

黄俊华◎著 卿珂◎绘

# 对话 的艺术

## 3 洞见心灵

启迪事业成就的智慧

对话就是管理、沟通、影响、开启和推动  
洞见心灵的三大要素：以人为本、以我为源、以心为本



海峡出版发行集团

THE STRAITS PUBLISHING & DISTRIBUTING GROUP

鹭江出版社

LUJIANG PUBLISHING HOUSE

黄俊华◎著 卿珂◎绘

# 对话 的艺术 ③洞见心灵



海峡出版发行集团

THE STRAITS PUBLISHING & DISTRIBUTING GROUP

鹭江出版社

LUJIANG PUBLISHING HOUSE

2016年·厦门

## 图书在版编目 (CIP) 数据

对话的艺术. 3, 洞见心灵 / 黄俊华著; 卿珂绘. — 厦门: 鹭江出版社, 2016.3

ISBN 978-7-5459-1078-0

I. ①对… II. ①黄… ②卿… III. ①语言艺术 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 014628 号

DUIHUA DE YISHU 3: DONGJIAN XINLING

对话的艺术 3: 洞见心灵

黄俊华 著 卿珂 绘

---

出版发行: 海峡出版发行集团

鹭江出版社

地址: 厦门市湖明路 22 号

邮政编码: 361004

印刷: 北京盛兰兄弟印刷装订有限公司

地址: 北京市大兴区黄鹅路西临 89 号

邮政编码: 102612

开本: 787mm×1092mm 1/16

印张: 14.25

字数: 225 千字

印次: 2016 年 3 月第 1 版 2016 年 3 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5459-1078-0

定价: 42.00 元

---

如有发现印装质量问题请寄承印厂调换

## 推荐序

Recommendation

接触教练技术十多年，个人深刻感知到，要真正做到教练技术的知行合一是非常具有挑战性的。可以说，这是一项需要人们穷尽一生去不断觉悟、修为，并且永不会结束的工程。

聆听、区分和发问等教练能力，看似简单，但实际上，我们在工作和生活中真正去进行运用时，往往很难做到不带有自我主观意愿的完全抽离悬挂。尤其是每个人的感悟能力存在差异，有时我们甚至很难用语言去准确表达，这对于教练技术的推广也会有一定阻滞和影响。

庆幸的是，在教练技术领域，有黄俊华先生这样有心、有力、有行动的专业人士，能够总结并分享出如此有功力又极具实战性的教练技术宝典。这对人们提升对己对人的心性理解力、共情力、觉知力方向做出了极大贡献，也让人们在教练技术知行合一的路上能有更清晰的方向和更具行动性的力量。

相信本书的出版对于教练技术的应用、推广，以及大转折时代人们的思维观念的颠覆都有深远的意义！

诺亚财富创始人、董事局主席兼 CEO

汪静波

## 推荐序

Recommendation



我有一个在江苏经营物流公司的同学。2015年年初，他想将公司发展壮大，于是投资1000万元参股北京的一家大型物流公司。但入资不到半年，他发现对方公司存在管理混乱、其下属公司股权不清晰等各种乱象，最终决定退出对这家公司的股权投资。经过协商，对方同意其退出投资，但表示暂时给不了资金，承诺三个月内分期付款。可是三个月后，对方仍然不能兑现承诺，我的同学多次通过各种方式和渠道催款都无效。为此，他一直很烦恼和痛苦，于是向我倾诉。

我让他把事件的来龙去脉告诉我，也询问了他是否采取过什么方法。他告诉我已经采用过各种方法，但都不能收回投资，对方也承认因为业务不好而无法给他资金。此时，我突然想到我师傅所写的一本书里有一个名为《尚方宝剑》的案例，和他的情况类似。于是，我将书中的案例分享给他听，同时按照师傅教的方式启发他：“既然自己也是做物流行业的，为什么你不帮助对方找到适合的业务呢？”这时，他想到可以给对方找运输业务，具体的操作由对方安排，而自己通过收取运费来冲抵对方的欠款。就这样，发现了一个破解困局的可能。现在，他预计年底就可以收回1000万元的投资了！

事情过去几个月后，同学很兴奋地打电话给我，感谢我给他这样的启发，让他找到了新的途径顺利收回投资！这件事也让我感受颇深，没想到师傅书本中的知识，挽救了一个人和一个公司，《对话艺术》可真是价值无限的宝藏啊！

海航工程物流有限公司 董事长

朱进

## 序 言

Preface



在多年的教练工作中，我发现：当一个人愿意去做事的时候，就会去找一千种方法，一万个可能；而当他不愿意做事的时候，就会去找一千个借口，一万个理由。

从无效信念到有效信念之间，每个人都蕴含巨大潜力。我们内心的信念与心态决定了我们外在的财富和幸福。

心态要么成为阻力，要么成为助力。教练的作用就是要把心态中的阻力转化为助力。

这个转化的过程通过教练与被教练者的对话完成。

领导力专家唐·劳里指出：领导真正的工作之一就是促进对话。而且，他区分了辩论和对话的不同：辩论是通过使用争论这一手段，努力让另一个人接受自己的观点；对话是在迥然不同的意见之间进行严肃的交流，这种对话是为了达到启发的效果，而不一定非要对方同意。

在教练看来，对话就是管理、沟通、影响、开启和推动。

有的对话柔和，有的对话尖锐；有的对话充满挑战，有的对话富有激励性。

对话带有能量和智慧。

对话启迪反省和思考。

教练式的对话不仅传递事物的信息，更表达人的思想和情感。

在对话过程中，教练往往是提出问题而非给予答案，激发人而非解决事。

教练的对话直指人心。

从心对话，从心教练。

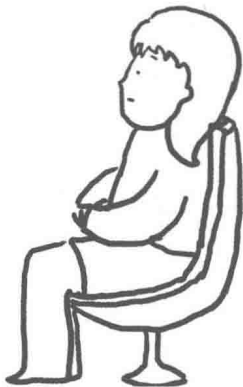
本丛书共三本，在第一次出版时名字叫《教练说》系列，第二版时改名为《对话的艺术》系列。第二版由第一版的 182 篇对话案例增加为 250 篇，原来的部分案例也做了一些调整和改动。

这些对话案例都源于我们的生活和工作。有些案例的情况也许您没有经历过，但是不妨碍您从中学习。

愿每一篇案例都能像一面明镜，让您有所启发和收获。



对话就是管理、沟通、影响、开启和推动





## 前 言

Foreword

徐克电影《东方不败》中有这样一个情节：令狐冲对任我行说他想退出江湖。任我行回答：人就是江湖，有人就有江湖，你怎么退？

每一场刀光剑影都源于一个个性格鲜明的江湖人物——人性决定事件。

江湖的历史其实是人性的历史，了解人性就能了解江湖。

所以，洞见心灵的第一要素是：以人为重。

人们常说：人在江湖，身不由己。这种说法把江湖的影响力看得很大，而把人的影响力看得很小。实际上，江湖可以影响我们，我们也可以影响江湖。

江湖可以很险恶，江湖也可以很美好。江湖上会遇到李莫愁，也会遇到俏黄蓉；江湖上有欧阳克，也有靖哥哥。

我们遇到的每个人都是自己今生修行的功课。遇到谁不重要，重要的是遭遇后自己的反应和选择。

人性的关键在于我们自己的人性，改变自己就能改变江湖。

所以，洞见心灵的第二要素是：以我为源。

每个江湖人物的背后，都跳动着一颗颗鲜活的心：有狼子野心，也有铁血

丹心。芸芸众生的动机、需求、欲望演出了江湖上所有的悲欢离合。

江湖上人人都在修炼绝世武功，为了有朝一日能够登上绝顶，英雄相聚，华山论剑。

而所有的功夫都是中立的，关键是使用功夫的人怀着一颗怎样的心。

一念恶，靖哥哥变欧阳克；一念善，欧阳克变靖哥哥。心转，人就转；人转，江湖就转。

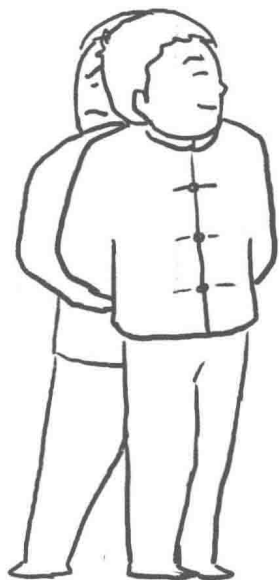
所以，洞见心灵的第三要素是：以心为本。

在商业的金色江湖中，我们熟知“经营企业就是经营人心”的说法，但有效经营人心的前提是我们有一双能“读懂人心”的眼睛。

所以，我们需要洞见心灵。

洞见一颗颗心灵就能洞见江湖的本质。

借助教练的对话，我们得以打开慧眼，去发现一个理想的江湖。



一念善，  
一念恶

# 目 录

Contents

## 舞者创造舞台

002	合作与跳舞
004	忠诚度
006	将军与元帅
008	梦工厂
013	理性领导
016	位置
019	企业家
021	创业与守业
024	比什么
026	没人性的企业
028	垂帘听政
031	直接沟通
033	尚方宝剑

## 生命绝非宿命

- 038 生命导演
- 040 导演、演员和观众
- 042 十字路口的选择
- 044 过冬
- 047 新模式
- 050 好为人师
- 054 借口
- 056 神经病
- 059 甲方乙方
- 062 不景气的行业
- 064 销售与服务
- 066 解开心结
- 069 选项
- 071 外力与自力

## 境界设定边界

- 074 画地为牢
- 077 帮忙的境界
- 079 勇与谋
- 082 赚与亏
- 084 合作与人品
- 087 面子问题
- 089 消费与投资
- 092 工作的热情
- 094 定位与招聘
- 096 酒友与加盟商
- 099 商场与战场
- 101 水手与船长
- 104 经理
- 107 上级

## 方向大于方法

- 
- |     |       |
|-----|-------|
| 110 | 听谁的？  |
| 112 | 海蜇与黄瓜 |
| 114 | 内与外   |
| 116 | 讨好谁   |
| 118 | 屈才    |
| 121 | 检查    |
| 123 | 不平等协议 |
| 125 | 用人与育人 |
| 127 | 成本与成果 |
| 130 | 员工的要挟 |
| 132 | 选择    |
| 134 | 学费    |
| 137 | 包容与包庇 |
| 140 | 输与赢   |

## 仁心自有仁术

- 144 现代“及时雨”
- 146 好员工
- 149 归属感
- 152 为谁学
- 155 问题儿童
- 157 竞争对手
- 159 卡拉OK
- 161 本与末
- 163 破例
- 165 分工与负责
- 168 信任危机
- 171 被动的员工
- 173 警察与教练
- 175 口碑

## 梦想汇成理想

	○	
178	·	共同体
181	·	建设团队
184	·	传帮带
186	·	谁的目标
188	·	狼性团队
190	·	卓越团队
192	·	机制与团队
194	·	团队与学习
196	·	工作的价值
198	·	根基
201	·	影响
203	·	现实的员工
205	·	时间
207	·	搞掂与搞懂
209	·	勇夫



## 舞者创造舞台

---

生活就如一个奇妙的舞台。

当观众入场，当音乐响起，当聚光灯点亮，与谁共舞很重要。

《从优秀到卓越》一书中说，第五级领导者的首要工作就是选对人。

人人都想有一个最棒的舞伴。

但世界是公平的，你在挑选别人时，别人也在挑选你。

你不能强求别人与你共舞，但你可以把自己培养成一个最有魅力的舞者。

人人都想有一个最闪亮的舞台。但没有人是专门来为你打造舞台的。有

智慧的舞者，会创造属于自己的舞台。