

# 解除危机的 11个方法

## THE 11 WAYS FOR RELIEVING CRISIS

时刻警觉，你的潜在危机  
面临危机关口，果敢决断出手

11个锦囊妙计，帮你见招拆招  
将危机化为转机  
为你找准成功的方向

马雨默 著



上海文化出版社

# 解除危机的 11个方法

THE 11 WAYS FOR  
RELIEVING  
CRISIS

马雨默 著



上海文化出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

解除危机的 11 个方法/马雨默著. —上海:上海文化出版社,2005  
ISBN 7-80646-852-8

I. 解… II. 马… III. 成功心理学 IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 083964 号

---

责任编辑 汪冬梅  
文字润饰 李宇秋  
装帧设计 刘奇慧

书 名 解除危机的 11 个方法  
出版发行 上海文化出版社  
地 址 上海市绍兴路 74 号  
邮 编 200020  
电子信箱 cs lcm@public1.sta.net.cn  
网 址 www.shwenyi.com  
经 销 新华书店  
印 刷 凯基印刷(上海)有限公司  
开 本 688×889 1/16  
印 张 14.5  
字 数 147,000  
版 次 2005 年 8 月第 1 版 2005 年 8 月第 1 次印刷  
印 数 1—8,000 册  
国际书号 ISBN 7-80646-852-8/F·50  
定 价 23.00 元

告读者 如发现本书有质量问题请与印刷厂质量科联系  
T: 021-64828829

## 前 言

当今世界，人类所要面临的各种矛盾和冲突超出了以往任何时候，从全球变暖引发的灾害天气到接二连三的恐怖袭击，从社会发展与自然资源的冲突到社会高速发展带来的人类本性的迷失，这些人类所处的现状无不为新世纪方方面面的问题提供了滋生的温床。为此，现代社会的人们一边享受着物质文明给自己带来的幸福，一面也不得不承受着这些幸福的副产品。

在新世纪里，冲突与矛盾一改以往零散、局部的状态，呈现出突发性更强、规模更大、频率更高、影响面更广、破坏性更大的特点。疯牛病和SARS（非典）在全球的蔓延，以及国外对从事心理辅导治疗医师的需求大大提高，都从不同侧面反映了问题发展的这些趋势和特点。

因此，在现代社会里，冲突及矛盾事实上已经不可避免地成为社会生活的组成部分。但是在应对这些时，人们却远远没有跟上危机发展的脚步，对身边随处可见的危机普遍缺乏防范意识和应对策略，要么盲目乐观、自欺欺人；要么心存侥幸，觉得危机离自己还很远，丝毫没有意识到，这样的心态其实是对危机的最大放纵。就像戴尔·卡耐基说的：“一旦身陷危机之中，如果进一步放纵自己，必定会出现新的危机，并且危机的危害程度会不断增大，甚至呈指数增长趋势。”

所以，如何更有效地应对危机已经成为现代人的必修课。希望本书能让你学到一点抵御和处理危机的方法，在自己的周围架起一道厚厚的盾牌，保护自己免受危机的伤害。

## 第一篇：别让苍蝇变成大象

1

现代社会可谓危机重重：各种矛盾、冲突时时充斥着个人空间和社会空间。人面对这些的时候，如果没有良好的心态和正确的处理方式，很容易让事态和情绪双双失控，从而导致歇斯底里等一系列反常的行为和举止，严重的甚至可能因此罹患抑郁症或者出现过激的行为。因此，学会化险为夷——不让苍蝇变成大象，是每个人必须具有的生存本领。

### 第一章 对症下药，才能药到病除 2

### 第二章 小祸不除，大祸临头 7

### 第三章 小人物遇到麻烦更难办 10

## 第二篇：百试不爽的笨办法：认错 13

避免矛盾各方陷入僵持，最简单的方法就是：引发矛盾的一方，也就是说错话办错事的当事人积极主动地认错。事实上，那些勇于认错、会认错的人，往往能轻易化解他人的敌意，得到别人的谅解，让自己从麻烦中全身而退。

### 第一章 认错：退一步海阔天空 14

### 第二章 认错的关键——七分态度，三分事实 21

### 第三章 什么错该认，什么错不要认 25

### 小测试 35

## 第三篇：万试万灵的搪塞术：装傻 37

明智之人，都善用装傻来拒绝对自己没有好处的事情：既然一时斗不

过，先闪一边总错不了吧？要么一问三不知，要么干脆当什么都听不到、看不到，无论冲突和矛盾怎样险恶，先保全自己的实力才是最关键的事。所以，险情当前，“装傻”有时不失为一种最稳妥有效的方式，运用得当的话，完全可能让你逢凶化吉、大难不死。

### 第一章 装傻有度 可以避祸 38

### 第二章 装傻也是一种法宝 42

### 第三章 装傻的三种境界 47

### 小测试 57

## 第四篇：最省心的方法：无为而治 59

---

无为而治，表现的是一种朴素的中国式大智慧。道家崇尚“道法自然”，它的无为而治就有遵循“道法”的意思。在现代，普遍将道家的“道”，理解为“自然规律”，所以，道家的无为而治，就是遵循自然规律，顺其自然地处理各种事务，对于处理险情也不例外。

### 第一章 对付谣言：不妨喝喝茶、跳跳舞 60

### 第二章 无为，不是什么都不做 66

### 第三章 以德解危，无为而为 73

### 小测试 80

## 第五篇：要理清乱麻：亲兄弟，明算账 83

---

许多人在面对问题的时候，首先照顾的是人情和义气，却不想一旦直面利益，再好的朋友也会“利”字当头，把友情、亲情、人情全都抛到九霄云外。所以，如果你想避免此类不幸事件的发生，必须谨记一点：无论关系有多铁，即使是亲兄弟也一定要明算账。

**第一章 内患猛于虎 防微才能杜渐 84****第二章 讲理就要讲到底 89****小测试 98****第六篇：大局当前，只好舍车保帅 101**

---

象棋中有“舍车保帅”这一招，这种有目的的牺牲，其实就是一种策略了，有退才有进，大局当前，为了更大或者更重要的利益，懂得适时地放弃一些东西是非常必要的。性命和财宝相比，当然是性命更重要，很多时候，懂得舍弃相对不重要的东西，才能换得对自己更重要的东西。

**第一章 忍痛截肢，无非为保命 102****第二章 舍舟登岸，胜败就在取舍间 106****第三章 取舍之前要三思 111****小测试 119****第七篇：声东击西，转移注意力 121**

---

声东击西之计，早已被古今中外历代军事家熟知和使用。在当今世界，“声东击西”的策略早已被广泛运用到各个方面，而且常常能够取得出奇制胜的不凡效果。因此，对现代人来说，无论是身处商海政圈，抑或在平时的个人生活里，碰到问题都不妨多用这个策略，把你从险境中解救出来。

**第一章 转移焦点，才能释放压力 122****第二章 示假隐真，让人忽略你 127****第三章 反向思维助你声东击西 130****小测试 139**

## 第八篇：量力而行，懂得妥协 143

---

危机一般都是错综复杂的，碰到无力解决的险情，正确的处理方法是：审时度势，及时知难而退，暂时向危机妥协，好让自己可以有充分的时间和空间，重新积蓄自己的资源和能力，总结以往的经验教训。这样，以后再遇到同样的麻烦，就会有实力和能力来解决了。

### 第一章 承认失败不等于失败 144

### 第二章 妥协也是种机会 149

### 第三章 妥协中的自持 154

### 小测试 157

## 第九篇：花小钱消大灾，实际又有效 159

---

实际生活中由利益导致的矛盾无处不在，大可到国与国之间的战争，小也有为鸡毛蒜皮的小事而打的官司。处理这些危机时，不是简单地用谋略就可以完全应对的。关键的时候，如果能够适时地用钱财来消灾，常常会是更实际有效的办法。

### 第一章 没有钱是万万不能的 160

### 第二章 把钱花在刀刃上 165

### 第三章 钱不是万能的 169

### 小测试 174

## 第十篇：借力使力，找专家协助 175

---

借力使力，是指运用别人的力量，让自己不必太费劲就达到目的。多数时候，只凭自己的一己之力就想把对手打败几乎是不可能的事，但是只要善

于借助他人的力量，来弥补自己能力的不足，就能把自己从单枪匹马的局限中解救出来，帮助自己解决原本无法解决的问题。

**第一章 万事亲力亲为未必聪明 176**

**第二章 善用智者是一种高超的能力 181**

**小测试 189**

**第十一篇：按部就班，步步为营 191**

---

战胜险情，其实可以说是一个完整的过程。在这个过程中需要有系统和规范的处理流程，这其中就涉及到对危机的最初发现、判断，之后的具体应对和处理，以及最后的收尾、总结等等一系列的过程。如果在问题发生之初，就能根据以往的经验 and 规律，为之后整个问题的应对过程做一个整体的计划和安排，那么在解决险情的时候，就能按部就班、步步为营，占据更主动的位置，把胜机牢牢掌握在自己的手中。

**第一章 按部就班是解决问题的高姿态 192**

**第二章 先简后繁，一步步来 199**

**第三章 效率第一 204**

**小测试 214**

# 第一篇

## 别让苍蝇变成大象

现代社会可谓危机重重：从升学、就业、情感、家庭、形象到公司、政治、经济，各个方面的矛盾和冲突时时充斥着个人空间和社会空间。人面对这些的时候，本能地产生焦躁、头痛、失眠、乏力、紧张等一系列反应，如果没有良好的心态和正确的处理方式，很容易让事态和情绪双双失控，将自己逼入更深的陷阱里，从而导致歇斯底里等一系列反常的行为举止，严重的甚至可能因此罹患抑郁症或者出现过激的行为。

冲突和矛盾不会自行消失于无形中，形形色色的矛盾就像无处不在的苍蝇一样，时时窥探着我们的薄弱之处，伺机发起攻击。也许开始你只是嫌它丑陋或者恶心，可是如果你忽视了它，它就会趁机占领你的领地，将肮脏的毒液沾满你的食物和周围的一切，让你的身体受到损害，精神陷入恐慌，直至侵蚀掉整个生命。在这种情况下，苍蝇的危害丝毫不亚于体积大于它上万倍的大象。

同样的，当一个不起眼的麻烦发生时，你也可能会因为它的微不足道而忽略它，以为它小到根本伤害不了自己，可也许就是因为你的轻视或者不当的处理，给了小麻烦不断滋长的时间和空间，其结果必然会让你陷入到更大的麻烦当中去。

因此，学会应对生活中的险情——不让苍蝇有机会变成大象，是每个人必须具有的生存本领。

## 第一章 对症下药，才能药到病除

同样的事情，在不同的人身上发生，会产生不同的理解：有的人或许觉得是危机，有些人则视为转机。同样的事情对不同的人来说，可能会有不同的理解和反应。

### 望闻问切，自我把脉

要想处理好问题，首先要认识问题。就像看病，首先要从望闻问切开始那样，如果不能对事情有一个准确的判断和定位，很容易把苍蝇当成大象，或者把大象看作了苍蝇。试想一下，治苍蝇和治大象能用同样的药吗？

所以，正确判断所面临的险情的程度是解决事情的关键，盲目放大问题或者一味对险情置若罔闻都是不可取的态度。扁鹊与齐桓公的故事读者朋友们都非常熟悉吧。

当年，扁鹊去看齐桓公。他看了看齐桓公的脸色，说：“您生病了，不过现在病还只在皮肤里，要是不早治，恐怕要加重的。”

齐桓公听了，很不高兴地说：“瞎说，我什么病也没

有！”扁鹊走了以后，齐桓公还笑着对官员说：“医生总是喜欢说你有病，就算你没有病，也要被他说出三分病来！真是赚钱又赚名啊！”

过了几天，扁鹊又去看齐桓公。他看了看齐桓公的脸色，说：“君王的病已经发展到肌肉了，如果再不医治，会更加厉害的。”齐桓公没有理他，他只好走了。

又过了几天，扁鹊又去看齐桓公。他皱着眉头对齐桓公说：“您的病已经蔓延到内脏里去了，再不治就危险了。”齐桓公还是不理他，他只好又走了。

又过了几天，扁鹊又去看齐桓公。这回他一见齐桓公，扭头就走。齐桓公觉得挺奇怪，马上派人去追问扁鹊：“为什么这一回你一句话不说就走？”

扁鹊对来说：“病在皮肤里，用热药焐一焐就可以治好；病在肌肉里，用针灸就可以治好；病在内脏里，吃几服汤药也可以治好；病在骨髓里，那就没有办法了。现在，大王的病已经深入到骨髓里去了，我已经没有办法了。”

齐桓公听后，还是不大相信。又过了几天，齐桓公果然浑身骨头痛。这时候，他才相信扁鹊的话是对的，可是已经晚了——不久，齐桓公就死了。

由于自身的认知局限，齐桓公对于自身病情的认识，完全是出自病情已经发生后产生的表象，他无法识别需要专业技能才能识别的险情，但这不是他忽略险情的理由，最起码的他可以抱着“不可不信，也不能全信”的态度去了解可能的病情，而不是一味自以为是，完全不听从专业人士的意见，甚至愚蠢地认为指出病情的人另有所图，他应该清楚意识到病情伤害的是自身，不是对方。

“讳疾忌医”的结果是可悲的，“杞人忧天”的现象是可笑的，试想一下，如果杞人和齐桓公都懂得准确判断他们所面对危机的大小和轻重程度，那么结果一定会完全不同：杞人也许从此成为一个开朗乐观的人；而齐桓公也可能因为及时得到医治而重获新生。

### 医病先医“心”

六祖慧能大师是一位伟大的禅僧，《坛经》中记载过他的一次说法经历。

在得到五祖弘忍大师的衣钵后，慧能大师在南海（现今的广东）一带行化。时值法性寺著名的禅师印宗开讲《涅槃经》，大师于是决定在法性寺停留数日，以便听印宗禅师讲经。

一日，两个同样来听禅的和尚，对着寺院旗杆上迎风舞动的旗幡发表各自的看法。

其中一位说：“是风吹幡，幡才动，因此是风动。”

另外一位不服气地说：“虽然是风吹的，但是上下翻飞的是幡，因此是幡动”。

两人各执一词互不相让，站在一旁的众僧也不知怎样去劝解。慧能大师听到这样的争执，走上前只说了一句：“不是风动，不是幡动，仁者心动。”正在争论不休的二僧，一听到慧能大师的话，即刻幡然大悟。据说印宗禅师听闻此话，马上礼拜慧能大师为师，并请他升坛说《涅槃经》。如此一句“仁者心动”，也可以说是处理问题时的“金玉良言”。

其实，矛盾和冲突时时刻刻存在于我们身边，只不过不是人人都能意识到而已。你看那些蹒跚学步的孩童，身边是危机四伏的世界，他们仍然勇敢和努力地迈着前进的脚步。只有当我们的心智意识到眼前的问题会给自己带来伤害的时候，我们才会意识到问题的存在，如果苦苦执迷于问题的原因和后果，那么就会像那两个争执“风动”还是“幡动”的和尚一样，挣扎在事物的表象上，迷乱了心智，进而忽略了事情的本质。

因此，在面对问题时应以一颗平静的心去面对它，不要被它的各种恐惧和慌乱的表象所迷惑和威慑，不管危机是“风动”或“幡动”，首先心不要动。一旦心随“风动”或“幡动”，那就容易被危机的洪流淹没。特别是在很多突发事件中，保持镇定的心态更为重要，只有沉着冷静地面对，才能在千钧一发中做出正确的判断和决定。而这个决定，有可能直接关系到你的存与亡。

在“9·11”事件中，纽约世贸中心大楼从被恐怖袭击到坍塌，虽然只有2个小时不到的时间，但还是有25000人安全逃生，伤亡率还不到18%。事后分析原因，大家普遍认为，这与这座大楼内的人群素质密切相关。世贸中心本就是一个美国白领精英聚集地，杰出人士所普遍具备的良好心态和处事能力在这次突发事件中充分发挥了巨大的作用，他们正是凭着临危不乱的精英意志帮助自己和他人幸运地逃脱了死亡阴影的笼罩，而慌不择路、行动鲁莽的人，最终很难从危难中挣扎出来。

面对困境，如果不能镇定面对和沉着应对，带来的只会是更大的危难。

## 第二章：小祸不除，大祸临头

“星星之火，可以燎原”，所有的森林大火都缘自这些“星星之火”，有谁看到过整个森林瞬间就被烧毁呢？危机的发生和发展有一定的周期，它从产生、发展、高潮到结束，往往是在人的可以观察和控制范围内的。虽然危机发展的速度有快有慢，但是任何一种危机在发生的初期，由于对各方面产生的伤害微不足道，容易让人忽略，错过处理和控制的最好时机。大祸临头的时候，人又会产生各种后悔情结——但是早知如此，何必当初呢。危机的发展，往往是自己亲手造成的。

最微小的错误，导致最致命的结果。这种险情在航天飞行中也屡屡发生。

1961年3月23日，前苏联宇航员邦达连科在充满纯氧的试验舱里训练。训练休息时，他用酒精棉球擦完身上固定过感测器的部位后，随手将酒精棉球一扔，结果酒精棉球被扔到了一块电极板上，舱内立即燃起大火，邦达连科