CHANGING THE CONVERSATION

深度解读冲突的本质，促成高效沟通

解决冲突的关键技巧

[美] 达纳·卡斯帕森（Dana Caspersen）◎著
刘林波◎译

你害怕与人发生冲突吗？

如何用高情商化解冲突？

被翻译成8种语言的高效沟通工具书，国际知名冲突调解专家的代表作！

《纽约时报》《今日心理学》《书页杂志》等重磅媒体赞誉推荐！

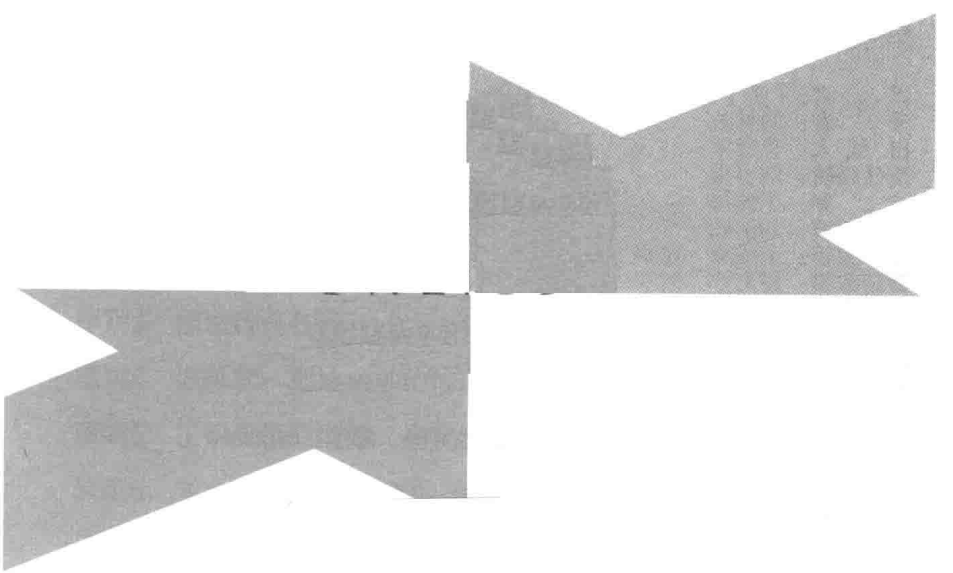
3大核心模块，17个沟通技巧，正反面情景示范规避雷区
真正高明的沟通，不在说服的理由，而在说话的方式

湖南文艺出版社 HUNAN LITERATURE AND ART PUBLISHING HOUSE
博集天卷 CS-BOOKY

需要全本请访问 www.ertongbook.com

解决冲突的关键技巧

[美] 达纳·卡斯帕森（Dana Caspersen）◎著
刘林波◎译



湖南文艺出版社
HUNAN LITERATURE AND ART PUBLISHING HOUSE
博集天卷
CS-BOOKY

Copyright © 2014 by Dana Caspersen and Joost Elffers
All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form.
This edition published by arrangement with the Penguin Books, an imprint of Penguin Publishing Group, a division of Penguin Random House LLC.

©中南博集天卷文化传媒有限公司。本书版权受法律保护。未经权利人许可，任何人不得以任何方式使用本书包括正文、插图、封面、版式等任何部分内容，违者将受到法律制裁。

著作权合同登记号：图字 18-2022-028

图书在版编目（CIP）数据

解决冲突的关键技巧 /（美）达纳·卡斯帕森（Dana Caspersen）著；刘林波译 . -- 长沙：湖南文艺出版社，2022.5
书名原文：Changing the Conversation
ISBN 978-7-5726-0610-6

Ⅰ . ①解… Ⅱ . ①达… ②刘… Ⅲ . ①人际关系学—通俗读物Ⅳ . ① C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2022）第 045411 号

上架建议：畅销·人际沟通

JIEJUE CHONGTU DE GUANJIAN JIQIAO
解决冲突的关键技巧

作　　者：［美］达纳·卡斯帕森（Dana Caspersen）
译　　者：刘林波
出 版 人：曾赛丰
责任编辑：刘雪琳
监　　制：于向勇
策划编辑：刘洁丽
文字编辑：王成成　张妍文
营销编辑：段海洋　时宇飞
版权支持：张雪珂
封面设计：末末美书
版式设计：李　洁
内文排版：麦莫瑞
出　　版：湖南文艺出版社
（长沙市雨花区东二环一段 508 号　邮编：410014）
网　　址：www.hnwy.net
印　　刷：三河市中晟雅豪印务有限公司
经　　销：新华书店
开　　本：875 mm × 1230 mm　1/32
字　　数：145 千字
印　　张：8.25
版　　次：2022 年 5 月第 1 版
印　　次：2022 年 5 月第 1 次印刷
书　　号：ISBN 978-7-5726-0610-6
定　　价：48.00 元

若有质量问题，请致电质量监督电话：010-59096394
团购电话：010-59320018

CONFLICT



冲突



目录

Contents

反向原则：“绝对不要这么做”清单 006

正向原则：“你需要这么做”清单 007

有效聆听与好好说话 009

原则1 不要只听攻击性的话，听听对方的话中话。 017

原则2 忍住攻击对方的冲动，改变谈话方式。 031

原则3 假设自己在和最佳状态下的对方沟通。 045

原则4 把需求、利益诉求和行动计划区分开。 057

原则5 正视自己的情绪，把它们视为信号。 081

原则6 学会区分确认与同意。 099

原则7 当他人在说话时，不要提建议。 111

原则8 避免主观评判，多讲客观事实。 123

原则9 验证你的假设。如果证明你的假设是错的，那就放弃它们。 135

需要全本请访问 www.ertongbook.com

改变对话 147

原则10　发生冲突时，多想想为什么。 151

原则11　相信双方还能有效沟通，哪怕看起来不太可能。 161

原则12　如果你正在让事情变得更糟，停下来。 181

原则13　弄清楚当前的情况，而不是追究是谁的过错。 193

推进解决 207

原则14　承认冲突，找到对的人沟通核心问题。 211

原则15　相信还有其他选择，找到双方都能接受的方案。 223

原则16　达成共识，并且明确可能发生的改变。 233

原则17　预判风险，并做好应对冲突的方案。 245

你无法改变别人在冲突中的表现，
通常，你也无法避免冲突。

但，
你可以改变
自己的表现。

灵活运用书中所提到的方法，

你就可以提高自己的沟通能力。

当你提升了你的沟通能力，

你就可以
解决生活中
遇到的各种冲突。

本书将提供

17 个解决冲突的
关键技巧

当你处于社交困境时，这些技巧会非常有效。

把冲突当作一次机遇

本书中的沟通技巧能够帮助人们改变冲突中的表达方式。它们能够提供一种由内而外地解决冲突的方法，并且最终让冲突的双方都满意。这些技巧鼓励人们把冲突当作一次机遇。这会让我们意识到，我们能唤起自己的好奇心和勇气，走出不断攻防的死循环，更优雅、更有技巧地去解决冲突。

无论你是否按照章节顺序阅读这本书，我都建议你花时间做一些练习。有效解决冲突的能力重在实践应用，任何想要拥有这种能力的人都可以参照本书做一些练习。

冲突有它潜在的价值，也是生活中不可避免的一部分。

当然，破坏性冲突除外。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

反 向 原 则

“绝对不要这么做”清单

这会阻碍你有效聆听和表达

1. 只关注对话中的攻击性信息，忽视对方表达的其他信息。
2. 攻击对方，让冲突变得更具破坏性和持续性。
3. 激怒对方，让他表现出糟糕的一面。
4. 把需求、利益诉求和行动计划混为一谈。
5. 无视自己的情绪，或是用破坏性的方式把它们表现出来。
6. 觉得确认就代表同意，因此不敢确认对方的任何观点。
7. 总是在提建议，而不好好倾听。
8. 评判他人，并且把自己的主观意见强加给他人。
9. 根据自己的假设行事，但不验证这些假设的真实性。

这会进一步升级冲突的破坏性

10. 立场强硬，拒绝其他观点。
11. 认为当前的沟通是毫无价值的。
12. 忽视自己该承担的责任，让事情变得更糟。
13. 把过错归咎于他人，而不去全面了解情况。

这会妨碍事情向好的方向发展

14. 否认冲突，和错误的人沟通，逃避真正的问题。
15. 认为没有更好的解决方案，即使对现有方案不满意，也勉强接受。
16. 达成模糊的共识，或者根本未达成一致的意见。
17. 忽略未来发生冲突的可能性，并且没有准备应对突发事件的方案。

正向原则
“你需要这么做”清单

有效聆听与好好说话

1. 不要只听攻击性的话，听听对方的话中话。
2. 忍住攻击对方的冲动，改变谈话方式。
3. 假设自己在和最佳状态下的对方沟通。
4. 把需求、利益诉求和行动计划区分开。
5. 正视自己的情绪，把它们视为信号。
6. 学会区分确认与同意。
7. 当他人在说话时，不要提建议。
8. 避免主观评判，多讲客观事实。
9. 验证你的假设。如果证明你的假设是错的，那就放弃它们。

改变对话

10. 发生冲突时，多想想为什么。
11. 相信双方还能有效沟通，哪怕看起来不太可能。
12. 如果你正在让事情变得更糟，停下来。
13. 弄清楚当前的情况，而不是追究是谁的过错。

推进解决

14. 承认冲突，找到对的人沟通核心问题。
15. 相信还有其他选择，找到双方都能接受的方案。
16. 达成共识，并且明确可能发生的改变。
17. 预判风险，并做好应对冲突的方案。

FACILITATE

解决冲突的关键技巧

如何增加你的有效社交

LISTENING AND SPEAKING

有效聆听与好好说话

玛丽祖母曾经教导我，如果织毛衣的时候，毛线缠成了一团，要想解开它，只抽出一根线的做法是错误的。毛线结里的线相互缠绕，错综复杂，如果只抽出一根线，会让整个结缠绕得更复杂、更难解。

在你找到解开毛线结的有效方法之前，你需要先琢磨一下这些线是怎么缠在一起的。

起初，我试着从一根线入手，我以为只要这根线解开了，那么整个结就会随之散开。然而事与愿违，我看着眼前这个结缠得越来越紧，越来越复杂，最后，我不得不用剪刀把它剪开。

有一天，我厌倦了总是发生这种情况，于是尝试了祖母建议的方法。我开始观察整个毛线结，思考该怎样解开它。

我试着去弄明白它为什么缠绕成了一个结。

需要全本请访问 www.ertongbook.com