第一图书网, tushu007.com

<<核心冲突>>

图书基本信息

书名：<<核心冲突>>

13位ISBN编号：9787115324504

10位ISBN编号：7115324506

出版时间：2013-12-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：[美]鲁思·安娜·阿比盖尔 (Ruth Anna Abigail),[美]达德利·D·卡恩 (Dudley D. Cahn)

译者：季发,高凯,刘新茹,邱建国

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

为什么你的上司、同事总是给你出难题？
为什么你的团队永远孤立你，让你格格不入？
为什么你在家庭关系中总是陷入被动、无奈的怪圈？
为什么你总是一点就着，无法淡定冷静？
《核心冲突：化社交危机为共赢契机的冲突管理》是一本兼顾理论性和实用性的冲突管理书籍，可以一次解决你的所有社交烦恼。
全书共分3部16章，通过对冲突的基本概念、看待冲突的视角、冲突的形式和分类以及压力、愤怒和宽恕等具体行为的剖析，系统阐释了冲突的来龙去脉，原因后果和处理办法，并介绍了交流在冲突管理中的重要意义。
通过阅读《核心冲突：化社交危机为共赢契机的冲突管理》，读者可以轻轻松松提高情商、获取正能量。

作者简介

鲁思·安娜·阿比盖尔（Ruth Anna Abigial）和达德利·D·卡恩，本书的两位重量级作家是纽约州立大学传播学与沟通方面的教授，同时也是冲突管理领域的专家级人物。
两位教授不仅在学术上高屋建瓴，在实际中也经验丰富，分别在世界500强的第一梯队企业中担任全球领导力项目的项目牵头人，他们的著作具有“德国风格，严谨求实的”的特点，善于运用“同一种思维，同一种语境”解决问题。
而在本书的写作中。
两位专家也发挥了其特点，使本书逻辑严密，高校击中问题核心。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

前言
致谢
第一部分管理冲突过程
第一章 冲突研究导论 1
本章目标 1
关键词 1
一、人际冲突的定义 4
二、冲突的必然性 7
（一）冲突是生活的一种真相 7
（二）人际暴力并非不可避免 10
三、冲突管理及技巧的定义 11
四、冲突沟通过程 13
五、冲突沟通的利弊 16
六、冲突的消极观点 18
小结 21
第二章 冲突过程观 27
本章目标 27
关键词 27
一、冲突的一般过程 28
二、积极冲突过程的模式和循环 30
三、消极冲突过程的模式和循环 35
（一）冲突回避循环和“寒蝉效应” 36
（二）竞争升级和暴力循环 41
四、冲突过程：成功解决人际冲突的六个步骤 46
（一）准备：明确自己的问题、需要和困难 47
（二）告诉对方“我们需要谈谈” 48
（三）人际对抗：向对方表述你的问题 49
（四）考虑对方的观点 50
（五）处理问题：实现相互理解并达成协议 52
（六）跟进解决方案：为重新评估问题限定一个期限 52
小结 53
第三章 冲突中的沟通选择 58
本章目标 58
关键词 58
一、对方中心取向：非自我肯定型沟通行为选择 60
（一）选择回避 63
（二）选择顺从 64
二、自我中心取向：被动攻击型沟通或攻击型沟通选择 65
（一）被动攻击型沟通方式选择 65
（二）攻击型沟通方式选择 67
三、关系中心取向：自我肯定沟通方式选择 71
（一）选择妥协 74
（二）选择合作 75
四、合作：首选方法 77
（一）降低个人和关系的压力 77

（二）个人和关系的高速成长及满意度 78
（三）合作的实施 79
五、沟通考虑因素：选择恰当的沟通方式 84
（一）场合（包括时间和地点） 84
（二）对方 85
（三）你的需求 85
小结 86
第四章 回应冲突：S—TLC系统 90
本章目标 90
关键词 90
一、冲突情境中的沟通 91
二、S—TLC系统 92
（一）停止：等一下，别着急 92
（二）思考冲突：分析冲突情境 93
（三）冲突情境中的倾听 97
（四）冲突情境中的沟通 99
小结 106
第五章 通过谈判管理冲突的得与失 112
本章目标 112
关键词 112
一、无形问题 113
二、有形问题 116
三、谈判基础 119
（一）竞争性谈判 120
（二）合作性谈判 121
小结 131
第二部分打破冲突扩大化周期
第六章 管理冲突气氛 136
本章目标 136
关键词 136
一、权力滥用的威胁 138
二、竞争的威胁 146
三、不信任（怀疑）的威胁 148
四、防御性行为的威胁 152
小结 156
第七章 压力管理 161
本章目标 161
关键词 161
一、压力的类型 164
（一）良性压力和过弱压力 164
（二）过强压力 165
（三）恶性压力 169
二、改变看待生活挑战的方式 174
（一）第一种方案 174
（二）第二种方案 175
（三）第三种方案 176
三、过强压力和恶性压力的来源 177

四、回应过强压力和恶性压力的建设性思想和积极观念 177
小结 183
第八章 愤怒管理 188
本章目标 188
关键词 188
一、体验愤怒 192
二、愤怒管理：愤怒发作或不发作的3种不同方式 194
（一）愤怒发作之前 199
（二）有效表达愤怒情绪：愤怒管理的注意事项 202
（三）回应他人的愤怒 206
小结 207
第九章 面子管理 211
本章目标 211
关键词 211
一、理解面子的需求 213
二、两种面子类型：积极面子和独立面子 215
三、面子工作 219
（一）预防性面子工作 219
（二）支持性面子工作 221
（三）矫正性面子工作 223
（四）修补程序 224
四、回应他人 229
五、网络空间中的冲突管理和印象管理 230
小结 232
第十章 通过宽恕管理冲突 236
本章目标 236
关键词 236
一、关系违规 237
二、为什么研究宽恕与和解 239
三、宽恕与和解的定义 240
四、宽恕的好处 242
（一）宽恕有利于我们的精神健康 242
（二）宽恕有利于我们的身体健康 243
（三）为什么人们不选择宽恕 244
五、完成宽恕 245
（一）学会宽恕 245
（二）宽恕的不同层次 246
六、完成和解 248
（一）和解的不同层次 248
（二）和解的步骤 249
七、超越受害 257
八、寻求宽恕 259
小结 260
第十一章 通过调解管理他人的纠纷 264
本章目标 264
关键词 264
一、纠纷解决方案 265

二、正规调解与非正规调解 267
三、调解员的角色 268
四、调解步骤：循序渐进 273
（一）受理过程 273
（二）开案陈述 274
（三）描述纠纷 276
（四）共同点 278
（五）最终协议 279
（六）调解结束 282
小结 283
第三部分深化我们对冲突管理的理解
第十二章 理论视角下的冲突管理 288
本章目标 288
关键词 288
一、冲突之个体内部理论 290
（一）心理动力学理论 290
（二）归因理论 295
（三）不确定理论 297
二、冲突的人际关系理论 300
（一）社会交换理论 300
（二）系统理论 306
小结 307
第十三章 团队冲突管理 312
本章目标 312
关键词 312
一、团队冲突的本质 314
（一）冲突的类型 314
（二）冲突：团队的开发者 319
二、冲突造成不理想的结果之时 322
（一）角色冲突 322
（二）群体思维 324
（三）阿比林悖论 324
（四）路西法效应 325
三、解决冲突的策略 327
小结 329
第十四章 组织冲突管理 333
本章目标 333
关键词 333
一、组织中的差异和冲突 334
礼貌的回应方式 336
二、工作／生活冲突 339
三、工作场所中的恐吓性行为 342
（一）从活动场所到会议室 342
（二）管理恐吓者 345
小结 348
第十五章 社会冲突管理 352
本章目标 352

关键词 352
一、理解棘手问题 354
二、社会冲突理论 358
（一）批判理论 358
（二）成熟理论 360
三、接近对方的方式 361
四、通过非暴力沟通管理冲突 363
五、了解你的世界观 364
（一）世界观的组成部分 364
（二）世界观的重要性 365
小结 366
第十六章 创造力与理想的冲突管理 372
本章目标 372
关键词 372
一、与冲突相关联的创造力 373
（一）创造性人群的特点 374
（二）创造力为什么重要？
375
（三）错误的假设阻碍创造力的产生 376
二、创造性可以被习得吗？
376
三、创造力的阻碍 377
四、创造性——不一样的思维方式 379
五、创造性是与众不同的看法 383
（一）心智导图 383
（二）视觉日志 386
六、有效的冲突管理原则 388
小结 402

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com