

<<调解冲突的技巧（上下册）>>

图书基本信息

书名：<<调解冲突的技巧（上下册）>>

13位ISBN编号：9787305085383

10位ISBN编号：7305085383

出版时间：2011-7

出版时间：南京大学出版社

作者：（美）埃文斯，（美）克雷比尔 著，魏可钦，何钢 译

页数：219

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>

<<调解冲突的技巧(上下册)>>

内容概要

自古以来，凡是有人的地方就有冲突。

在当代，人与自然之间、人与社会之间、人与人之间的冲突尤甚。

化解冲突，归于和谐，是一个亘古恒新的话题，也是一个被普遍追求的理想。

受此感召，美国犁铧学会罗伯特·埃文斯和爱丽丝·埃文斯教授夫妇投身冲突化解的工作几十年，集实践经验之精华，写成《冲突调解的技巧》一书，传道授业，令人感佩。

从社会学的视角来看，冲突是社会互动的一种基本形式，只要有互动，就可能产生冲突。

因此，社会冲突并不可怕，关键是如何化解冲突，并从冲突及其化解中实现更加有效的社会整合、更加紧密的社会团结。

无论是个人、家庭，还是群体、组织，了解和学习冲突化解的技巧，对于提升互动的效果，推动关系的和谐，都大有裨益。

当今的中国正处于社会转型期，利益关系愈趋复杂，社会矛盾日益紧张，阶层冲突不断加剧，不同利益群体的诉求彼此冲撞，各类群体性事件频频发生。

各级政府疲于奔命，忙于“救火”，但总是效果欠佳，“按下葫芦浮起了瓢”。

其实，对利益矛盾，不能压制，只能引导；对社会冲突，不能“应急”，只能化解。

除了通过公共政策和公共治理，切实调整利益结构、理顺利益关系以外，也还需要加强沟通、积极互动。

而沟通、互动之道葛在倾听，只有在了解了不同人群的利益诉求并开始了真诚的沟通以后，才会有利益的协调、兼顾和矛盾误会的澄清，进而实现良性的互动、社会的和谐。

因此，无论是有正义感使命感的学者，抑或是有责任担当的领导者、管理者，能否停下匆忙的脚步，冷静思考一下、我们是否真诚倾听了诉求者的声音?或是放下尊贵的身段，仔细检视一下：我们是否掌握并运用了沟通的技巧?这就是我们郑重推荐本书的原因。

因为它介绍并提炼了化解冲突的一系列实用技巧。

本书的作者虽然地位不强势、力量不吓人，但其情可嘉，其志可赞!中国今天的社会紧张非一日之寒，我们无法寄希望于任何有立竿见影之效的灵丹妙药，然而任何有利于改进人际关系、促进社会和谐的方法技巧，都不妨拿来试一试、用一用。

本书包含《调解冲突的技巧(上册)》《调解冲突的技巧(下册)》。

<<调解冲突的技巧（上下册）>>

作者简介

作者：（美国）弗雷泽·埃文斯（Evans A.F.）（美国）埃文斯（Evans R.A.）（美国）克雷比尔（Kraybill R.S.）译者：魏可钦 何钢

<<调解冲突的技巧(上下册)>>

书籍目录

《调解冲突的技巧(上册)》

中文版致辞

英文原版致辞

导言

全书梗概

关于冲突转化的思想

第一部分 冲突的基本概念与调解人的作用

第一章 冲突的基本概念

转化冲突

冲突的层次

调解人的作用

调解人的资源

冲突是一种常态

关于调解冲突的不同方法

应用练习

第二章 理解冲突和调解的作用

对冲突的反应

冲突的起因和类型

解决冲突的途径

调解的局限

正义和“中立” -

应用练习

第二部分 调解入门

第三章 调解：一种赋权他人的工具

调解与仲裁

调解的四个阶段

调解工具箱

应用练习

第四章 调解前奏：奠定基础

请当事方坐下会谈

共同调解人的作用

个人准备

应用练习

第五章 介绍阶段：提供安全感

头阵胜，阵阵胜

开场白

提供安全空间

应用练习

第六章 阐述阶段：增进理解

谁先说？

理解是主要目标

提问和陈述

处理打断的情况

应对挑衅言论

记录和倾听

<<调解冲突的技巧(上下册)>>

建立安全感和理解

应用练习

第七章 解决问题阶段：建立共同感

澄清问题

列出问题

选择中性词

确定共同关注的问题

选择一个问题

关注当事方利益

提出可选择的方案

评估和选择方案

作为解决问题的转化过程

第三部分 沟通技巧和工具

第四部分 建立社区和平

作者和有关机构、项目简介

《调解冲突的技巧(下册)》

<<调解冲突的技巧（上下册）>>

章节摘录

版权页：插图：询问未来情况 人们在冲突中往往陷入激烈的争吵中，以至于他们都忽略了争吵所付出的代价。

调解人如果询问一些深思熟虑的问题，或许能帮助他们思考一些应该尽早考虑的问题：继续冲突的代价是什么？

怎样才能解决问题？

如果冲突没有解决，会产生什么样的后果？

统筹联系当事方的时机 调解人在联系当事方这一问题上需要格外小心。

比如，调解人在会见甲方的一个月后才跟乙方会面，这就会带来一系列的麻烦。

通常这种消息传递得很快，你也许刚刚见过甲方，乙方就可能听说你去见了甲方。

乙方则会断定，调解人并不在乎自己的意见。

任何情况下，调解人公开正在或即将要和其他方会谈的信息才是明智之举。

同一级别上的沟通 相对于少数人介入的冲突，在涉及群体冲突的时候，调解人最好在开始阶段就和各方同级别的人会面。

调解人应该尽量避免这种行为：比如说，和一方的主席会面商谈调解，又和反对方的低级别副职会谈。

有时在探索调解可行性的初期阶段，我们没什么选择的余地，不论对方是什么级别，只要有人愿意，我们就要和他们会谈。

但是一般来说，只有等同一级别的决策者参与进来，调解人才能进入正式谈判阶段。

注意文化差异 在一种文化背景下合适而有效的调解方法在另一种文化背景下可能产生适得其反的结果。

比如，在一些地方，男性长者会鼓励年轻人去进行调解冲突；另一种文化背景下的地方，只有一群德高望重的人才能参与调解冲突。

假如冲突各方表示愿意接受调解，以下建议或许能有助于推动下一步行动。

商定出席人 人们在冲突中不善于处理意外和不确定的因素。

每个人都应该知道有哪些人参加调解会议。

商定双方会面的目的 人们在会谈之前对会谈目的越清楚，冲突双方加深误会的可能性就越小。

会面只不过是会让冲突方互相更加熟悉吗？

会面是为将来进一步谈判打下基础吗？

会面是为了界定和分析问题呢，还是开始实际的调解程序呢？

商定时间表 人们对会谈持续时间长短有一个清醒的认识，同时还要意识到有些调解可能需要多次会谈才能实现。

商定地点 人们需要商定一个中立的、且双方都感到便利舒适的地点进行会谈。

商定调解员人选 一旦当事方认真考虑见面讨论他们的分歧，他们就需要商定主持讨论的最佳人选。

发起人即使已经成功地让他们意识到了这点，也必须谨慎行事，因为当事方往往不能胜任这个任务。

虽然当事方可能要求发起人做调解人，发起人也应该准备建议其他各方都可接受的可选人选。

有些当事方喜欢根据过去的经验找他们熟识和信任的人，有些则喜欢双方都不熟悉的调解人——因为觉得他更能保持“中立”。

共同调解人的作用 有时找到一个双方都认为公正且愿意接受调解任务的人是一件不容易的事情。

在这种情况下，由两个或两个以上的人组成的共同调解人小组会非常有用，因为每一方都会觉得这个小组总体显得平衡。

比如，在一个南方人和北方人发生的冲突中，如果只有一个调解人，那么他至少会受到来自另一方的质疑。

而有不同性别、种族、文化认同的共同调解人在一起就能代表公平、公正。

共同调解人还能在谈判桌上展现不同的技巧和能力。

虽然很多独立调解人进行了卓有成效的调解工作，但共同调解人拥有更多的优势，同时他们也面临一

<<调解冲突的技巧（上下册）>>

些挑战。

共同调解的优势 多样化的平衡能让双方都觉得更加舒服，因为他们对特定的调解人有认同感。

这一点在涉及种族、民族和性别的冲突中尤为重要。

面对难题，要选择最好的方式、方法时，人多则主意多。

不同的风格和经验能带来知识、技能和见解的综合运用。

共同调解人可以轮流工作或者分解工作。

比如，一个人侧重于了解问题的根源和事实情况，其他人侧重于疏导情绪；或者一个调解人主导整个调解过程，而其他人则负责监督和确保不遗漏细节的责任。

<<调解冲突的技巧（上下册）>>

媒体关注与评论

“果你想要改变社会，那么应该读读这本书。
从赋权的角度来实现冲突转化。

”——南非开普敦调解与转化实践主任 克雷格·阿恩德斯
社区带来一线光明。

“为渴望和平与和解的个人和

”——美国卫斯理神学院校长 道格拉斯·里维斯博
培训材料，再没有比这本书更好的了！

“正义和平组织选择本书作为主要培

”——正义和平组队执行理事 汤姆·波特

“当我还是学员的时候，和平技巧给我带来很
大帮助；现在我作为培训师，还是要靠《手册》和《指南》这两本书。

”——美国萨姆福德大学国际中心主任、伯明翰民权会馆培训协调人 威廉·奥布莱思
让大家能真正以转化的态度来面对冲突。

事实证明，这项技巧在多元文化队伍中非常有效。

”——美国克莱蒙神学院洛杉矶城市领导力机构主任 迈克·玛塔
并使他们实现和解是非常必要的。

“在印尼，赋权给人们

我们需要的正是《和平的技巧》。

我在本中心的研讨班上采用《教师指南》和《手册》，以期带来和解与和平。

我也将更多地使用印尼语的版本。

”——印尼雅加达克里达瓦卡纳基督教人学校长 普尔沃维达多
杰克逊维尔社区能够处理教育、住房和环境方面的问题。

“通过我们的培训，使杰

该项培训让五百多位杰克逊维尔的领导成为社区冲突的代理调解人，并且改进了重大公共政策决策的
质量和他们的主人翁意识。

”——美国佛罗里达杰克逊维尔社区领导、律师 比尔·斯盖尔

<<调解冲突的技巧（上下册）>>

编辑推荐

<<调解冲突的技巧（上下册）>>

名人推荐

<<调解冲突的技巧（上下册）>>

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>