

学会处理问题是一个人立世和成事的根本

怎样提高 处理问题的 能力

ZENYANG TIGAO
CHULI WENTI DE NENGLI

- ◎ 善于处理问题是一个人综合素质的集中体现
- ◎ 学会处理问题可以改善你的社会环境、生存环境，甚至心理环境。

张培弛 / 编著



人们每天都会面对一些问题，如果能把这些问题都轻松地处理妥善，你的肩头就仿佛卸掉了一副担子，你的心头就仿佛敞开了一片蓝天，你会为此而感到神怡气爽，心境大开。而若想获得这种感觉或境界，你就必须尽快提高自己处理问题的能力。

中国致公出版社

怎样提高 处理问题的能力

张培弛 编著

中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

怎样提高处理问题的能力/张培弛编著. - 北京:中国致公出版社,2002.10

ISBN 7-80179-087-1

I. 怎… II. 张… III. 分析问题和解决问题能力-能力培养 IV. B848.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 073274 号

怎样提高处理问题的能力

编 著:张培弛

责任编辑:张 丽

出版发行:中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街4号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京通顺建新印刷厂

印 数:1-5000册

开 本:850×1168 1/32 开

印 张:11.25

字 数:270千字

版 次:2002年11月第1版 2002年11月第1次印刷

ISBN 7-80179-087-1/Z·014 定价:21.80元

版权所有 翻印必究

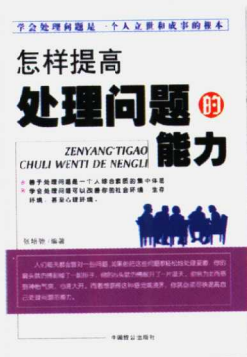
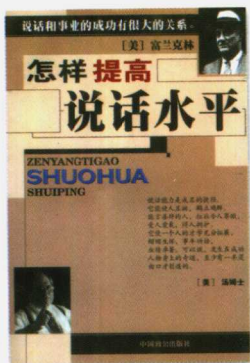
学会处理问题是一个
人立世和成事的根本



ZENYANG TIGAO

CHULI WENTI DE

NENGLI



责任编辑：张丽
封面设计：武晓强

前 言

在现实社会生活中,人们几乎每天都要面对诸多问题。有些问题可能属于公事,有些问题则属于私事,还有些问题是属于社会上遇到的“闲事”(其实闲事也并不闲)。其中有些问题可能很棘手,内中或许夹杂着诸多矛盾,处理不好,问题就可能会复杂化,小事也可能会变成大事;也有些问题是猝然发生的,急需加以处理,容不得太多的考虑时间和周旋余地——这种时候,最考验人的便是处理问题的能力。

问题当前,不能不进行处理。有些问题可能会关系到你的眼前利益,也有的问题可能关系到你的长远利益,对问题处理不好,必然会陷自己于被动,于公于私于社会都大有妨碍,弄不好还会把小矛盾促成大矛盾,把与己无关的矛盾惹到了自己身上,不但受累不讨好,还会遭人怨忿,受人唾骂。相反,如果把各类问题都能处理得顺风顺水,圆满无憾,那么别人就会把你看得很高明,很成熟,很睿智,对你个人能力和素质的评价也会大大提高起来。

那么,什么是处理问题的能力呢?

一位伟人说:“黄猫、黑猫,只要捉住老鼠就是好猫。”这“捉住老鼠”的意思中就包含着处理问题的能力。

遵义会议上,毛泽东为全党指出了一条生路,挽革命于败军之际,救中国于危难之间;二次世界大战期间,英吉利

(英国)一个小小岛国,在丘吉尔的领导下,竟然成为欧洲战场上反法西斯的砥柱中流;拿破仑纵横驰骋于欧洲战场 20 余载,指挥过将近 60 次战役,常常奇计迭出,以少胜多;希思一向受到保守党元老的器重,在党内和政府里一直身居要位,有 20 多年从政的丰富阅历,将近 4 年的首相经历,长达 10 年的保守党领袖生涯,而撒切尔夫人勇敢地向他发起挑战,结果在保守党的选举中,仅第一轮投票,就击败了希思;美国在南北战争初期,北军节节败退,输得一塌糊涂,甚至有一次连华盛顿都几乎丢掉。在如此严重失利的情况下,林肯不顾国人舆论,大胆启用了“酒鬼”格兰特,成了美国南北战争中北军转败为胜的转折点……

这就是处理问题的“能力”。这些人之所以名载史册,就是因为他们想别人不敢想之事,用别人不敢用之法,谋别人不敢谋之策,战别人不敢战之敌,充分显示出了他们处理问题的超人智慧和胆魄。

生活中,有的人潇潇洒洒,谈笑间问题迎刃而解;有的人忙忙碌碌,到头来还是问题成堆;有的人白手起家,没多久便财源滚滚;有的人抱着祖宗的金碗,终不知钱为何用?有的人心想事成,游刃有余;有的人举步艰难,进退维谷。所以然者何?处理问题的能力不同而已矣!

人生总是要与问题为伍的。从呱呱坠地到盖棺入定,从衣食住行到定国安邦,从平民百姓到公子王孙,人人都要处理问题,人人都有问题需要处理。

因此,对每个人来说,活着就需要处理问题,活着就有

前 言

无数问题等着处理,活着就要不断提高处理问题的能力。

正是从这一宗旨出发,本书科学地阐释了提高处理问题能力的基本原则和实战技巧,介绍了古今中外 200 多个实际问题的处理案例,以供读者在今后处理问题时学习借鉴。

愿读者在本书的陪伴下,面对问题时不慌张,处理问题时不打怵,不怯阵,在今后的社会生活和人生旅途中,活得潇洒,活得滋润,活得事业有成,活得顺风顺水。

编 者

2002 年 11 月于北京大学

目 录

第一篇 基础篇

第一章 处理问题应具备的基本素质	(2)
第一节 处理问题应具备辩证的思考能力	(2)
一 考虑问题的起因	(3)
二 考虑问题的结果	(5)
三 考虑问题的本质	(6)
四 考虑问题的各种可能性	(8)
第二节 处理问题应具备良好的沟通能力	(11)
一 处理问题要以理服人	(12)
二 处理问题要以情动人	(14)
三 处理问题要善解人意	(16)
四 处理问题要善听人言	(18)
五 处理问题要善察人情	(25)
第三节 处理问题应具备敏锐的洞察能力	(32)
一 透过现象看本质	(33)
二 通过苗头看趋势	(34)

三 从小事看大问题	(37)
四 见一斑而窥全豹	(38)
第四节 处理问题应具备良好的心理素质	(41)
一 冷静的心态	(41)
二 平和的情绪	(43)
三 稳重的气质	(46)
四 宽广的胸怀	(47)
第二章 处理问题的基本原则	(50)
第一节 平衡利益的原则	(50)
一 欲取先予	(51)
二 欲得先舍	(54)
三 欲留先去	(56)
四 知恩图报	(57)
第二节 负责任原则	(59)
一 敢于负责	(61)
二 善于负责	(62)
三 为自己负责	(65)
四 为他人、团体或国家负责	(67)
第三节 和为贵原则	(70)
一 能力互补,配合默契	(71)
二 以和为贵,化敌为友	(72)
第四节 留余地原则	(75)
一 为对方留余地	(77)

二 为自己留余地	(81)
第五节 宽容原则	(84)
第六节 适度原则	(90)
一 举措适度	(90)
二 语言适度	(96)
第七节 平等原则	(98)
一 人格上要平等	(99)
二 方法上要公道	(103)
三 标准上要统一	(110)

第二篇 技巧篇

第三章 处理问题的语言技巧	(113)
第一节 处理问题的分寸技巧	(113)
一 处理问题要因人而异	(114)
二 处理问题要不失时机	(117)
三 处理问题要创造氛围	(122)
第二节 处理问题的说理技巧	(125)
一 用引经据典的方式处理问题	(126)
二 用层层剥笋的方式处理问题	(127)
三 用晓以利害的方式处理问题	(132)
第三节 处理问题的曲直技巧	(135)
一 用实话实说的方法处理问题	(135)

二 用直言关键的方法处理问题·····	(136)
三 用隐语暗示的方法处理问题·····	(138)
四 用反语进言的方法处理问题·····	(140)
五 用不言不语的方法处理问题·····	(141)
第四节 处理问题的虚实技巧·····	(143)
一 处理问题的无中生有法·····	(144)
二 处理问题的诱人入套法·····	(147)
三 处理问题的反话正说法·····	(151)
第五节 处理问题的劝导技巧·····	(153)
一 以理劝导来处理问题·····	(154)
二 以情劝导来处理问题·····	(156)
第六节 处理问题的反驳技巧·····	(158)
一 针锋相对的处理问题方法·····	(158)
二 示假隐真的处理问题方法·····	(163)
三 关门落闩的处理问题方法·····	(165)
四 陷敌两难的处理问题方法·····	(168)
第七节 处理问题的幽默技巧·····	(170)
一 幽默反驳法·····	(171)
二 幽默错解法·····	(171)
三 幽默批评法·····	(172)
四 幽默解窘法·····	(173)
五 幽默脱困法·····	(174)
六 寓机智于幽默·····	(174)

第四章 处理问题的谋略技巧	(175)
第一节 顺势而为的处理问题方法	(175)
第二节 借力打力的处理问题方法	(178)
一 力量不足时的借力打力法.....	(178)
二 隐蔽行踪的借力打力法.....	(179)
第三节 创造优势的处理问题方法	(182)
一 以激将法创造有利局势.....	(183)
二 营造阵式烘托自己的力量.....	(184)
第四节 控制局面的处理问题方法	(186)
一 多谋善断,有效驾驭局势	(187)
二 抓住时机,推动局势转化	(189)
三 分析局势,制定新的策略	(192)
第五章 处理问题的应变技巧	(195)
第一节 以不变应万变	(195)
一 外交活动中的以不变应万变.....	(196)
二 军事战争中的以不变应万变.....	(197)
三 研究学问中的以不变应万变.....	(197)
第二节 随机应变	(198)
一 在行动上随机应变.....	(198)
二 在语言上随机应变.....	(204)
第六章 处理问题的常用方法	(212)
第一节 锯箭法	(212)

一	锯完“箭杆”后一推六二五·····	(213)
二	不伤感情的推拖或拒绝·····	(216)
第二节	补锅法·····	(217)
第三节	冷处理法·····	(221)
一	沉默是金·····	(223)
二	灵活推托·····	(224)
三	假装糊涂·····	(225)
第四节	热处理法·····	(227)
第五节	硬处理法·····	(230)
第六节	软处理法·····	(236)
第七节	智胜法·····	(241)
第八节	勇胜法·····	(246)
第九节	托辞法·····	(249)
第十节	谎言法·····	(252)
第十一节	糊涂法·····	(255)
第十二节	忍耐法·····	(259)

第三篇 实战篇

第七章	处理政治问题的实战技巧·····	(265)
第一节	处理政治问题要审时度势·····	(265)
一	不利的话要设法婉言·····	(266)
二	不利的事要设法推托·····	(268)

第二节 处理政治问题要当机立断·····	(270)
一 该出手时就出手·····	(271)
二 抓住机会不放弃·····	(273)
三 怀妇人之仁,错失良机·····	(273)
第三节 处理政治问题要沉着睿智·····	(278)
一 巧创氛围·····	(279)
二 借题发挥·····	(284)
三 牵连钳制·····	(285)
四 巧妙迂回·····	(288)
五 模糊其辞·····	(291)
第八章 处理社会问题的实战技巧·····	(294)
第一节 处理社会问题要灵活多变·····	(295)
一 以屈代伸法·····	(295)
二 灵活变通法·····	(297)
三 适时反击法·····	(299)
四 自嘲幽默法·····	(300)
第二节 处理社会问题要学会变害为利·····	(302)
第九章 处理婚姻家庭问题的实战技巧·····	(305)
第一节 家庭问题的处理方法·····	(305)
一 小事是组合家人感情的细胞·····	(306)
二 防微杜渐,避免不愉快的问题出现·····	(309)
三 积极赞赏,相互间再多一点爱·····	(312)

第二节 夫妻间问题的处理方法 ·····	(314)
一 对方有坏毛病的处理方法·····	(315)
二 夫妻吵架的处理方法·····	(319)
三 出现第三者时的处理方法·····	(322)
第三节 兄弟姐妹间出现问题的处理方法 ·····	(328)
一 兄弟姐妹有困难的处理方法·····	(329)
二 分家难分的处理办法·····	(330)
三 发生遗产纠纷的处理办法·····	(333)
第四节 婆息间问题的处理方法 ·····	(335)
一 假如你是婆婆·····	(336)
二 假如你是媳妇·····	(340)

第一篇

基础篇