

TRANSFORMING
EVERYDAY CONFLICT

如何摆平
日常
冲突

[美] 艾伯塔·弗雷德里克森 著
Alberta Fredricksen

石若琳 译

冲突管理专家带你解锁应对冲突的多种技能
让你在面对冲突时

北京时代华文书局

无须放低姿态、委屈讨好
亦不必剑拔弩张、恶语相向
就能轻松收获和谐共赢的人际关系

如何摆平日常冲突

[美]艾伯特·弗雷德里克森 著
石若琳 译

版权信息

书名：如何摆平日常冲突

作者：[美]艾伯特·弗雷德里克森

译者：石若琳

版权：后浪出版咨询（北京）有限责任公司

致谢

我能够有幸撰写并成功出版这本书，分享管理和解决日常冲突的方法，离不开大家对我的帮助。翻开书的扉页，赫然印着的作者只有我的名字，但是这本书就像由源自世界各地的布料缝制而成的拼布床单。书中的原则、技巧、工具和策略无一不源自我们的生活，是从无数人的经历和经验中千锤百炼得来的，我就像拼接珍贵的锦帛一样，将它们连缀到一起，形成了这本书。

大家对我的帮助难以赘述，无法言尽对身边每一个人的感谢。但我还是想借这个机会，感恩我的父母。我生于一个普通的工薪家庭，想来生活的重负肯定会让父母产生冲突和分歧，但是从小他们就从来没有当着我的面争吵过。每当爸爸妈妈叫我坐下来一起聊我做的某些事或者我的某种行为的时候，我就知道事情严重了，或者我犯了一个很大的错误。所以我想，大概是从小的家庭教育，让我形成了一种思维模式，那就是通过有效的沟通和建立牢固的关系，大部分问题都可以迎刃而解。

我做过多年的教师、学校行政人员、组织和机构的管理者，还当过人事经理，我要感谢这些年来在我任职过的岗位中每一个和我发牢骚或者在谈判桌前商议谈判的人，所有提出问题并期待我解决的学生、家长以及员工，还有帮助过我乃至我的对手的那些精通业务的律师。同时，作为管理冲突方面的讲师和专家，我要借此机会感谢所有勇于面对生活中出现的问题的人——也许你的问题复杂、困难，正在经历或是已经解决——不管是你自己的问题还是与他人之间关系的问题，感谢那些仍然

抱着一颗求同存异之心、以大局为重、希望能够继续合作的人。这些人教会了我很多。

还有我身边的亲人、朋友——尽管有的并没有血缘关系，是你们这些年来一直支撑着我，我发自肺腑地感谢你们，对你们的感激言之不尽。

这本书的问世，还要谢谢林恩·克利佩尔，他是我的老师、写作顾问、编辑，也是这本书的设计师、出版商。

前言

我们生活在意识的宇宙中，这里的一切事物都相互关联着，我们的潜力可以带来无限的可能。

——韦尔农·伍尔夫 (Vernon Woolf) 博士，国际全动力学院创始人兼董事长

冲突似乎永不停歇，但这些都是生活的馈赠。看到这你可能会想：“你开玩笑呢吧，是不？”我在和客户讲到这个理念的时候，很多人都会有这样的反应。

我们大多数人从小到大都认为发生冲突是件糟糕的事情。在我看来，这种想法是错误的，而且会带来毁灭性的后果，因为它让我们在面对自身内部或与他人的冲突时，不自觉地让情况变得更糟。

我从未见过谁在成长过程中曾学习过如何管理冲突。小学没有这门课程——而管理冲突，正是孩子们应该学习的。

冲突总是自然而然就出现了，是很常见的情况。你有没有好奇过，那些有着延绵的山峰、陡峭的悬崖、磅礴的瀑布和深邃的湖泊的壮丽山景是怎么形成的？这些都是地壳震动、风雨侵蚀的产物——有时候，这些自然万物的交锋非常剧烈，能带来美轮美奂、犹如天境甚至质的改变！合气道大师托马斯·克鲁姆 (Thomas Crum) 在他的著作《冲突的魔力：把沉重的生活过成艺术》 (*The Magic of Conflict: Turning a L*

ife of Work into a Work of Art) 中也讲到, 冲突是大自然中一切变化的原始动力。

管理冲突就是管理变化

面对大千世界，生存的需要让人类形成了特有的机制，以应对周围的环境，但是有的时候，这些机制却不奏效。这是因为，虽然我们相互学习，但是却没有一门主要课程把管理冲突和变化作为教授的主题和必备的技能，就像语文和数学那样，让我们学习并从中受益。试想一下，如果我们能接受相关的指导，并且在实践中学习如何管理冲突和变化、营造和谐的人际关系——并以此为契机增强我们每个个体之间的联系，这个世界会不会更加美好？

我们大多数人都对自己或者周围事物需要如何改变以更好地适应我们有着自己的感受和想法。我们和他人分享自己的期望，渴求着变化，甚至祈祷可以改变自己 and 周围人的生活。实际上，我们期待的是某种嬗变，好让一切变得不一样。我的一位老师曾说过：“‘嬗变’只不过是‘改变’文气一点的说法。”我们渴望改变！

那为什么当身边的事物有变化的时候，我们会惊慌呢？为什么周围人的改变会让我们大吃一惊呢？我们又是为什么要拒绝改变——面对无望的现实垂死挣扎呢？因为作为人类，我们会逐渐陷入自己的模式、习惯、惰性乃至对我们无益的嗜好所营造的舒适圈中。尽管我们也希望周围的环境和人可以发生改变，但是如果这些改变是在我们不知情的情况下或以我们意料之外的方式发生的，我们就很容易感到不安——甚至惶恐。由此，也激发了冲突。

现在开始还不晚。我们仍然可以通过学习感受变化带来的好处、仔细应对变化，来改变自己的现状甚至整个世界。而我们生活中的各种冲突，绝对蕴藏着改变的机会。是的，你没有听错！冲突是改变的机会——

—是一种馈赠!

“威廉 (William)”的反馈：如果我们在学校里能学到如何管理冲突和变化，世界将会变得多么不一样，希望您和您的团队可以让这方面的教育得到普及。如果我早早掌握这些方法，就不会去伤害别人，自己也能免于心痛了。

改变刻不容缓

我喜欢把冲突看作前来拜访的信使，他的到来是为了引起你的注意，告诉你是时候做出改变了。

管理冲突需要你的专注力和精力。而你也要做出一个重要的决定：是把冲突看作一场不公平的戏弄，让它打乱你的生活轨迹，并迅速找个替罪羊来责备一顿，由此获得片刻安宁？还是把冲突看成一个新的信号——一个你可以朝着正确的方向改变、让自己和周围的世界变得更好的机会？

想要达成人生中的目标，方向固然重要，但是更重要的是，你要经历怎样的改变，才能将它们一一实现。

古希腊领袖伯里克利曾说过：“你留下的不是刻在石碑上的文字，而是交织在人们生命中的改变。”

“玛利亚（Maria）”的反馈：冲突远比牙疼或者流感可怕，因为如果你牙疼或者感冒了，好歹知道这些不适是会逐渐缓解的。但是冲突却可以延续很久，甚至纠缠人的一生，或者让生死之交选择一刀两断。冲突仿佛能偷走人们内心的平静和全部的活力。哪怕我们觉得自己是对的，但我们内心深处的自尊也会受到很大的伤害。如果我们对自己没有一个广阔、长远的规划，不去想我们是谁、我们面临的“对手”又是谁，生命就会失去冒险的乐趣，变得平铺直叙、索然无味。

玛利亚用生动形象的比喻，描述了一个成年人对冲突应有的看法。

欢迎访问：电子书学习和下载网站 (<https://www.shgis.com>)

文档名称：《如何摆平日常冲突》艾伯塔·弗雷德里克森 著.pdf

请登录 <https://shgis.com/post/2628.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

