

HEXIN
JINENG
CONGSHU
核心技能
丛书

己 人 世

现代社会里，
不善于人际沟通，
不仅会失去很多合作的机会，
还会遭遇人际纠纷的麻烦，
造成精神上的压抑，
甚至影响自己的前程。
因此，
要善于与人沟通，
更要善于与己沟通……

沟通决定成败

黄大钊 ● 著

中国书籍出版社

核心技能丛书

◆敢说 会说 巧说 ◆观色 观行 观心 ◆处己 处人 处世

处己 处人 处世

——沟通决定成败

黄大钊●著

中国书籍出版社

图书在版编目(CIP)数据

处己 处人 处世: 沟通决定成败 / 黄大钊著; 一北京:
中国书籍出版社, 2005. 4

(核心技能丛书)

ISBN 7-5068-1328-9

I. 处... II. ①黄... III. 人间交往 - 通俗读物
IV. C912.1- 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 022402 号

责任编辑 / 毕 磊

责任印制 / 熊 力 武雅彬

封面设计 / 正典书装

插图设计 / 计 洁

出版发行 / 中国书籍出版社

地 址: 北京市丰台区三路居路 97 号(邮编: 100073)

电 话: (010)51259192(总编室) (010)51259186(发行部)

电子信箱: chinabp@vip.sina.com

经 销 / 全国新华书店

印 刷 / 北京京海印刷厂

开 本 / 889 毫米 × 1194 毫米 1/32

印 张 / 9

字 数 / 222 千字

版 次 / 2005 年 4 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 次印刷

印 数 / 8001-11000 册

定 价 / 16.00 元

版权所有 翻印必究



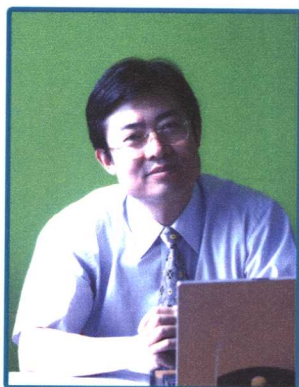
内容简介

本书是一本旨在提高现代人心理素质和交往能力的实用训练教程。

书中前半部分，把人们常遇到的心理问题，运用心理学的原理结合案例作了较详尽的分析，并提出了操作简便的解决思路和方法；帮助人们做自己的心理医生，在交往中拥有一份好心情。书中后半部分，介绍了如何把握人类的禀性，运用交往的技巧，成为一个处处受欢迎的人。

阅读本书，能及时梳理自己的心理问题，提高自信心；在商务交往中能说服他人，提高业绩；在领导岗位上可增强您的权威。

2021/02



作者简介

大钊是一个人的名字,大钊是一个**培训机构**的品牌。大钊这个人和大钊这个培训机构都是专门教人**当众讲话**和**人际沟通**的。也许有人会说,讲话和沟通有什么难的,还要有人专门教,到专门机构学习?可是,大钊训练已经“**出师**”了**138**期、近**10000**名学员。这些学员中有国家干部、企业经理、推销员、工程师、大学生……

大钊全名**黄大钊**,现任北京大钊培训中心校长、国家职业技能鉴定专家委员会核心技能专业委员会副主任、心理学硕士,国内著名当众讲话、人际沟通训练专家……

www.dazhao.com

内容提要

本书是一本旨在提高现代人心理素质和交往能力的实用训练教程。

书中前半部分，把人们常遇到的心理问题，运用心理学的原理结合案例作了较详尽的分析，并提出了操作简便的解决思路和方法；帮助人们做自己的心理医生，在交往中拥有一份好心情。书中后半部分，介绍了如何把握人类的真性，运用交往的技巧，成为一个处处受欢迎的人。

阅读本书，能及时解决自己的心理问题，提高自信心；在商务交往中能说服他人，提高业绩；在领导岗位上可增强您的权威。

本书的内容紧贴现代人的生活，技巧方法具有可操作性，一旦运用，效果明显，是现代人提高内在素质的首选。

谈谈核心能力及其培养

(代序)

面对迅速变化的世界，面对过度竞争的市场，无论什么人，都开始感到焦虑不安。在严酷的生活面前，大家越来越意识到：真正可靠的保证，只能是我们自己的能力。能力决定命运，能力决定未来。学习学习再学习，提高提高再提高，通过学习提高自己的能力，成了青年人最渴望的事情。

能力五光十色，才干多种多样。而人生苦短，生命有限。在可利用的时间内，我们最需要获得什么能力？最需要增长什么才干？选准方向，功倍事半；找错道路，一无所得。过去很长一段时间，社会上先是学历文凭热，后是资格证书热。但现在人们发现，文凭和证书固然重要，在职场上获得最大成功的人，竟然不是那些文凭最高和证书最多的人。还有比它们更重要的东西，那就是人的核心能力。

人的能力分为三层：职业特定能力、行业通用能力、核心能力。每个具体的职业、工种、岗位和工作，都会对应着一些特定能力。特定能力从总量上是最多的，但适应范围又是最窄的。对每个行业来说，又存在着一定数量的通用能力，从数量上看，它们比特定能力少得多，但它们的适应范围要宽些，涵盖了整个行业活动领域。而就整体上讲，存在着每个人都需要的，从事任何职业或工作都离不开的能力，这就是核心能力。

我曾画过一个图来表现核心能力（图1）。有三个同心的



圈，最小的一个处在中间，它就是核心能力；围着它的第二圈是通用能力；最外面的，是特定能力。

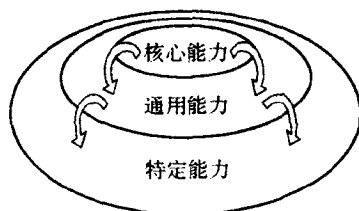


图1 能力分层体系示意图之一

我感到，这个图很好地反映了核心能力处于的核心位置，以及核心能力的数量比通用能力和特定能力少得多的特征。这张图后来写入了一个重要国家课题的研究报告，得到了广泛的认同。

不过，有一次会见一个欧洲国家驻华教育援助项目组的组长，喝茶聊天中谈到核心能力的问题，我信手就给他画了上图。没想到尽管他非常赞同和欣赏我们的研究思路和研究成果，但是，却不同意我画的这张图。他又画了下面一张图。

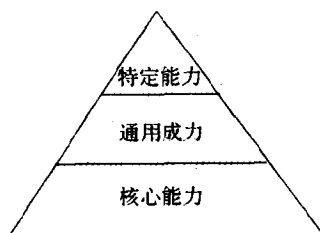


图2 能力分层体系示意图之二

他说，核心能力和其他一切能力都不同，是其他能力形成和发生作用的条件，所以，核心能力应当处在最底层，最宽厚，它是支柱，是依托，是承载其他能力的基础。

我们相互尽管很熟悉，但以前在这个问题上从未交换过意见。我非常惊讶欧洲的专家和我们在能力分层问题上会如此相互认同。同时我以为，这两张能力分层的示意图，很可能相辅相成地表明了不同能力之间的关系，以及核心能力的位置。

第一张图表明，核心能力是存在于一切职业中，从事任何工作都需要的能力。正像纷繁复杂的物质世界，在其最深层次上仅由原子核内的少数几种基本粒子组成一样，人类在社会活动中表现出来的多姿多彩的能力，在最深层次上也仅是由几种核心能力构成的。

第二张图表明，我们在日常生活中看到的特定能力，其实只是浮出海面的冰山一角，而通用能力和核心能力则是海面下的冰山主体。相对于特定能力和通用能力，核心能力往往是人们职业生涯中更重要的、最基本的能力，对人的影响和意义更为深远。

特定能力是表现在每一个具体的职业、工种、岗位和工作上的能力。特定能力主要体现在国家职业分类大典划分的 1838 个职业中。长期以来，我们的学历文凭教育，以及职业资格培训，主要就集中在培养人的这种职业特定能力上。相对说来，特定能力是一个窄口径范围。

通用能力是表现在每一个行业，或者一组存在共性的相近工作领域的能力。它们的数量尽管少于特定能力，但适用范围却要宽得多。为了使培养的人才具有更广泛的适应性，现在，针对新生劳动力的职业教育培训，越来越把自己的视线放到这个相对宽口径的范围中。许多国家确定的 300 个左右的国家职

业教育培训科目，通常也在这个相对宽口径的范围中。

核心技能是数量最少、但适用性最强的基本能力，是每个人在职业生涯中，甚至日常生活中必备的最重要的能力，它们具有普遍的适用性和广泛的可迁移性，其影响辐射到整个行业通用能力和职业特定能力领域，对人的终身发展和终身成就影响极其深远。开发和培育人的核心能力，将为他们提供最广泛的从业机会和终身发展基础。

根据劳动和社会保障部职业技能鉴定中心组织制定的试行标准，目前核心能力分为八大项，即交流表达、数字运算、革新创新、自我提高、与人合作、解决问题、信息处理和外语应用。显然，在核心能力培养中，每一个培训机构，每一个受培训的人，都完全可以根据各自不同的条件和不同的需要，灵活地选择不同的方向和内容作为自己的重点。

目前，我国教育培训机构多如牛毛，但专门开展核心能力培养的机构却是凤毛麟角。北京大钊培训中心就是其中的一个。尽管从课程上大家可以看到，它的培训内容并不包括全部八项核心能力，但它包含了核心能力中的许多主要内容。更重要的是，除了培养核心能力外，它并不做其他培训。所以，它是培养核心能力的一个专门机构，而且是民营的。这确实引起了我的兴趣。我先是新闻媒体上看到他们活动的报道，后来才认识了黄大钊先生。他初给我的印象，和我想象不完全一样。一个主持“当众讲话训练”和“人际沟通训练”这一类课程的人，似乎应是能言善辩、口若悬河。但是，相反，黄大钊给我的感觉到是忠厚老实，敏于行而讷于言的那种类型。他后来告诉我，他正是亲身体会需要改变自己，并从中受益，才终于决定走上了这条为更多需要开发核心能力的人服务的道路。

我去看过他们上课，宽大的房间里，没有传统教室的桌子



板凳，只有随意摆放的一些座椅。学生们东一堆、西一群，自由轻松、在音乐声中随意交谈。这里没有师道尊严的老师，只有相互交心的朋友；没有知识和话语的垄断者，只有平等而亲切的对话者。学习活动不再是单向的灌输传授，而是双向的切磋讨论。在这里，老师仅仅是整个活动的引导者和主持人；而学生才是自主学习、开发自身潜能的主人。学生们不但成了学习过程的能动控制者，而且成了自身创造能力的发现者。学习活动从沉重的负担、可怕的苦役转变成成为受鼓舞、受激励，实现自我，体验成功的最有趣的事情。这里也没有考试，没有考场，决不培养考试机器。参加了这些学习的许多青年人，亲切地把这儿叫作“心灵健身房”，他们的个人能力、精神面貌，甚至与父母家庭的关系都发生了大的变化。这是多么有意义的探索啊！

北京大钊培训中心建立以来，已有近万人从中受益。凭着从培训中激发出来的核心能力，有的人找到了更满意的工作；有的人获得了晋升提职。我想，更大的意义还在于，核心能力的培养开发确实在不同程度上大大提高了从业人员的整体素质。大钊培训中心的这些活动，先后被国内外多家媒体采访报道，产生了一些社会影响。但是，包括他们的工作在内，专业化开发培养核心能力的试验在我国刚刚起步，需要探索和改进的方面还很多。包括核心能力的培养和激发需要走更加个性化的道路，针对不同人群的不同问题，探求更有效的方式。此外，核心能力的评价考核也还没有很好解决。目前核心能力水平的判定和改进，还主要只能通过实践来证明。因此，迫切需要能够找到一套符合现代心理测量技术标准的测评方法。总之，在核心能力的培养和评价上，我们要走的路还很长。大钊培训中心的工作，无疑是我国核心能力建设领域的一枝报春花。黄大钊



他们编写的这套“核心技能丛书”，是该中心多年工作经验的结晶。今天他们公开出版了这套书，让更多的人从中受益，可喜！可歌！我应邀为之作序贺之。

中国就业培训技术指导中心主任、教授
劳动保障部职业技能鉴定中心主任



二〇〇五年四月十日



写在前面的话

2004年5月7日下午，我在北京西直门国务院二招的咖啡厅接待了一位前来做心理辅导的女士。

一落座，我问她：“听说你是刚从美国留学回来的？”

“不，准确地说，我是刚从美国逃回来的”。

“什么？”我疑惑地问。

她说：“我为什么来找你辅导，就是因为这个问题。”呷了口咖啡，她接着说：“我是2000年去美国攻读医学类博士的，我的论文已经写好，就等今年的九月份答辩通过了。说起这事来我特痛苦……”说到这儿她陷入了深深的自责中……随后她又接着说道：“我到美国后，一直在专心地读书，我所在的社区有大陆去的一些同学，他们经常不定期地举行一些聚会。我不太感兴趣，也就从来没去过。三年来我学习、生活都很顺利。去年，我的导师看我的工作效率特高，给我加大了工作量，同时给我配了两个正在读本科的助手协助我工作。这两名小伙子一名是加拿大人，一名是美国人。今年的4月份我突然接到了法庭的传讯单，称我的助手向法院控告我虐待他们。当时我就懵了，我一个大陆瘦弱的女子怎么能虐待这两个人高马大的洋小伙子？仔细了解后得知，他们主要控告我在平时的工作中，对他们工作不满意时，说了一些在他们听来有伤自尊的话，尤其说我有污蔑他们的言行。”

我问道：“你确实有过吗？”她说：“冷静下来想，我确实忽略



了平时与他们的沟通。忽略了周围人际关系的培养。当看到他们笨手笨脚、丢三落四时，一着急，我的确直言不讳地说过一些过激的话。我真没想到与他们的关系僵到这种程度。事情闹大了，因为我平时不与咱大陆去的学生交往，这时也没人帮助我。我查阅了一下美国的相关法律，一旦他们控告成功，我要支付他们一笔相当可观的经济赔偿。像我这样的情况就要负债偿还。再说，出了这事后，我有一种从来没有过的孤独感，一直受着后悔、压抑、自责、愤怒、窝囊等等负面情绪的煎熬……真没想到，博士学位就要到手了，却栽在了人际沟通上！”

当今社会，沟通显得越来越重要，关门自守、闭门谢客、固步自封是没有出路的。社会如此，人与人也如此。成功者都懂得人际沟通的技巧，成功者都非常珍视人际沟通的能力。美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通的能力如同糖或咖啡一样的商品，我愿付出比太阳底下任何东西都高的价格购买这种能力。”

反败为胜的英雄艾柯卡，他在克莱斯勒当总裁时的名言是“我从来不雇用被主管评为不善于沟通的人”，足见人际沟通的重要。在我们的日常生活和工作中，随时都可以体会到沟通的无处不在。譬如，人与人之间的情感沟通，政党与政党之间的政治沟通，夫妻之间、家庭成员之间亲情沟通……等等。

现代社会里，不善于人际沟通，不仅会失去很多合作的机会，像这位女士还会遭遇人际纠纷的麻烦，带来心理上的负担，造成精神上的压抑，甚至影响自己的前程。

从心理学上分析，不擅长沟通的人，一般性格偏内向的多。这类人在人际交往中，通常的表现是敏感、多疑、羞涩和不善言谈。由于性格的原因，容易造成与人沟通的不顺畅。沟通中的不顺畅，反过来又给心理带来压力，造成情绪的不稳定。因此，要想提高人际沟通的能力，必须标本兼治。一方面，了解一些应用心理学方面的知识，加强心理方面的调试和疏导，拥有一份好心

情，因为人都喜欢与开朗自信的人在一起。另一方面，增强交往的意识，掌握一些与人沟通的技巧和方法，提高自己为人处世的能力，自己是个好人，也要让周围的人感觉到自己是个好人。可见“与己沟通”、“与人沟通”对一个现代人来说是多么的重要！

美国成人教育家卡耐基先生说：“沟通是一种能力，不是一种本能。”本能天生就会，能力却需要后天学习才能具备。本书的创作主旨即是帮助人们通过后天的学习和训练，提高自己的双向沟通能力。前半部分“与己沟通”，介绍的是如何调整心态，怎样梳理自己的不良情绪，克服忧虑，减轻压力，在交往中拥有一份好心情，成为一个乐观开朗的人；后半部分“与人沟通”，介绍的是与人交往方面的技巧、方法和原则。启发人们把握人类的“稟性”，满足人们做个重要人物的渴望，通过真诚地对他人感兴趣来实现人际交往的双赢。两部分内容，内外呼应，相辅相成。最终提升人们在人际交往中的各方面能力，增强说服力和领导号召力，做一名充满人格魅力的沟通高手。

需要提醒的是，能力的提高需要有意识和毅力去培养，必须按书中提供的方法去实践。只有实践了才会有收获，也只有亲自做了才有体会。具体的做法是：将书中的知识点、方法和技巧转化成自己的行动；要每天坚持，不间断；逐步养成自己的良好行为习惯；良好的行为习惯一旦养成，原有的不良性格特征就会随之改善。

鸣 谢

本套丛书付梓之际，我忘不了为“大钊训练”这块品牌付出过心血和汗水的同事和朋友们：曹瑞芳老师，当年从国家机关辞去处长一职，与我共同创办了“大钊训练”，她对事业的全力以赴、对学员的满腔热情，时时都在感动着我们每一位“大钊人”；袁东瑞先生、杨军先生、朱章慧女士在“大钊训练”创办初期，在办学条件方面给予了鼎力相助，表现出了很强的社会责任感和爱心；大钊网站的日益繁荣，我们忘不了宋德让先生当年的建议和域名申请的代办；也忘不了宋肇章女士、蔡铮先生等斑竹们在 BBS 论坛上的辛勤耕耘与无偿付出；大钊俱乐部的发端，得益于杨干先生当年的积极倡议；而每当我们坐在幽雅舒适的大钊教室里，感受到的是陈哲女士艺术构思的良苦用心；本书的顺利出版，更得利于房琰女士的热心协助以及中国书籍出版社的大力支持……

最后，我感谢我的家人多年来对我事业的理解和支持！



目 录

第一部分 与己沟通

第一章 事业有成的感悟	3
第一节 排解忧虑的“秘笈”	4
一、克服忧虑的“良方”	4
二、终身受益的“良言”	7
第二节 减轻压力的“方法”	10
一、克服焦虑的“灵丹”	10
二、解决问题的“思路”	15
三、实践中的应用范例	17
四、如何面对“不可避免”	20
五、怎样对待“日常琐事”	22
第三节 消除沮丧的“良策”	26
一、如何对待“事与愿违”	26
二、怎样从“沮丧”中走出	28
三、“到此为止”的策略	32
第二章 精力充沛的“谜底”	35
第一节 用“心”去调养	36
一、工作中保持清醒的“良策”	36

