

邵渭洪 编著

与上级关系 与同级关系 与下级关系

以空间坐标划分，社会人际关系分为三个系统：组织对外公共关系、组织内部工作关系和家庭内部成员关系。本书作者从2008年开始对组织内部人际关系处理艺术进行研究，在探索理论的基础上，搜集与整理了大量的有关资料，形成了一个基本的思路。本书即是在此基础上形成的。本书的内容局限于组织内部人际关系处理这一系统，分为上、中、下三篇分别叙述。其中，上篇为与上级关系处理艺术，中篇为与同级关系处理艺术，下篇为与下级关系处理艺术。

赢在职场

组织内部人际关系处理艺术



上海财经大学出版社

邵渭洪 编著

组织内部人际关系处理艺术

赢在职场



上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

赢在职场:组织内部人际关系处理艺术/邵渭洪编著. —上海:上海财经大学出版社,2008. 10

ISBN 978-7-5642-0335-1/F·0335

I. 赢… II. 邵… III. 人际关系学-研究 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 144309 号

责任编辑 徐 超

封面设计 张克瑶

YINGZAI ZHICHANG

赢 在 职 场

——组织内部人际关系处理艺术

邵渭洪 编著

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海译文印刷厂印刷

上海远大印务发展有限公司装订

2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

787mm×960mm 1/16 21.75 印张 388 千字

印数:0 001—2 500 定价:29.00 元

尊為上

知為貴

德為先

中書

前 言

只有学会做人,才能更好地做事。有了良好的人际关系,你就有了取之不尽、用之不竭的财富。毛泽东曾把《红楼梦》中的“世事洞明皆学问,人情练达亦文章”两句话写成条幅送给女儿李纳,在此,也可以成为我们大家的共勉。

人际关系处理是一门艺术。据统计,一个人事业成功,其专业能力只占30%,而人际关系处理要占70%。有人对美国1300名百万富翁进行了调研,他们的成功秘诀是:诚实、有自我约束力、善于与人相处、勤奋和具有一个贤慧的配偶。

当一个人来到人世间,从懂事开始,就要朦胧地处理各种各样的人际关系;而当我们踏上社会后,面临的人际关系将更加复杂。我是一个执教多年的大学教师,在我的执教生涯中,经常有学生困惑地向我询问有关人际关系的各种问题。我想,这种现象应该引起社会的广泛重视与警觉。作为一个人民教师,我觉得在给学生传授知识的同时,向他们传授正确的人生哲学与处世哲理,培养他们具有能够适应社会发展的健全人格和优良品质,以使他们在今后茫茫人生之路上,少走弯路,少付学费,早日成功,早日成才,这是一个教育工作者应尽的责任与义务。

“春风杨柳千万条,六亿神州尽舜尧。”历史在发展,社会在前进。中国共产党十六届四中全会的召开,确定了我国当前和今后时期的主要任务是“构建社会主义和谐社会”。

什么是社会主义和谐社会?对此,胡锦涛总书记有过精辟的概括:“我们所要建设的社会主义和谐社会,应该是民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会。”^①

其中,“诚信友爱”、人与人的和谐是社会主义和谐社会的主要内涵之一。

社会实践证明,诚信友爱、和谐的人际关系可以促进人们心情顺畅地学习与工

^① 《胡锦涛在省部级主要领导干部提高构建社会主义和谐社会能力专题研讨班上的讲话》,《人民日报》,2005年2月19日。

作,从而产生凝聚力、创造力与战斗力,促进生产力的发展;人与人和睦相处,安定团结,国家才能兴旺,民族才能昌盛,社会才能进步。

当前,如何构建社会主义和谐社会,如何构建诚信友爱、和谐的人际关系,已经成为我们大家需要共同探索与研究的一个重大课题。

本人从1986年开始对组织内部人际关系处理艺术进行研究,在探索理论的基础上,搜集与整理了大量的有关资料,形成了一个基本的思路。从1994年开始,作为大学公选课,对大学生开设了“组织内部人际关系处理艺术”这门讲座课程,至今已有14年,据大致统计,至今已有大约3000名学生选修了这门课程,反映普遍良好。

为了探讨社会主义和谐社会的构建,本人此次把课程讲稿进行了整理与归纳,成书出版,以打算尽我作为一个国家公民的微薄之力。

以上是我编著此书的目的与愿望。当然,对于人生哲学的认识和人际关系的处理,不同的人生哲学与处世哲理有不同的看法与观点,这里仅是我的一家之言,希望读者在阅读过程中,仁者取其仁,智者取其智,开卷有益,多提宝贵意见。

以空间坐标划分,社会人际关系分为三个系统。

第一部分为组织对外公共关系。它负责处理组织成员在追求组织既定目标的工作过程中与其赖以生存的外部环境所发生的各种关系。比如,企业各类人员与消费者、客户、同行、中间商、供应商、政府机关、社区、金融界、新闻界等各行各业关系的处理。

第二部分为组织内部工作关系。它负责处理组织成员在追求组织既定目标的工作过程中互相之间所产生的各种关系。它包括与上级关系、与同级关系、与下级关系三个层次。

第三部分为家庭内部成员关系。它负责处理家庭内部成员在法律与道德的约束与影响下家庭生活中所发生的各种关系。比如,夫妻关系、父子关系、母子关系、婆媳关系、兄弟关系、姐妹关系的处理。

本书内容仅局限于组织内部人际关系处理这一系统,分为上、中、下三篇分别叙述。其中,上篇为与上级关系处理艺术,中篇为与同级关系处理艺术,下篇为与下级关系处理艺术。

邵渭洪

2008年6月于江南大学商学院

目 录

题词	1
前言	1

上篇 与上级关系处理艺术

第一章 知书达理(礼)	3
一、彬彬有礼	4
案例 1 情理之中 打招呼换来工作	4
二、礼貌有尊	5
案例 2 意料之外 老板称“美女”	5
三、肃然起敬	6
案例 3 文明礼貌 求职的最佳“介绍信”	6
四、循规蹈矩	7
案例 4 镇定自若 片刻之间得赏识	7
五、上下有别	8
案例 5 上下有别 老布什循规蹈矩获重用	8
六、礼尚往来	9
案例 6 余音绕梁 表达真情实意	10
七、行而有踪	11
案例 7 我行我素 擅离岗位遗憾终身	11
八、知恩图报	12
案例 8 普京知恩图报 叶利钦晚年无忧	13
九、热情主动	14

案例 9 毛泽东视察南泥湾 心满意足	14
十、奉令承教	15
案例 10 屯垦戍边 王震将军再立新功	15
十一、言尽人意	16
案例 11 力排众议 毛泽东“八七会议”表主见	17
十二、心到佛知	18
案例 12 迎三送七 国之规矩	18
十三、积水成渊	18
案例 13 举手之劳 意外惊喜	19
第二章 精明强干	21
一、成绩显著	21
1. 情况明——指明确要求、认真照办	21
案例 14 毛泽东兵不厌诈 周恩来心领神会	22
2. 魄力大——即办事果断，不离准则	23
案例 15 势不可挡 刘邓大军千里挺进大别山	23
3. 方法对——在完成任务的过程中，既要努力，又要谨慎	25
案例 16 吕子明白衣渡江取荆州 关云长倚恃英雄走麦城	25
二、左右逢源	26
案例 17 巧借东风 任弼时不辱使命	27
三、胸有成竹	28
案例 18 运筹帷幄 诸葛亮隆中对三分天下	29
四、审时度势	30
案例 19 曹操煮酒论英雄 刘备闻雷巧掩饰	31
五、知责善任	32
案例 20 陈平笑答“三知”名垂青史	32
1. 目标明确，希望现实	33
案例 21 百折不挠 华罗庚为数学奋斗终生	33
2. 兢兢业业，忠于职守	34
案例 22 尽职尽责 艾森豪威尔打好手中的牌	35
3. 从小事做起，才能成就大事	35

案例 23 脚踏实地 吕福源铸就成功	36
4. 逆境中奋斗,经得起挫折	37
案例 24 坦然面对 大学生逆境成才	37
5. 改变自己,适应环境	38
案例 25 剔除生命 孔圣人流芳千古	39
案例 26 怒发冲冠 刘备悔恨白帝城	40
6. 不断学习,充实自己	41
案例 27 自强不息 清华食堂飞出金凤凰	41
7. 鼓起勇气,充满自信	42
案例 28 充满自信 女大学生脱颖而出	42
8. 积极主动,敢于挑战	43
案例 29 不计报酬 必有收获	44
第三章 忠心耿耿	45
一、义无反顾	45
案例 30 白皮红心 红军将士无条件服从命令	45
二、尽心竭力	46
案例 31 得意忘形 纪晓岚自嘲消君怒	47
三、襟怀坦白	48
案例 32 瞒天过海 潘汉年一失足成千古恨	48
四、忍辱负重	49
案例 33 忍辱负重 刘顺元顾全大局	50
五、一心一意	51
案例 34 关云长挂印封金辞汉相 美髯公千里单骑奔旧主	53
第四章 大智若愚	54
一、韬光养晦	55
案例 35 低调做人 普京预备役中校升局长	55
二、过眼云烟	56
案例 36 雪中送炭 成就“不倒翁”	56
三、相机而行	58

案例 37 学会拒绝 才有阳光	58
四、亡羊补牢	59
案例 38 积极主动 一箭双雕	60
五、不即不离	61
案例 39 同根相煎 伊利集团祸起萧墙	61
六、有的放矢	62
案例 40 掉阖纵横 曲线加薪	63
七、乘机而上	65
案例 41 主动亮相 双双得益	66
八、别具匠心	67
案例 42 一见钟情 “老虎杨”结缘老布什	68
九、借花献佛	69
案例 43 杨修狂妄 死于非命	70
十、忠诚有度	70
案例 44 兔死狗烹 曹操一箭双雕杀粮官	71
十一、三思而后行	71
1. 形成与上级领导意见分歧的原因分析	72
案例 45 春风得意 刘部长狂妄得罪王总	73
2. 与上级领导意见分歧的疏通方法解析	74
(1) 尊敬领导,不要当面顶撞	74
案例 46 不分场合 聪明人说糊涂话	74
(2) 旁敲侧击,婉言劝说	74
案例 47 步步为营 刘部长巧言取悦王总	75
(3) 个人私访,留下回旋余地	76
案例 48 登堂入室 上海高考自主权来之不易	77
(4) 乘兴而谏,事半功倍	78
案例 49 出其不意 荀息计劝晋灵公	79
十二、庙响神灵	79
案例 50 遵义会议 确立毛泽东领导地位	80
十三、置之度外	81
案例 51 抱错“大树” 小才子成为牺牲品	82

十四、宠辱不惊.....	84
案例 52 宠辱不惊 坦荡处世真君子	85
十五、白玉微瑕.....	86
案例 53 追求完美 自食其果	87
十六、以小见大.....	88
案例 54 弄巧成拙 彩铃惹祸	88
十七、男女有别.....	89
案例 55 绚丽彩虹 万种风情	90
十八、潇洒人生.....	92
案例 56 人生如梦 何探云深不归处	93
十九、好聚好散.....	94
案例 57 盲目跳槽 悔恨终身	96
第五章 洁身自好	98
一、内柔外刚.....	99
案例 58 言传身教 老大姐严惩“色狼”	99
二、从容不迫	101
案例 59 男上司怜香惜玉 女下属受宠若惊	101
三、义正辞严	102
案例 60 刚柔相济 女秘书机智周旋过难关	102
四、自尊自爱	104
案例 61 理智周旋 打工妹赢得自尊与自信	104
五、处处设防	105
案例 62 学会拒绝 女销售不卑不亢	105
中篇 与同级关系处理艺术	
第一章 相敬如宾	111
一、相辅相成	111
案例 63 自作多情 一片真情付东流	113
二、常来常往	114

案例 64 盛气凌人 没人替我拔钥匙	115
三、投桃报李	115
案例 65 尊重别人 成龙确是真心英雄	117
四、与人为善	118
案例 66 与人为善 富而有德	120
五、真情实意	121
案例 67 真情实意 周恩来对侨胞关怀在心	121
六、良言顺耳	122
案例 68 妙趣横生 鲍威尔智劝朋友	123
七、涌泉相报	123
案例 69 修身重德 周恩来抬棺送葬知恩必报	124
八、积德成仁	125
案例 70 恻隐之心 换来梦中情人	125
第二章 藏龙卧虎	127
一、自强自立	128
案例 71 自强自立 小燕姑娘柳暗花明	128
二、沉默是金	129
案例 72 口无遮拦 曾小姐自食其果	130
三、谦虚谨慎	130
案例 73 独吞成果 得不偿失	131
四、步调一致	132
案例 74 鞭打快牛 快牛心力交瘁奔他途	132
五、刚柔相济	134
案例 75 逆来顺受 无人喝彩	135
第三章 修身养性	137
一、宽容大度	138
案例 76 管鲍之交 传世楷模	139
二、谈笑风生	140
案例 77 谈笑风生 袁隆平生活充满情趣	142

三、光明磊落	142
案例 78 办公室刀光剑影 “大作家”满身伤痕	143
四、悔过自新	145
案例 79 知错认错 廉将军负荆请罪	145
五、有理有节	146
案例 80 马寅初无端蒙冤 共产党知错认错	148
六、闻过则喜	149
案例 81 闻过则喜 韩国跨进现代化	150
七、闭门思过	151
案例 82 改变自己 艾米丽重新生活	152
八、志同道合	153
案例 83 信口开河 “新人类”语惊四座	155
九、言而有信	156
案例 84 以身示范 北大校长为人师表	157
十、稳如泰山	157
案例 85 越描越黑 哭笑不得真为难	158
十一、相得益彰	158
案例 86 心胸狭窄 自卑男子残杀同学好友	159
十二、虚怀若谷	160
案例 87 怀疑一切 毁灭一切	162
十三、入乡随俗	164
案例 88 职业生涯 不如从改变自己开始	164
十四、谦虚好学	165
案例 89 亡羊补牢 重新做人	166
十五、达观自信	167
案例 90 听人言 杨振宁走上成功之路	167
十六、知足常乐	168
案例 91 淡泊明志 荣德生一得而知足	168
十七、侠义有度	169
案例 92 钱财分明 亲姐妹明算账	170
十八、酌情处理	171

案例 93 囊中羞涩 “月光女神”篡位杨白劳	171
十九、洗耳恭听	172
案例 94 林肯自言自语 倾听显示神奇魅力	173
二十、大家风范	174
案例 95 大学生大大咧咧 众乡亲头皮发紧	175
二十一、化敌为友	176
1. 上策——坦诚相见,以和为贵,化干戈为玉帛	176
案例 96 兄弟携手 国共合作同赴国难	177
2. 中策——惹不起,躲得起;树挪死,人挪活;寻找借口,永久回避	178
案例 97 张国焘耀武扬威 毛泽东分道扬镳	178
3. 下策——针锋相对,进行斗争	179
案例 98 年轻得志飘飘然然 蓄意挑衅凄凉收场	179
二十二、高山仰止	181
案例 99 一诺千金 满腔热血谱写战友生死情	182
第四章 稳重大方	185
一、光彩夺目	185
案例 100 易趣女管家谭海音 活力盈然	186
二、落落大方	188
案例 101 落落大方 杨澜打造成功人生	189
三、自强不息	192
案例 102 现代女性 美丽标准	192
四、唯我自尊	193
案例 103 妩媚诱人 卢小姐身败名裂	194
五、善待同性	194
案例 104 争风吃醋 姐妹花两败俱伤	196
六、一笑千金	196
案例 105 平心静气 微笑着面对生活	197

下篇 与下级关系处理艺术

第一章 恩威并举	203
一、力服以威	203
案例 106 摧枯拉朽 邓小平全面整顿义无反顾	203
二、才服以智	205
案例 107 十面埋伏 韩信拜将众人信服	206
三、德服以品	206
案例 108 心悦诚服 诸葛亮七擒孟获	207
第二章 德服为上	208
一、平易近人,关心部下	208
案例 109 大爱无言 周总理把温暖撒向人间	209
二、言而有信,支持部下	210
案例 110 委过于人 尼克松身败名裂	210
三、一视同仁,信任部下	210
案例 111 毛泽东一视同仁 收服许世友	211
四、推功揽过,保护部下	213
案例 112 大义凛然 严佑民顶替部下坐牢	213
五、清正廉明	215
案例 113 狼心不足 自取灭亡	216
六、坐怀不乱	216
案例 114 “色”令智昏 同归于尽	217
第三章 礼贤下士	220
一、确立相同感,同舟共济	220
案例 115 同舟共济 周总理拉纤正桥	221
二、确立责任感,尽职尽责	221
案例 116 员工之家 幸福之家	222
三、确立参与感,尊重信任	223

案例 117 沟通尊重 摩托罗拉确立管理之道	223
四、确立合理感,公正廉明	225
案例 118 子承父业 王安电脑陷入绝境	225
五、学以致用	226
案例 119 众志成城 上海“大众”育人不惜血本	227
六、礼到情到	228
案例 120 鱼水情浓 周恩来与天下人诚恳为友	228
七、多管齐下	229
案例 121 多管齐下 疏堵跳槽门	229
第四章 知人善任	236
一、广开门路	237
1. 鼓励推荐	237
案例 122 自我推荐 董文华走向成功	237
2. 张榜招贤	238
案例 123 慎重民主 美国大学聘教授	238
3. 考试竞赛	239
案例 124 综合测试 微软考试出难题	239
4. 委托招聘	241
案例 125 猎头公司幕后导演 微软副总裁李开复闪电跳槽	242
二、慧眼识人	242
案例 126 且慢下手 才能淘出真金	247
三、扬长避短	248
1. 人尽其才	248
案例 127 人尽其才 唐太宗知人善任	248
2. 才尽其用	250
案例 128 一石二鸟 美国老板用人创奇迹	251
3. 用人不多疑,监督不放松	251
案例 129 “赛马不相马”——海尔创新用人理念与规则	252
4. 敢于破格	254
案例 130 破格重用 林彪不负众望	254

5. 虚位以待	255
案例 131 虚位以待 深发展牵挂众人心中	255
第五章 指挥若定	257
一、举止有度	257
案例 132 毛泽东两袖清风 新中国路不拾遗	258
二、公私分明	259
案例 133 唯亲者衰 温都尔汗演噩梦	259
三、一清二楚	262
案例 134 专门指示 一追到底	262
四、劳逸结合	264
案例 135 自由自在 微软实行家庭式办公	264
五、袖手旁观	265
案例 136 有权必有责 让引咎辞职成为制度	266
六、软硬兼施	266
案例 137 各得其所 周恩来两全其美解难题	268
七、后发制人	268
案例 138 粟裕斗胆直陈 毛泽东海纳百川	270
八、难得糊涂	270
案例 139 信任放手 里根真会当总统	271
九、敬老尊贤	272
案例 140 永远的老师 无限的幸福	273
十、心心相印	274
案例 141 毛泽东宽容大度 林彪百炼成钢	275
十一、海纳百川	276
案例 142 殊途同归 毛泽东收编绿林好汉	277
十二、反客为主	279
案例 143 商鞅变法 秦国称霸	280
十三、将功补过	281
案例 144 屡败屡战 毛泽东重用常败将军	282
十四、令行禁止	283