

<<人际冲突>>

图书基本信息

书名：<<人际冲突>>

13位ISBN编号：9787807459668

10位ISBN编号：7807459662

出版时间：2011-12

出版时间：上海社会科学院出版社有限公司

作者：【美】威廉·W·威尔莫特,【美】乔伊斯·L·霍克

页数：399

译者：曾敏昊,刘宇耘

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>

## <<人际冲突>>

### 内容概要

冲突是生活的常态。  
我们无法避免冲突，但应该了解它的构成和产生，并寻求积极的解决方法。  
这是人际交往的核心，也是《人际冲突：构成和解决》要告诉你的全部内容。

自1978年首次出版以来，《人际冲突：构成和解决》提出的核心理念已深入人心，被美国乃至全世界读者运用着。  
第7版更是凭借其权威的冲突定义、哲学性的核心理念、最新的研究成果以及最佳的解决方案而广受好评。

《人际冲突：构成和解决》第一部分介绍了冲突的构成，包括冲突的性质以及利益、目标、权力、处事风格等一系列促使冲突产生的因素；第二部分提出解决冲突的方案，例如：预估冲突、对话技巧、谈判、原谅等等。

第7版新增“预防破坏性冲突”，敦促读者从以往的经验中吸取教训，预防将来可能发生的冲突，并且给出了“解决冲突最佳方法”的核心价值。

本书每章末尾有重要术语和复习题，方便读者学习；新加了案例和应用方案，作为讨论主题。

《人际冲突：构成和解决》可作为“沟通与冲突”、“人际冲突”、“冲突管理”、“冲突与谈判”、“人际关系中的冲突”等课程的教材。

## <<人际冲突>>

### 作者简介

威廉·W·威尔莫特，美国蒙大拿大学教授，也是一位经验丰富的组织调解员和冲突管理者。

## <<人际冲突>>

### 书籍目录

序言

第一部分：冲突的构成

第一章 冲突的性质

为什么要学习冲突?

本书开场案例

冲突的定义

公开的冲突

相互依赖

被认为不可调和的目标

被认为稀缺的资源

干涉

破坏性冲突

上升型冲突螺旋

回避型冲突螺旋

鼓励的言辞

总结

重要术语

复习题

第二章 认识冲突

个人经历

对冲突的消极看法

解决冲突的积极方式

隐喻的作用

非输即赢型隐喻

中性或客观的隐喻

变化隐喻

混合隐喻

冲突的透镜模型

性别效应和性别过滤机制

性别效应

性别过滤机制

文化效应和文化过滤机制

文化效应

文化效应取决于很多因素

文化过滤机制

总结

重要术语

复习题

第三章 利益与目标

目标的种类：TRIP

主题目标：我们想得到什么?

关系目标：我们彼此之间是什么关系?

身份或面子目标：在此次交流中，我是谁?

程序目标：运用怎样的交流程序?

TRIP目标的交叉重叠

<<人际冲突>>

交流中目标不断改变

预期目标

进行目标

回溯目标

阐明目标

阐明你的目标

揣测他人的目标

合作目标

总结

第二部分 干预

参考文献

主题索引

## &lt;&lt;人际冲突&gt;&gt;

## 章节摘录

香农应该怎么办？

她曾作的任何努力和尝试都不起作用，她在寻求到帮助之前，应该坚持走高层领导这条路——比如，到人力资源部门寻求帮助，他们对性骚扰事件一直都在监控。

香农却不知道这一点，觉得毫无办法只有辞职。

她郁闷，状态不好，染了病，深受打击。

冲突在开庭审判之前变为了僵局。

当然，不是所有的案例都如此悲凉。

然而记住，当你觉得自己愤世嫉俗、郁闷、沉默、怨愤，或者你想隐藏自己的情感时，你需要调用在第四章提到的弱势策略“权力：冲突的结构”来打破这个循环。

积极的沟通练习 通过作出回避或扩大冲突的决定，通过判断你自己的冲突哲学，认识到冲突中情绪的角色，并且培养分析和缓和自己及他人愤怒情绪的能力，我们已经讨论了可以让你缓和沟通的种种方式。

另外，强调以下沟通方式，可以更积极地解决冲突。

对话过程 一个人的沟通方式暗示并制造了冲突的紧张度。

对话和普通的谈话不同，因为即使你不喜欢对方所宣称的东西，你依然得聆听，并对其作出评价。

“虽然你不能正面评价所有人类的行为……你依然可以逐个地进行正面的评价。

（Stewart1978）”只有在双方（两个人或者两个群体）的力量多少是持平的时候，对话才是可行的（Turner1978）。

一方积极地面对另一方，因而“解决冲突的答案就能从冲突‘双方’中出现”（Arnett1980a，113）。

在这种冲突的对话观点中，双方都不掌握真相；真相只会出现在双方的争执中（Buber1972；Stewart1978）。

有关对话最雅致的叙述莫过于泽迪克（Zediker）和斯图尔特（Stewart）（2002），他们将对话描述为持续的张力（maintaining tension）。

在对话中，我们“不管对方如何，都坚守自己的立场”。

我们一方面受对方影响，另一方面在阐明和维持我们自己的立场，坚持我们的观点或自信是对的事情。

在对话中我们会改变；我们不是简单地默认。

你可以想象得到，对话是不易的。

就如凯勒所言，“对话的真正考验在冲突之中，而不是在随意的谈话中”（Arnett1980a，124）。

参与对话需要“绝对的强悍”，要求我们即使在冲突中也要使对方信服（Brown and Keller1973）。

使他人参与对话是对一段关系负责，同时是对自己的原则负责的行为。

如果一个人有勇气能够平衡他的雄心及平和的友谊，这是相当不容易的（Frank 1978）。

对话引导合作。

对话和正常谈话的不同处之一就在于，在对话中，双方互相倾听交谈，以帮助对方理解谈话的内容。

一方很积极地提出问题，并揣测对方会说些什么，这不是为了反驳对方，而是帮助理解即使是一个相反的观点。

这种敏锐和积极的倾听需要人们相信听和被听之间相互转化的能力。

有质量的对话是缓慢、仔细、包含感情、充满敬意和全神贯注的。

一方“向坏消息移动”，因而一个相反的观点能够被倾听。

双方必须学会这种向明显相反的观点移动的方法；如果不能够深层地体会双方的重要性，不理解合作寻找彼此尊重的解决方法的重要性，就不会学会这种方法。

总之，以下的步骤可以指引关系亲密的各方，如好朋友、工作伙伴、伴侣或家庭成员，走向对话的层面，深化他们合作的程度。

……



## <<人际冲突>>

### 媒体关注与评论

序言 第一部分冲突的构成 第一章冲突的性质 为什么要学习冲突 本书开场案例 冲突的定义 公开的冲突 相互依赖 被认为不可调和的目标 被认为稀缺的资源 干涉 破坏性冲突 上升型冲突螺旋 回避型冲突螺旋 鼓励的言辞 总结 重要术语 复习题 第二章认识冲突 .....



## <<人际冲突>>

### 编辑推荐

威廉·W·威尔莫特、乔伊斯·L·霍克编著的这本《人际冲突——构成和解决(第7版)》用严谨的理论和丰富的例证向读者全面地介绍了人际冲突，其中的核心理念已被美国乃至世界各地的学生以及学习管理冲突的人运用。

<<人际冲突>>

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>