

# 如何处理 人际冲突

## 打架



# 本讲内容提要

- **什么是人际冲突**
- **人际冲突产生的原因**
- **人际冲突的作用**
- **人际冲突的类型**
- **人际冲突的处理**



- 案例回放：2004年2月，云南大学大四学生马加爵因一些小事与同学发生的冲突，由于冲突没有及时得到及时的化解，之后，马加爵残忍地杀害了自己的四名同学，引起了社会各界的强烈反响。
- 但从马加爵被捕后与心理学家的对话内容来看，他应该不是一个邪恶之人。他和我们一样，迫切希望知道如何才能获取成功、自信和快乐，希望与同学结下友谊。
- 如果……

# 一、什么是人际冲突

**人际冲突是一种对立状态，表现为两个或两个以上相互关联的主体之间的紧张、不和谐、敌视、甚至争斗的状态。**

## 二、人际冲突产生的原因

- **误解**
- **个性差异**
- **缺乏合作精神**
- **对有限资源的争夺**
- **行为方式和做事风格上的差异**
- **文化及价值观的差异**
- **追求目标上的差异**
- **对问题的看法、认识不同**
- **.....**

# 三、人际冲突的作用

人际冲突既有**正面**作用，又有**负面**作用。

**冲突（如果妥善处理）的积极作用：**

- **促进问题的公开讨论**
- **促进问题的尽快解决**
- **提高成员在组织事务中的参与程度**
- **增进成员间的沟通与了解**
- **化解积怨，重归于好**
- **能激发成员的创造力、给组织带来活力、避免个人停滞不前。**
- **能够宣泄愤怒与敌意，避免过度累积各种负向情绪，终而导致不可收拾、关系破裂的地步。**

# 冲突（如果处理不好）的消极作用

- 影响组织内部成员的心理健康
- 造成组织内部的不满与不信任
- 使组织内相互的关系变得紧张
- 导致成员和组织的封闭与涣散
- 阻碍组织目标、人生态理想实现
- 破坏团体中的凝聚力、向心力

- 总而言之，人际冲突可能帶來彼此关系的紧张和压力，並可能使当事人经历失望或气愤等負面情緒。
- 另一方面，如果能夠有效地解決冲突，則冲突除了能夠宣泄不滿之外，还可以使双方的关系更加亲密，並且促进个人的成長和需求的滿足。

# 四、人际冲突的类型

## 多伊奇的五类型冲突理论

- 平行的冲突
- 错位的冲突
- 错误归因的冲突
- 潜在的冲突
- 虚假的冲突

# 平行的冲突

在平行的冲突中，存在客观的分歧，而且双方都准确地知觉到了这种分歧。

# 错位的冲突

**在错位的冲突中，一方可能有一个客观的理由，而且有知觉冲突的存在，但是却不直接针对真正的问题本身。**

# 错误归因的冲突

在错误归因的冲突中，存在客观的分歧，但是双方对这种分歧并没有准确的知觉。

# 潜在的冲突

**在潜在的冲突中，分歧是客观存在的，但是双方还没有感受到这种分歧。**

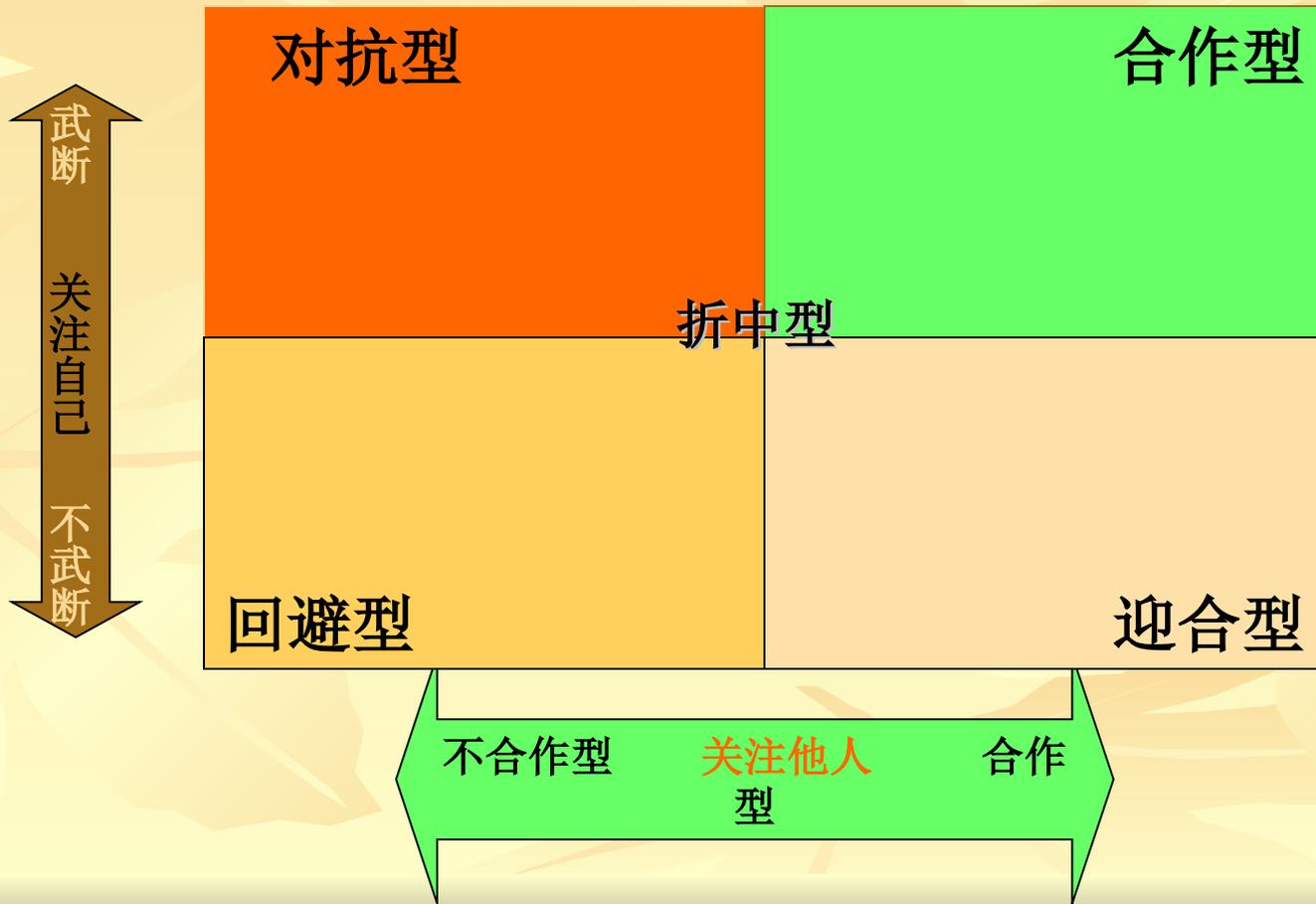
# 虚假的冲突

**双方有分歧，但是这种分歧并没有客观的基础。**

# 五、人际冲突的处理

- **常见的人际冲突处理方式**
- **解决人际冲突的策略**
- **有效解决人际冲突的步骤**
- **处理冲突过程中应注意的问题**

# (一) 常见人际冲突处理方式



- **上述五种处理冲突的方式中：**
- **合作型最具建设性。**
- **回避型和对抗型的人则很可能会损害与对方的人际关系。**
- **迎合型的人，放弃自己的目标以顺应他人的要求。**
- **折衷型仍属于具建设性的处理方式，虽然有所退让，但同时也有所获得，因此，他们的人际关系较能维持。**

## **(二) 解决人际冲突的策略**

### **1. 学会换位思考**

**所谓的换位思考就是换个角度，站在对方的立场来考虑问题。具体操作步骤如下：**

● **找个安静的地方，放两把空椅子，你先坐在一张椅子上，想象冲突的对方坐在另一张椅子上，然后将你对对方的各种不满、意见、情绪和指责都向对方“毫不隐讳”地表达出来。**

● 当你发泄完了之后，坐在另一张椅子上，想象自己就是对方，对面的椅子上坐着自己，你再从对方的角度来回答你刚才提出的责难，并宣泄不满的情绪。

这种角色互换游戏，能帮助我们换个角度看世界。不仅能注意到自己的情绪、思维和行为方式，而且能理解和关注别人的情绪、思维和行为方式。这样人际间的距离就会更近些，隔阂就会更少些，交流也就会更顺畅些了。

## 2. 尊重对方，求同存异

每个人都拥有自己的个性特点，因此我们要尽可能地理解别人的需要，尊重别人的兴趣爱好，承认同学与自己的某些差异，不轻易贬低同学的某些特性。

## 3. 学会沟通

由于文化知识和生活阅历有限，许多同学的人际交往能力与技巧还需提高，因此有时不能把握好同学之间的关系是正常的。同学之间不管有没有矛盾，都要多进行沟通。

## **（三）有效解决冲突的步骤**

### **1. 澄清并界定问题**

**了解双方冲突的焦点是什么？先学习“对焦”，倾听了解双方对问题的看法，才知道该如何处理。**

## **2. 找出彼此的需求或愿望**

**知道问题的症结后，还要能够了解彼此的需求或愿望，才能找到令双方满意的解决方法。**

## **3. 评量各种可能的解决方法**

**冲突的双方可以讨论有哪些可能的解决方法，一一讨论其可行性与彼此的接受度。**

## 4. 达成共识

将所有解决方法列出之后讨论各个方法的优缺点，找到一个两人都同意的方法后，再加以实实行。

## 5. 回顾与重新磋商

施行之后的结果有可能不如预期，此时两人便需要依这几个原则重新磋商。

## **(四) 处理冲突过程中应注意的问题**

- **(1) 要以成人的理性，而非儿童的幼稚、任性角色，或父母的责备、挑剔管理身份来进行磋商。**
- **(2) 避免下最后通牒，阻碍沟通的进行。**
- **(3) 一定要有“如果一方输了，则双方都输了”的认识。**
- **(4) 表达自己真正的意思。**

- (5) 避免责备或攻击对方，这会使得沟通难以继续。
- (6) 表达自己的情感，多以“我”为开头陈述事情，尽量避免以“你”作为开头。
- (7) 不断检查自己。
- (8) 清楚而直接地陈述自己的愿望。
- (9) 复述你所接收到的信息。
- (10) 将焦点集中于问题本身及此时此地，不要因为情绪而混淆了问题，也不要

**(11) 当冲突过于激烈时，可以喊“暂停”；或者当一方违反磋商的规则时，另一方则可喊“犯规”，暂时中断彼此的协商。**

**(12) 适度使用幽默感或笑话，以松弛紧张的气氛。**

**(13) 总是朝向问题的方向前进，不要因为情绪激动、气愤，或其它与此无关的事情，干扰或中断彼此的沟通与协商。**

- 此外，当双方试图使用沟通解决冲突时，必须先进行一些准备工作。
- 确定双方都已准备妥当，能够进行讨论，如果某一方相当疲倦，或讨论的时间太短，都可能阻碍沟通的顺利进行。

再

见