

<<处理问题能力培训教程>>

图书基本信息

书名：<<处理问题能力培训教程>>

13位ISBN编号：9787504468086

10位ISBN编号：7504468088

出版时间：2010-6

出版时间：中国商业

作者：华阅

页数：279

字数：210000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<处理问题能力培训教程>>

### 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，还有些问题是属于在社会上遇到的“闲事”或麻烦事。

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，最考验人的处理问题的能力。

问题当前，不能不处理。

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变成大矛盾，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。

那么，什么是处理问题的能力呢？

“不管黑猫、白猫，抓住耗子就是好猫。”

”这“抓住耗子”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，救中国于危难之间；第二次世界大战期间，在丘吉尔的领导下，英国竟然成为欧洲战场上反法西斯的中流砥柱；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重器，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。

从呱呱坠地到盖棺论定，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，不惧阵，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2010年4月于北京

## <<处理问题能力培训教程>>

### 内容概要

你若安好，便是晴天新书抢鲜>>>>

对每个人来说，活着就需要处理问题，活着就有无数问题等着处理，活着就要不断提高处理问题的能力。

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；所以然者何？

处理问题的能力不同而已矣！

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。

精彩阅读推荐：

《正能量：当世界无法改变时改变自己》

《有一种快乐叫舍得》

<<处理问题能力培训教程>>

作者简介

给力正能量，迷你图书任你选点击购买>>>>

主要作品：《治愈系心理学》  
《静心细语》等

## <<处理问题能力培训教程>>

### 书籍目录

- 第一章 处理问题应具备的基本素质
  - 第一节 处理问题应具备辩证的分析能力
    - 一 考虑问题的起因
    - 二 考虑问题的结果
    - 三 考虑问题的本质
  - 第二节 处理问题应具备良好的沟通能力
    - 一 处理问题要以理服人
    - 二 处理问题要以情动人
    - 三 处理问题要善解人意
    - 四 处理问题要善听人言
    - 五 处理问题要注意人的表情
  - 第三节 处理问题应具备敏锐的洞察能力
    - 一 透过现象看本质
    - 二 通过苗头看趋势
    - 三 善于从小事断大事
    - 四 善于抓出手时机
  - 第四节 处理问题应具备良好的心理素质
    - 一 冷静的心态
    - 二 平和的情绪
    - 三 稳重的气质
    - 四 宽广的胸怀
- 第二章 处理问题的基本原则
  - 第一节 倾听原则
    - 一 倾听有利于获取对方的好感
    - 二 善于提出问题会使倾听效果更佳
    - 三 倾听的技巧
  - 第二节 平衡利益原则
    - 一 欲取先予
    - 二 适当妥协
    - 三 公平互利
  - 第三节 负责任原则
    - 一 敢于负责
    - 二 善于负责
    - 三 为自己负责
    - 四 为他人团队或国家负责
  - 第四节 和为贵原则
    - 一 能力互补, 配合默契
    - 二 以和为贵, 化敌为友
  - 第五节 留余地原则
    - 一 为对方留余地
    - 二 为自己留余地
  - 第六节 宽容原则
    - 一 允许悔过
    - 二 善于听取不同意见
  - 第七节 适度原则

## <<处理问题能力培训教程>>

- 一 举措适度
- 二 语言适度
- 第八节 平等原则
  - 一 人格上要平等
  - 二 方法上要公道
  - 三 标准上要统一
- 第三章 处理问题的语言技巧
  - 第一节 分寸技巧
    - 一 述说要因人而异
    - 二 述说要善抓关键
    - 三 述说要创造氛围
  - 第二节 曲直技巧
    - 一 用机言巧语的方法处理问题
    - 二 用直陈利害的方法处理问题
    - 三 用隐语暗示的方法处理问题
    - 四 用缄默的方法处理问题
    - 五 处理问题的反话正说法
  - 第三节 劝导技巧
    - 一 以理劝导来处理问题
    - 二 以情劝导来处理问题
    - 三 以说服来处理问题
  - 第四节 反驳技巧
    - 一 针锋相对的处理问题方法
    - 二 示假隐真的处理问题方法
    - 三 关门落锁的处理问题方法
    - 四 陷敌两难的处理问题方法
  - 第五节 幽默技巧
    - 一 和谐关系
    - 二 摆脱困境
    - 三 消弭矛盾
    - 四 接近距离
- 第四章 处理问题的谋略技巧
  - 第一节 巧借外力的处理问题方法
    - 一 力量不足时的借力打力法
    - 二 借助“热点”争取主动
    - 三 从对抗中走出来
  - 第二节 创造优势的处理问题方法
    - 一 因势利导，水到渠成
    - 二 顺势便可造势
    - 三 顺势而为，才能实现完美创业
  - 第三节 控制局面的处理问题方法
    - 一 多谋善断，有效驾驭局势
    - 二 抓住时机，推动局势转化
    - 三 接受已不可改变的事实
- 第五章 处理问题的应变技巧
  - 第一节 接受认可变化
    - 一 从容面对变化

## <<处理问题能力培训教程>>

- 二 睿智应对变化
- 第二节 随机应变
  - 一 在行动上随机应变
  - 二 在语言上随机应变
- 第六章 处理问题的常用方法
  - 第一节 敷衍法
  - 第二节 补锅法
  - 第三节 冷处理法
  - 第四节 热处理法
  - 第五节 硬处理法
  - 第六节 软处理法
  - 第七节 摊牌法
  - 第八节 托辞法
  - 第九节 谎言法
  - 第十节 糊涂法
- 第七章 处理职场问题的实战技巧
  - 第一节 审时度势。
- 处理问题要别具匠心
  - 一 及时发现及时处理
  - 二 真情传递
  - 三 善于自我保护
- 第二节 实事求是，处理问题要深得民心
  - 一 处理问题时多施以关爱
  - 二 做适当的让步
  - 三 共担责任
  - 四 平息干戈打圆场
- 第三节 深思熟虑。
- 处理问题要善动脑筋
  - 一 领导下属的智慧
  - 二 维护上司的智慧
  - 三 处理同事间问题的智慧
- 第八章 处理政治问题的实践技巧
  - 第一节 处理政治问题要权衡利弊
    - 一 推托和敷衍
    - 二 秉公办理不走样
  - 第二节 处理政治问题要当机立断
    - 一 该出手时就出手
    - 二 不该谦让的要当仁不让
- 第九章 处理经济问题的艺术
  - 第一节 处理经济问题要善于改变“游戏规则”
    - 一 要善于打破旧框框
    - 二 善于寻找新途径
  - 第二节 慎重处理经济问题
    - 一 处理利益分配问题注重让人心理平衡
    - 二 处理经济纠纷问题要一碗水端平
  - 第三节 处理经济问题要有长远眼光
    - 一 为了长远利益，适当地减让权力

## <<处理问题能力培训教程>>

二 从长远利益出发确定处理问题的办法

三 利用新思路解决经济问题

### 第十章 处理社会问题的实战技巧

#### 第一节 面对问题要灵活化解

一 要善于顺势

二 要讲究策略

#### 第二节 处理问题要巧于应变

一 洞悉其心，先变

二 顺势应变



## &lt;&lt;处理问题能力培训教程&gt;&gt;

## 章节摘录

那一天，乞丐得到很多人的同情和施舍。

后来，他又碰到那诗人，很奇怪地问：“你给我写了什么呢？”

那诗人笑笑，念牌子上他所写的句子道：“春天就要来了，可我不能见到它。”

为什么“自幼失明”四个字换成了同样意思的“春天就要来了，可我不能见到它，”乞丐就得到更多的同情和施舍了呢？

这正是因为后者不但暗含了“失明”这一不幸事实，而且表达了乞丐渴望像街上行人一样看到春天的心理感受。

在街上沐着春风的人们看到这句发自内心的独白，自然会联想到自己的幸运，从而对乞丐的不幸寄予深深的同情。

诗人的高明之处就在于他知道怎样才能赢得街上行人的同情。

这种以情动人的策略，也可以运用在诉讼或其他方面。

林肯在任美国总统之前，曾经当过律师，一次他遇到了这样一件事：一位老妇人找到林肯，她是独立战争时一位烈士的遗孀，每月靠抚恤金维持生活，但是出纳员却要她交付一笔手续费才准领钱，而这笔手续费竟相当于抚恤金的一半。

老妇人要求林肯为她上诉。

法庭开庭了。

原告指责被告的勒索行为，被告以证据不足而矢口否认。

情况显得对原告不利。

怎样扭转形势呢？

轮到林肯发言了，他用抑扬婉转的语调，首先把听众带到了对美国独立战争那艰苦卓绝战斗生活的回忆之中。

突然间，他情绪激动了，言词直指那位企图勒索烈士遗孀的出纳员。

最后，他满含激情地说：“现在事实已成了陈迹。

1776年的英雄，早已长眠地下，可是他们那衰老而可怜的遗孀，还在我们面前，要求代她申诉。

不消说，这位老妇人从前也是位美丽的少女，曾经有过幸福愉快的家庭生活。

不过，她已牺牲了一切，变得贫穷无依，不得不向我们请求援助和保护。

试问，我们能熟视无睹吗？

听众被林肯的话感动了，一致要求法庭通过保护烈士遗孀不受勒索的判决。

老妇人胜诉了。

战争烈士的遗孀本来生活就很艰苦，出纳员却还向她搜刮高额的手续费，这确实令人气愤。

在法庭上，林肯没有过多探讨收取手续费本身是否合理，而是采用了以情动人的策略，充满感情地回顾那场使老妇人失去丈夫的战争，引导人们进入那一段战火纷飞的岁月，让人们去想像老妇人当年的年轻和美好，以及她为战争胜利所作出的重大牺牲。

回顾以往，对照今天，人们会产生强烈的共鸣，无法不对老妇人的不幸寄予特别的同情。

三处理问题要善解人意如果问题是出现在思想上的，若想把问题处理得好，有必要知道对方想的是什么，尔后才能采取有针对性的处理方法。

而若想知道对方想什么，可以站在对方的立场和角度上，尽可能去理解和同情对方的想法和动机，以便能找到共同语言，打开对方的心锁。

在此基础上，再顺势引导，说服对方，最终达到处理问题的目的。

印度著名的诗人泰戈尔，在去英国深造之前，曾到孟买一个医师家里学习英文。

一次，抚养他成人的大姐病重。

泰戈尔闻讯后十分难受，再也打不起精神来学习了。

医师的女儿安娜得知诗人的姐姐对他的深情及寄寓的厚望之后，不禁看在眼里急在心上。

于是她动情地去安慰泰戈尔说：“你要成为一个有出息的人，就应到外边见世面去，才会对你的诗歌有帮助。”

## <<处理问题能力培训教程>>

无论如何，你应当努力实现大姐对你的厚望呵！

”一番话，打动了泰戈尔的心，从此他终于安下心来，继续完成自己的学业。

亲人的病痛使泰戈尔一蹶不振，无法继续学业，这是因为他过分沉陷于失去亲人的痛苦而忘却了自己的理想与亲人的期望。

如果想方设法让他重新意识到这被忽略了的一切，像泰戈尔这样有大抱负的人是不会止步不前的。

聪明的医生女儿正是抓住了这一点，使泰戈尔重新走上了奋发之路。

善解人意是寓说理于同情之中的一种沟通方法，情中有理，理中有情，情理兼备，使人易于接受。

高中生叶华，因学习压力大，又面临期末考试，结果一下子把身体累垮了，得了一种叫“结肠痉挛”的病，体重锐减了十几斤。

住院期间，他怕耽误了功课而内心焦虑，结果反而加重了病情。

针对治疗当中出现的特殊问题，主治医生采取了这样的处理办法，在为他做完一次全身检查之后，坐下来对他说：“我希望你把你的生活想像成一个沙漏。

你知道吗？

在沙漏的上一半，有成千上万粒沙子。

然而，永远也没有办法让两粒以上的沙子同时从窄细的漏管中流下去。

我们每个人都像这个沙漏。

每一天都有许多事情要做，如果我们一件一件的做，就像沙子一粒一粒地通过沙漏一样，那么我们就既能把事情做好，又能保证身体不受损害。

相反，如果像你这样一面养病，一面还想着去背课文，做习题，那你就既没法搞好成绩，又养不好病，只有坏处没有好处，是不是？

”叶华听了医生的话，终于慢慢地把心放平静了。

加上医生的悉心治疗，他很快恢复了健康，而且在日后的学习中也显得沉稳多了。

## <<处理问题能力培训教程>>

### 编辑推荐

《处理问题能力培训教程(最新版)》：人生总是要与问题为伍的。不论是工作问题、生活问题或是突发事件，都需要当事者及时应对和妥善处理。可以说，处理问题的能力是一个人综合素质的集中体现，也是一个人在工作、生活和学习中必须面对的实战考验。善于处理问题是一个综合素质的集中体现。一切成功者，特别是成功的领导者都是处理问题的高手。

<<处理问题能力培训教程>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>