

掌握应变能力，解决生存难题。

HUA WEIJI WEI ZHUANJI

NI QUESHAO DE ZHISHI
YINGBIAN CELUE

化危机为转机

——你缺少的只是应变策略

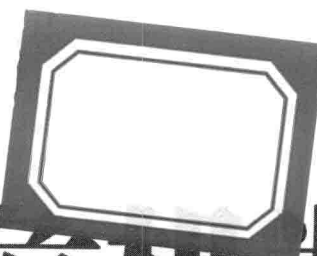
卢文平◎著

最新
珍藏版

临危不惧，解决问题；抓住机遇，收获成功。

机遇能否被适时抓住，危机能否顺利化解，这都要看我们是否拥有随机应变的能力，这种能力可以让我们化危机为转机。

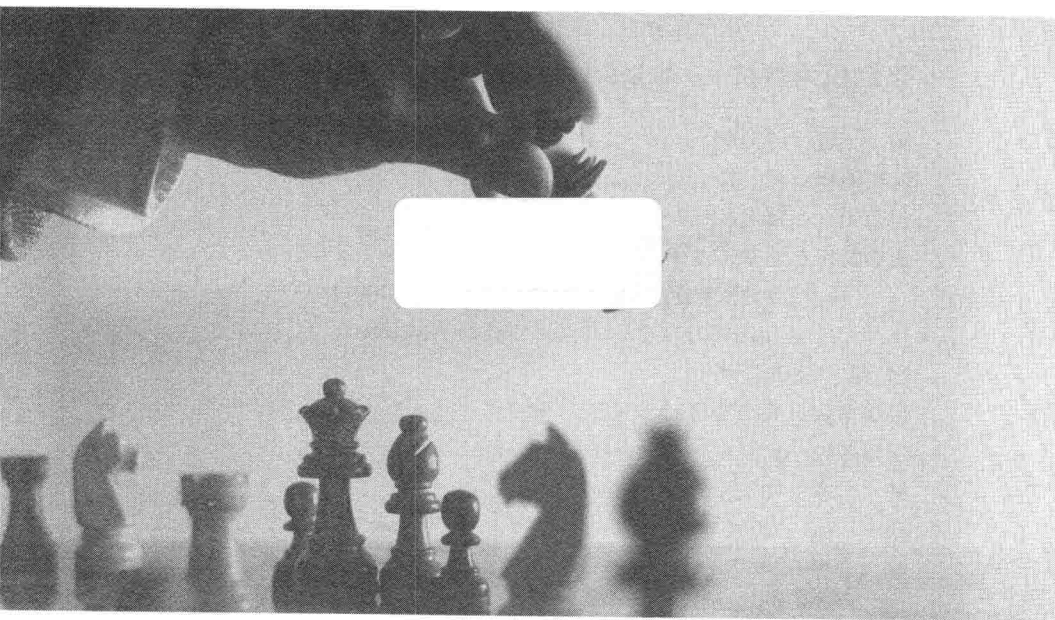
北京工业大学出版社



化危机为转机

——你缺少的只是应变策略

卢文平◎著



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

化危机为转机：你缺少的只是应变策略 / 卢文平著.
—北京：北京工业大学出版社，2014.6

ISBN 978-7-5639-3902-2

I. ①化… II. ①卢… III. ①成功心理—通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 091570 号

化危机为转机——你缺少的只是应变策略

著 者：卢文平

责任编辑：刘 畅

封面设计：翼之扬设计

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编：100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：九洲财鑫印刷有限公司

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张：15.75

字 数：176 千字

版 次：2014 年 6 月第 1 版

印 次：2014 年 6 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-3902-2

定 价：28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

身处社会，我们不可避免地要和别人打交道，要遇到很多问题。虽然每个人都不希望遇到问题，但是在事到临头的时候，却无法临阵脱逃。这时候，你是不是会觉得手足无措？在面临重大机遇的时候，你是否会感到紧张，结果让机会与你失之交臂？其实，人生有很多时候都是不平静的，机遇、挑战、危机……随时都可能出现。

机遇能否被适时抓住，挑战能否被成功应对，危机能否被顺利化解，完全都要靠你的策略。既然如此，与其在危机或者挑战降临的时候不知所措，在机遇逝去后追悔莫及，不如平日里未雨绸缪，用智慧和知识武装自己。只有准备充分，才能在面对紧急情况的时候临危不惧，解决问题，抓住机遇，收获更加成功的人生。

为了让广大读者获得更多的应对紧急情况、化解人生危机的

知识，本书的作者经过长时间的走访、研究、考察，搜集了大量资料，并以此为基础，结合实际情况，写下了本书。

书中不但有完整的理论体系，还有详尽的案例和具体的应用法则，文字通俗易懂，让读者在获得理论知识的情况下，更能够根据自己面对的实际情况，找到适合自己的独特的解决办法，及时解决问题，化危机为转机。

目 录

	1. 紧急事件，不容小觑 003
	2. 细看突发事件的六要素 008
	3. 应对紧急状况的两个基本原则 012
	4. 提升应变能力，掌握社交之道 016
 第一章	5. “见机”行事与随机“应变” 020
箭在弦上不得不发	6. 解读紧急应变的终极目标 024
	1. 预见力：先知先觉 031
	2. 审时：看准时机 035
	3. 顺势：学会妥协 038
 第二章	4. 洞察力：眼观六路，耳听八方 041
见机行事之道	5. 判断力：事有轻重缓急 045

1. 反应力：兵贵神速 051
2. 镇定力：静而能思 055
3. 思考力：思而能得 060
4. 行动力：与其坐以待毙，不如背水一战 064
5. 语言艺术：说的比唱的好听 069
6. 行为艺术：做的比说的靠谱 073
7. 坚定原则，灵活应变 078

 第三章
随机应变之法

1. 有一种距离叫作代沟 083
2. 邻里冲突：让他一步又何妨 087
3. 情侣博弈：恋人间的相处之道 091
4. 婚姻危机：从鸳鸯到冤家 095
5. 和朋友吵架怎么办 099
6. 远亲：七大姑八大姨的不情之请 104
7. 如何面对死敌的百般刁难 107
8. 正确处理与陌生人间的小摩擦 111
9. 幽默化解尴尬 114
10. 智慧解除危机 117

 第四章
生活红绿灯

11. 沟通化解误会 122
12. 生活，一场没有输赢的博弈 126

1. 当与上司发生冲突时 133
2. 当遭遇下属质疑时 137
3. 如何应对工作中的失误 141
4. 职业发展瓶颈：晋升后的无奈 145
5. 正确处理职场中微妙的异性关系 149
6. 面对竞争对手的阴谋诡计 153
7. 亲和力：搞定蛮横无理的顾客 158



第五章

职场风云

8. 领导力：化解企业危机 162
9. 职场如战场，需临危不惧 167

1. 简单认识公共关系 175
2. 公关危机与危机公关 178
3. 危机处理的一般程序 182
4. 实事求是：用事实说话 187
5. 情感纽带：找准价值向导 191
6. 先“揽”后“打”：承认错误，承担责任 194



第六章

公关危机

7. 新闻发言人：巧妙借助媒体力量 198
8. 反思：如何化危机为转机 201

1. 瞒天过海：以善意的谎言遮掩事实 209
2. 暗度陈仓：避免发生正面冲突 213

3. 釜底抽薪：从根本上解除危机 218

4. 树上开花：学会借势借力 222

5. 抛砖引玉：以小谋大之道 225



第七章

6. 李代桃僵：弃车保帅之法 228

以不变应万变 7. 假痴不癫：大丈夫能屈能伸 232

——巧用三十六计 8. 走为上策：留得青山在，不愁没柴烧 236

 第一章

箭在弦上不得不发



1. 紧急事件，不容小觑



生活中、学习中、工作中，常常会发生一些令人措手不及的突发事件，这些事情小至鸡毛蒜皮的邻里之争，大至群体间的矛盾冲突。有些事情虽是小事，却可能由于处理不当而导致严重的后果；而面对一些重大危机，有效的处理方式却能达到化危机为转机的效果。事在人为，虽然人定胜天的说法未免有些偏颇，但谋事在人，在突发事件面前做好力所能及的事情，是我们必不可少也亟须提升的一项能力。

张丽现在是一家餐饮企业的副总裁，行事利落、足智多谋，多次救企业于危难之中，是同行中公认的一等一优秀女人。每当

同事们谈起她，都评价她“是丈夫眼中的好妻子，孩子眼中的好母亲，对父母孝顺有加，会讨公婆喜欢，不仅受上司器重，更受到下面员工的尊重爱戴”。但是十几年前，当张丽刚刚踏入这家公司还是一名服务员的时候，可是犯了不少错误，其中最让她记忆深刻的是这样一件小事：

那是个闷热的中午，到饭店吃饭的人异常多，店员们都忙碌得不可开交。就在张丽急着去为顾客送上菜单时，却被一个西装革履的年轻男子拦住了：“您好，我刚刚去洗手间，洗手池的水龙头坏掉了，淌了一地水，进不去了，一家高级餐厅怎么能犯如此低级的错误呢？”

张丽本来就着急，而且这又不是自己的分内之事，便没有好气地回答道：“不好意思，我现在有点着急，而且你找错人了，这件事情不归我管，你最好去找执勤的清洁员吧！”

这时，眼前的年轻男子显然有些生气了：“不归你管？好啊，把你们经理找来，问问她管不管？”

“找就找呗！无理取闹！”

双方争执不下，男子嚷嚷着要找经理，就在这时，同事林颖赶过来拉住了张丽，并客客气气地对男子说道：“先生您好，谢谢您及时发现了我们的失误并给予提醒，同时，也对我们给您带来的不便与不愉快表示歉意，我们会马上处理好的，您看还有什么需要吗？”

男子这才消了气，冲着林颖笑了笑，转身回到了自己的座

位上。

“小茜，你去给五号桌端上一杯果汁，表示一下我们的歉意与谢意，钱就算在我账上。”说罢，林颖转过身走向洗手间。

林颖的行为给张丽上了印象深刻的一堂课，让她意识到当出现紧急事件时，只有积极地采取措施才能解决问题。从此，无论遇到什么突发事件，张丽总是迎难而上，就这样一步一步，她才有了今天的成就。

可以看到，水龙头虽是一件小事，却也需要我们积极应变，问题才能得以解决，更何况生活中并不完全都是这样的小事呢！

一家旅行团组织一次七日游，不料回来的途中出现了一些问题，游客所乘的飞机在路上整整耽搁了五个小时。等到飞机终于落地时，已经是半夜十二点了。游客们疲惫不堪地拖着行李，陆续下了飞机，这时，只见一群工作人员走了过来，一边从游客们手中接过箱包，一边给予他们温暖而亲切的问候，仿佛游客是自己的家人一般。

原来，当旅行社的总经理得知航班延误时，立刻做出了这一决定，他亲自带领公司的员工前往机场迎接，并准备了许多食物和饮品以示慰问和致歉。游客们对此十分满意，虽然遭遇了一件不愉快的事情，但却收获到了更大的惊喜与感动。

不难看出，这无疑是一位非常聪明的领导。很多时候，即使我们做事小心、再小心，也不能就确保万无一失，但若采取恰当有效的措施，就有可能达到力挽狂澜的效果。与上述案例相比，下面这则案例可谓是一个绝对的反面教材。

在2010年的中央电视台3·15晚会上，两款某知名品牌的笔记本电脑的大规模质量问题被曝光。众所周知，质量是产品的生命线，如果一个产品在质量上已经失去了可信度，那么解决这件事情的唯一方式就是要提高产品质量。事实上，早在2008年10月份的时候，该品牌产品就已经被发现有问题，对此，该公司不仅反应迟缓，而且态度极其傲慢。2009年12月17日，该公司客户支持中心的有关人员再次否认该品牌笔记本存在任何质量问题，客户体验管理专员在央视的暗访中说道：“我们谁都解决不了的，是中国学生宿舍的蟑螂问题，那才是非常恐怖的。”

由此，“蟑螂门”事件全面爆发，成了一时的焦点。长期以来，该品牌产品的质量问题就已经让消费者对该公司的信誉产生了怀疑，公司不仅没有从正面做出及时的回应，竟然一错再错、不知悔改，当事情越发严重、难以回避之时，又选择了用如此荒诞的理由去欺瞒、敷衍消费者。这种行径终于激怒了大众，很多网民对该公司荒唐的举动表示愤怒。

网络的力量是强大而可怕的，在信息传播速度如此之快的今天，纸如何能包得住火？相对于一个消费者来说，该公司确实占

据不可撼动的优势地位；但面对着一群怒不可遏的消费者，可以想象，该公司的前途是多么渺茫。当紧急事件发生时，敷衍了事是最愚蠢的处理方式，抱着得过且过的心态，永远无法真正解决问题。“蟑螂门”火了，随之，该公司和品牌也火了，但却是以小丑的姿态横扫过人们的眼球。

“产品出现问题不可怕，可怕的是推诿和推卸责任，把自己应该承担的责任抛之脑后。那么在漠视用户的同时，也必然会遭到用户的唾弃和抛弃”，对于这一事件，专家这样评论。

我们想要说的是，当面对紧急事件时，遇到问题、遇到矛盾并不可怕，可怕的是没有找到恰当的解决方法，可怕的是敷衍塞责的态度，可怕的是无效的应变。

从以上三则案例不难看出，当紧急事件发生时，能否成功地解决问题取决于我们的举措。有效的应变能导致理想的结局，而不懂得如何应变，或者消极地不予回应、不去应变，则会让事情越拖越糟。应变，是我们在这个社会上摸爬滚打的一门必修课；学会应变，当重大事件突然而至时，我们才能做到临危不惧，镇定地处理，完美地解决。

2. 细看突发事件的六要素

喜欢文学的朋友不难发现，每段故事的脚本里都有那么几个必须要交代的元素——时间、地点、人物、起因、经过、结果，事实上，也正是这几个元素构成了整个故事的框架，演绎出精彩，诠释出深刻。如果你把突发事件看成是一个极具戏剧性的故事，就会发现，这六个元素不仅构成了它的框架，更为解决突发事件提供了有效的途径。

人不能两次踏入同一条河，随着时间的流逝，事物总是在变化的。事件发生的时间，对于我们了解事件以及解决问题来说都是十分重要的。我们知道，紧急事件带有突发性，它留给我们的时间少之又少，怎样合理利用有限的时间做出最明智的举动，这需要我们根据情况而定夺。事情发生了多久，我们还有多少时间做出决策，可以说，时间这一元素在突发事件中显得尤为重要。只有充分考虑事件发展的时间因素，才能更好更快地解决问题。

爱情故事的发生地点总是很浪漫，悲剧上演的地方总是让人感受到不可名状的凄凉——如何看待突发事件中的地点元素呢？事实上，由于紧急事件具有突发性，其发生地点也往往难以预