5227-0

I. ① 3… II. ① 格… ② 索… ③ 谢… III. ① 人际关

系学—青年读物②人际关系学—少年读物 IV.

① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 214619 号

著作权合同登记号 图字: 30-2011-069

Published in its Original Edition with the title

Konflikte lösen - fit in 30 Minuten

by GABAL Verlag

Copyright © GABAL Verlag

This edition arranged by Himmer Winco

© for the Chinese edition: Beijing Reader's Cultural & Arts Co., Ltd.

本书中文简体字版由北京  赢 赢文化传媒有限公司独家授权, 全书文、图局
部或全部, 未经同意不得转载或翻印。

30分钟快速学习法

本书的编排能够让你快速掌握解决冲突的方法。

- 每一章围绕着3个中心问题展开，这些问题在每一章中都会得到解答。
- 书中有帮助你训练解决冲突的能力的小练习，它们能够激发你的积极性。练习题的参考答案见本书第87页。
- 在每一章结束的时候，最重要的内容会被再次总结归纳一遍。

本书结构清楚明了，每章之后还有相应的总结强化知识点，这也便于你随时拿在手中翻阅自己感兴趣的部分。



目录



开篇语 4

Chapter



什么叫“解决冲突”

7

为什么会有冲突	10
冲突的责任在谁	13
为什么争吵	16
每个人的理解不一样	19
避免冲突	22

Chapter



双赢策略

25

表达方式的转换	28
主动倾听	32
换位思考	36
保持客观	38
谨记双赢策略	40
利用幽默解决冲突	43

丹尼尔，脾气暴躁	50
海伦娜，阴险	53
本，好为人师	56
奥利维亚，受害者	59
迈克，吹毛求疵	62
尼克，讨人厌	65

见仁见智之事	72
到此为止	76
这里谁说了算	79
我受不了你	82
整件事情值得吗	84

附录：参考答案	87
---------	----





开篇语

如果你看错了电视节目，这不但不会增长你的见识，还可能会误导你——很多的动作片都告诉你，只要大声地抱怨就能够解决冲突。但是在现实生活中，这种行为只会使得矛盾升级恶化。

那么，脱口秀节目呢？这些节目并不是在调解冲突，而是在嘲笑愤怒的观众，因为大部分在节目中讨论的冲突依然存在，并没有得到实质性的解决。

在本书中，我们将告诉你如何才能真正地解决与他人的意见分歧、矛盾与问题。

如果你受够了总是用侮辱、诽谤或者暴力来解决冲突，

那么本书是你最好的选择。本书能够帮助你保护自己与他人远离伤害、侮辱和失望。

在本书中你将循序渐进地学会解决冲突的方法：

- 第一章介绍“解决冲突”这个主题的一些基本知识。
- 第二章介绍缓和情绪与获得冲突对象理解的方法。
- 接下来在第三章中结合例子，介绍各种不同类型的冲突。通过这一章的学习你会知道如何解决与不同类型的人之间的冲突，防止冲突升级。
- 第四章是一个真正的挑战。利用前面几章中的知识你完全能够战胜这个挑战。它涉及的是复杂的冲突情境，你必须谨慎采取行动。

祝你阅读愉快，祝你成功！

比约恩·格默

克里斯蒂娜·索尔



Chapter

什么叫 “解决冲突”

- 在什么情况下争吵才有意义？
- 争吵的目的是什么？
- 为了避免冲突你必须注意什么？



不用将对方置于死地也可以解决冲突。

——德国心理分析师 亚历山大·米切利希

不看本书你也知道，一个人不应该立刻将自己的冲突对象置于死地。米切利希所说的话的含义比其字面意义要深远。他希望人们努力调解冲突，而不是与对手作斗争。

事实证明要做到这一点非常困难。如果别人惹你生气或者对你不公，你不想把你的意见说出来吗？或者你属于那种为了和平而不愿表露你的不爽或者压抑的人，你相信时间会治愈一切创伤。

大家都想和平地解决冲突，但是不可能每时每

刻都能够做到这一点。冲突常常会引起一场激烈的
争吵。在这种情况下，一定要怀着解决冲突的目的
公平地争吵。

读完本章之后，你将掌握与冲突相关的基本知
识和解决冲突的办法。





为什么会有冲突

会争吵的人并不可怕，可怕的是那些一声不吭的人。

——诗人 玛丽·冯·埃布纳-埃申巴赫



莎拉的故事

莎拉和朱莉娅是好朋友，但在朱莉娅生日这天，莎拉并未接到好友给她的生日派对邀请。对此莎拉感到十分不满，以下是她的心理活动：

今天是星期天，朱莉娅的生日。非常感谢她没有邀请我去参加她的生日派对。这是意料之中的事！最近几天她只跟其他的女生玩。现在她肯定与莫里茨、简、奥莉坐在房间里

兴高采烈地庆祝生日，而我只能在这里自娱自乐。我做错了什么了吗？去哪儿我都带她一起去，有什么心事都对她说，但是现在她居然没有邀请我去参加她的生日派对。我无法理解！

我不会对她表示祝贺！她可能会忘记我的祝贺，她与其他女生玩得正开心呢。我没必要让自己看起来像个傻瓜。朱莉娅，你这个笨蛋，去你的！我再也不会跟你说话了。你亵渎了我们的友谊，你根本不配做我的朋友。

第二天在学校里莎拉看也没看朱莉娅一眼，更不用说跟她说话了。莎拉的情绪非常低落，从她的脸上就可以看出她的愤怒与失望。

在放学回家的路上，朱莉娅对莎拉说：“说说，你到底怎么了？你忘记了我的生日，看也不看我一眼还拉长着脸，好像我做了什么不可饶恕的事。”莎拉回应道：“你这个笨蛋，别烦我，让我安静一会。如果你不想再和我做朋友，不想邀请我去你的派对，那你就直说，不要在我旁边做鬼脸讨好我。”莎拉就这样不问缘由地训斥了朱莉娅一顿，但事实上朱莉娅

根本没有举行生日派对，而是与父母一起去了意大利旅游。



讨论冲突而不要胡乱猜测

莎拉无缘无故地失望，并且伤害了她的一个朋友。如果你像莎拉那样，不积极地解决问题，而是被动地积累愤怒，那么你会非常不开心，或者你的愤怒会在错误的时间、错误的地点爆发出来。很多时候，冲突就是这样产生的。其实，如果当初莎拉能给朱莉娅打个电话向她表示祝贺，那么莎拉就会认识到自己的沮丧与失望其实毫无根据。

当然并不是所有的冲突都能这么轻易地得到解决，但是如果不想办法解决，你的愤怒肯定不会自行消失。

规则 1

自己引起的冲突自己解决，这是你的责任。别人没有义务帮你解决，因为别人从你的面部表情看不出来是什么让你不舒服、让你压抑。



冲突的责任在谁

遇到冲突或者不愉快的事情，人们一般会先寻找责任人。

请看下面这个例子：

老师：“我对你们非常失望。虽然你们知道我要考查什么，但是你们的考试结果还是非常糟糕。很明显，你们根本没有把心思放在学习上。”

学生：“我们确实花时间学习了，但是考试题目太难了，大部分题目我们都不会做。”

老师：“如果你们做完了所有的课堂练习还是觉得考试太难的话，那你们就应该想想，你们是否有资格在这所学校学习。”

学生：“我们并不笨！问题是您总也讲不清楚，您的课总是乱七八糟的。”

.....



不要用分摊责任的办法来解决冲突

在上面的这个例子中，学生和老师在追究对方的责任，也就是在采用分摊责任的方式解决冲突，这种方法最主要的特点就是：

- 想搞清楚是谁引起的冲突。
- 相互推卸责任。