Healing the Heart of Conflict

和解的艺术

——冲突解决八步法则

〔美〕马克·格平（Marc Gopin）著
张飞龙 张伟 龚格格 译



8
CRUCIAL STEPS TO MAKING PEACE
WITH YOURSELF AND OTHERS

中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press
CCTP

需要全本请访问 www.ertongbook.com

【作者简介】

马克·格平博士是美国George Mason大学冲突分析及解决学院的荣誉教授，主讲世界宗教、外交和冲突解决学。作为著名的冲突分析和解决专家，他曾在全美各地讲学，也在意大利、印度、以色列和瑞士等其他国家做过讲座。他经常以分析家的身份出现在CNN、美国公共广播公司（PBS）的“吉姆·莱赫新闻时间”（Newshour with Jim Lehrer）等媒体上。



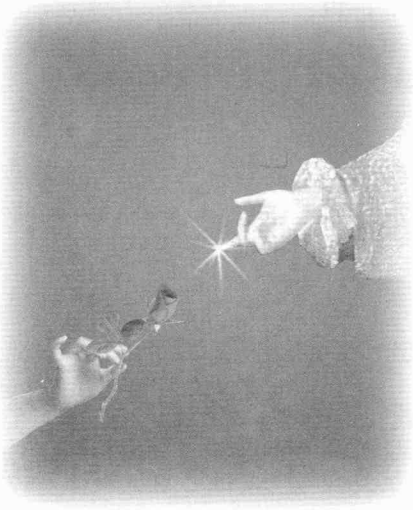
当你和你的爱人、亲戚或者吹毛求疵的同事发生冲突时，《和解的艺术》都将为你提供相当有启发性的行之有效的解决方案。

Healing the Heart of Conflict

和解的艺术

——冲突解决八步法则

〔美〕马克·格平（Marc Gopin）著
张飞龙 张伟 龚格格 译



8

CRUCIAL STEPS TO MAKING PEACE
WITH YOURSELF AND OTHERS

中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press

北京市版权局著作权合同登记章
图字：01-2005-4325

Healing the Heart of Conflict by Marc Gopin
Copyright © 2004 by Marc Gopin, all rights reserved.
Published by arrangement with RODALE INC. , Emmaus, PA, U.S.A.

本书中文简体字版由Rodale Inc.授权中央编译出版社独家出版发行。版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

和解的艺术：冲突解决八步法则 /（美）格平著；张飞龙，张伟，龚格格译.
—北京：中央编译出版社，2007.8
书名原文:Healing the Heart of Conflict
ISBN 978-7-80211-510-1
Ⅰ. 和… Ⅱ.①格…②张…③张…④龚… Ⅲ.人际关系
学—通俗读物 Ⅳ.C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2007）第110188号

和解的艺术：冲突解决八步法则

出版发行：中央编译出版社
责任编辑：韩德江
地　　址：北京西单西斜街36号（100032）
电　　话：（010）66509360 66509361（编辑部）
（010）66509364（发行部） 66509618 （读者服务部）
http：//www.cctpbook.com
Email:edit@cctpbook.com
经　　销：全国新华书店
印　　刷：北京金秋豪印刷有限责任公司
开　　本：787*960毫米 1/16
字　　数：150千字
印　　张：14.25
版　　次：2007年8月第1版第1次印刷
定　　价：26.00元

本社常年法律顾问：北京建元律师事务所首席顾问律师 鲁哈达

目 录

前 言 …… 1

第一篇 基础篇：八步法则 …… 1

第一章 自省——身份与性格 …… 3

深刻反省我们自身矛盾的根源，并使我们的个性成为解决矛盾的必要辅助手段。

从自我反省开始 …… 4
作为精神历程的自我反省 …… 8
关心自我 …… 10
承认错误的勇气 …… 11
在矛盾中找到意义 …… 13
以新的方式进行自我定位 …… 18

第二章 感知——情感作为冲突和解决冲突的核心 22

感知：不管这些引起冲突的内心情感是积极的还是消极的，我们都需要仔细辨别和正确面对，然后把它们转化成有利于解决冲突与矛盾的工具。

面对矛盾性情感 …… 24
挽救人际关系的积极情感 …… 26
积极情感的转换性力量 …… 29
平衡情感 …… 33
治愈心灵的情感 …… 36

第三章 了解——了解矛盾与冲突 …… 41

了解：就是通过了解其他矛盾来超越问题的界限，从

需要全本请访问 www.ertongbook.com

这种知识中汲取普遍的经验教训，从而懂得怎样做会造成伤害，怎样做才能解决矛盾。

过失归因 …… 44
如何交流 …… 45
冲突陷阱 …… 46
权力以及权力的不均衡 …… 47
需求和利益 …… 50
旧伤疤 …… 51
复杂动机 …… 53

第四章　聆听——聆听的艺术 …… 57

聆听就是技巧性地辨析每一句话，不放过每条线索，那将帮助你进入周围人的世界，尤其是和你发生冲突的人的世界。

倾听——其他几步的辅助手段 …… 59
聆听——既是一种技巧，也是一种道德品质 …… 60
听话外音 …… 61
倾听——领导者的一把钥匙 …… 63
倾听——了解人们需要的关键 …… 67
恰当的聆听——能够促使我们采取行动 …… 69
倾听和情绪转移 …… 71

第五章　观察——观察的艺术 …… 74

观察：运用技巧去观察每一件事情，从而找出一条线索，那将会帮助我们进入他人的世界，特别是对手的世界。

观察优秀的领导 …… 78
集体中的良性关系与破坏性矛盾 …… 78
超越第一印象的观察 …… 80
观察见面时的情节 …… 81
睁大眼睛，认清对手 …… 86
潜在的因素可能导致严重冲突 …… 87
怎样观察 …… 87

第六章　想象——畅想未来 …… 89

想象：从冲突之网中挣脱出来，后退一步，憧憬一下那些可以彻底改变生活和改善人际关系的途径。

想象疗法 …… 89
没有想象是不行的 …… 92
克瑞和她的同事 …… 97
忘记过去 …… 99
与上校、牧师和酋长一起畅想未来 …… 100
容忍矛盾 …… 102
培养孩子积极的想象 …… 104
重新思考 …… 106

第七章　行动——行为和态度的转化性力量 …… 108

行动：生活中，我们从前几个步骤中获得智慧，采取行动则是这些智慧的结果。

对待我们所爱的人 …… 109

人生的转折点上采取果断的行动 …… 113
在冲突变得具有毁灭性之前，采取行动 …… 117
身体语言能够解决已经存在的冲突 …… 121
达观和勇气 …… 123

第八章　表达——对话和沟通的挑战性 …… 126

我们的目标就是相互沟通和妥协，最终解决冲突，因此表达就是将我们从前几章里学到的知识运用到每一句话里。

过　境 …… 127
北爱尔兰 …… 128
慎重选择语言，仔细考虑每句话 …… 130
战争中有利于解决冲突的言语 …… 132
仪式的力量 …… 136
花点时间与人交谈 …… 138

第二篇　应用篇：工作、家庭、社区…… 141

第九章　工作——八步法创造一种生活 …… 143

工作：在日常工作中运用八步法则，这样能够预防矛盾的出现；即使矛盾已经出现了，也能弱化矛盾，解决矛盾。

健康办公室 …… 144
受伤的工作者和办公室里的斗士 …… 147

拙劣的领导方式 …… 148
寻找意义和价值 …… 150
合作并把握成长的机会 …… 153
在工作中正确看待个人风格和需求 …… 155
人际关系中的适应性 …… 157
友好竞争 …… 158

第十章　爱——八步法在家庭中的应用 …… 160

爱：在处理日常家庭关系的过程中，把八步法则运用到每个具体事情上，就能预防新的矛盾出现，又能够解决积累已久的冲突。

持续的关注 …… 162
重建破裂的关系 …… 163
成长与转换 …… 166
从困扰到解决 …… 168
从我们所爱的人身上效仿其积极的一面 …… 170
对“完美”的幻想 …… 172
家庭和睦之路 …… 175
循序渐进地解决问题 …… 180

第十一章　和谐——八步法在社区中的应用 …… 184

和谐：在社区生活中结合八步法则，我们就既能预防新矛盾的出现，也能解决旧矛盾。

倾　诉 …… 187

主动向敌对方示好 …… 190
同时接受好坏双方 …… 192
不惜一切代价地聆听 …… 194
为他人留出空间 …… 196
在耐心与激情之间 …… 198
关　爱 …… 200
诚实，谎言，坦诚 …… 202
移情能力 …… 204
挑战过去以创造幸福生活 …… 206

致　谢 …… **210**
作者简介 …… **212**

前　言

很久以前还在我的孩提时代时，我就是家里的和事佬。随着年龄的增长，建立一个旨在调解矛盾与冲突的机构的念头出现在我的脑海里。从那时起，我的整个职业生涯就在教书、谈判、旅游中度过。为了能介入世界上最难缠的地缘政治中，我去过中东、亚洲、北爱尔兰以及其他许多麻烦不断的地方旅游。参加过我的培训的人员包括演员、政客、军官、外交家，也有极端分子。在美国和海外，我培训过数千名学员，而且直到今天这种培训工作仍在继续。同时作为一名犹太传教士，我曾数次到犹太社区服务，帮助教友处理日常事务和家庭冲突，而正是这些冲突和矛盾使生活的很多方面遭到了破坏。从这个视角入手，我得出了一些有关各种各样的冲突的结论性见解，而这个重要的视角是从我扮演的不同角色的经验中获得的。

我所发现的是，敌对民族间的那些能引发冲突的难以处理的世仇，和那些对个人来说影响巨大的破坏性的个人和家庭矛盾有着根本的相似性。

我所关注的冲突类型非常复杂，对抗的方式也非常复杂；对抗既耗费我们的精力，也达不到目的(在任何情况下，我们本来可以运用这八个步骤提高解决冲突的能力)。这是因为些许的争论和分歧实在微不足道。事实上，根据我的经验，通常人与人之间存在些微的意见分歧是十分有益的，不同的看法会激励我们做出创造性的决定，认清事物的本质，挖掘我们的潜能；一句话，有些意见分歧是富有建设性的。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

然而，与生活中的起起落落不同，破坏性的冲突是指那些对正在进行的事业基础产生损害的活动，并且它抵制表面上看来有任何转机的解决方法。例如，冷漠的父亲和暴怒的儿子之间的冲突，由互相关爱转变成相互怀恨、相互嫉妒的姐妹之间的冲突，由友好发展到不信任的商业伙伴和亲密朋友之间的冲突，从小到大就被仇恨包围着的不同种族、不同信仰的邻里之间的冲突。破坏性的冲突是以最初的不满情绪为基础的，理性地讨论和谈判不能解决问题。诚然，人与人之间的矛盾冲突都有内在的原因。我们内心的自我身份对我们如何和他人相处起着决定性作用。正因如此，如果想解决自己或者他人的冲突，最好先从自我入手。

我发现，让人产生受辱和不敬的感觉是大多数冲突的根本起因。同样，解决的根本依据也包含相反的因素：使他感觉受到尊敬，感觉受到重视，使他发现社区生活的意义。坦白地说，我无数次运用这些基本的积极情感，例如关心家庭、呵护友谊、尊敬死者，总之是尊敬，很快使一些好看不共戴天的仇敌改善了关系，问题解决之容易让我惊讶不已。

我最终认识到，永久性解决破坏性冲突的唯一途径存在于自我反省和信仰成熟的过程中。这对解决耶路撒冷或加沙城居民之间的冲突十分有效，对解决那些在工作中或者社区中出现的家庭成员或先前的好友之间的冲突也同样有效。真正能解决冲突的方法要求具备很多条件，可是它给我们提供了一种自由意识和重新体验自己能量的方法。当我们向最好的自我前进时，它给我们提供了一个重新整合轻重缓急的方法。

辨认生活中的破坏性冲突并不困难。下面列举了一些破坏性冲突的典型特征：

•所有显而易见的解决方法对冲突双方而言都是不可接受的。

•当事方感觉即使当初所有的争论都已经解决，痛苦和愤怒仍然存在。

•即使对手在抱怨说希望它结束，但是冲突似乎有生命，循环延续

不停。

•种种迹象表明当前的冲突并非和宣称的观点有关。

•敌对的双方丧失了观点（都很盲目），在冲突上花的时间比判断冲突的合理性还要多。

•敌对的一方或许说他们感觉到某种情绪：悲哀、失望、不满，然而很显然其他更加强烈的情绪（愤怒、报复的欲望）也包含其中。

•双方都觉得需要不顾一切取得冲突的胜利，因为他们觉得自己的生命或者身份岌岌可危（即使外部的事实证明这种说法没有正当理由也无所谓）。

•双方似乎被拖入战争，就好像他们以战争为生似的。

破坏性冲突绝对可以解决，但是双方都需要有一个转变的过程才能打破僵局；只有双方以积极的态度控制冲突，冲突才能得以解决。而且，转变立场自然对己有利，也对解决问题有利。鉴于此，我认为，写一部指南帮助人们结束矛盾重重的人际关系，摆脱破坏性情感，并将之转变成积极的、健康的情感，是相当重要的。这些指导方法就是八步法。

在《和解的艺术：冲突解决八步法则》中，我并没有把重点放在如何解决冲突上，正如书名所暗示，本书的重点在于深入地解决矛盾与冲突。一段时间后，我教的方法会产生令人惊讶的、转变性的效果。如同从我调解国际和平工作中选取的案例所展示的那样，八步法的培训课程超越了种族、性别、政治和国别障碍，因此它可以创造性地应用到全世界破坏性冲突的解决之中。

本书的前八章阐述了我所倡导的方法——采取必要的步骤解开束缚着我们的破坏性冲突之网。书中每一章都包括我工作中的奇闻轶事、我和他人的私人生活记录，以及哲学、伟大的宗教传统、文学、心理学、社会科学的参考资料，还有国际谈判中最新应用的技巧。

与那些认为解决冲突只有通过正式讨论的方法不同，我认为，解决

冲突的过程必须始于内省，终于交流和对话。我认为效果极佳的八步法要求我们按以下步骤操作：认同—感觉—理解—观察—设想—实施—交谈。每一步都彼此密切相关，每一步都在为下一步实施的可能性做充分的铺垫。所有的步骤都告诉我们如何反省自己，使我们的个性真正有益于冲突的解决。这将使我们为了解决冲突，而认真关注自己和他人的情感力量。由此我们可以理解在对手之间正在发生的一切冲突的动因，并且使我们能够运用全新的方式和技巧聆听他人讲话。从而，我们可以了解冲突方方面面的启迪作用，但这通常是没人能够注意到的。然后我们又开始构想创造性的解决方法，而这也通常没人敢于设想。所有这一切使我们采取强有力的行动去彻底改变令人绝望的状况。最后，我们运用语言的力量进行交流，这并不是去伤害任何一方，而是去解决冲突，并创造新的现实。这里的关键是每一步骤都要建立在实施前一步骤所获得的力量和能力的基础之上。

在本书的第二部分，我们把从八个步骤中所学到的知识应用于各个场合之中，在这些场合里我们最常见到破坏性冲突。第九章和第十章论及日常生活中所发生的破坏性冲突，并阐明八步法应该怎样应用于每一案例。最后一章提倡和谐运用八步法，鼓励我们在集体生活中运用从前八章学到的知识，从而使所有的人得更加幸福、健康地生活。第十一章包含一些富有启发意义的例子，它们都是从充满毁灭性冲突的地区选取的，比如利比亚。这一章也讨论了各种使当地社会政府、小公司、非营利机构或其他组织能够和谐运用的方法，以及为了共同的利益把个人目标同社会目标结合在一起的方法。

踏上本书所规划的旅程，我们就会更加幸福，越来越健康，因为我们将会发现各种途径来恢复那些已经中断的人际关系，并建立起牢固的私人关系和商业联系。我们经常会陷入个人和家庭的麻烦之中，我们也会经常听命于这样一个事实：我们的家庭注定矛盾不断，我们的事业也注定冲突频频，这种现象太过频繁了。实际上我们在假定这个世界一定

得饱受冲突的折磨。然而通过我们一步步地学习，终将意识到无论在家庭中、在朋友之间、在公司、还是在社会，我们都可以解决冲突，都可以创造一个更加温馨的环境。

当我很小的时候，还没有人把解决冲突和治愈战争创伤当作一种职业，然而在我有生之年看到全世界成千上万的勇士把解决冲突当作自己的探索领域、一种职业、一种职业激情，直指人性的改善。社会及时出现了专业领域让我实现自己深切的愿望，这让我感到十分幸运。我曾被赋予运用我的智慧和热情治愈暴力、仇恨和战争所造成的创伤的特权。我最深切的愿望就是那些读过此书的人会在治愈冲突创伤的过程中发现乐趣，把幸福带给自己和他人。

马克•格平

第一篇

基础篇：八步法则

需要全本请访问 www.ertongbook.com