

现代领导创新智慧书系

【顶级珍藏版】

邵光远 主编

领导全书

The Collected Works of Leader

关系协调与危机应对卷

内蒙古人民出版社

【现代领导创新智慧书系】

领导全书

The Collected Works of Leader

【顶级珍藏版】

中华人民共和国万岁

内蒙古人民出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

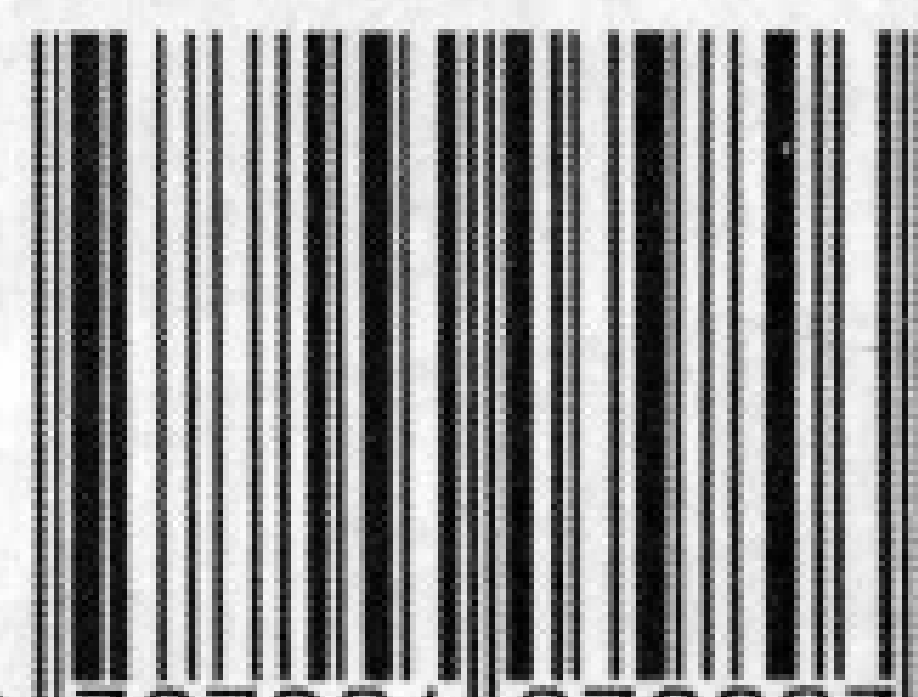
领导全书. 关系协调与危机应对卷 / 邵光远主编.
呼和浩特: 内蒙古人民出版社, 2006.8
ISBN 7-204-07980-9
I. 领… II. 邵… III. 领导学 IV. C933
中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第094629号

领导全书

主 编 邵光远
责任编辑 王世喜
封面设计 三石工作室
出版发行 内蒙古人民出版社
地 址 呼和浩特市新城区新华东街祥泰大厦 010010
印 刷 北京一鑫印务有限责任公司
开 本 787 × 1092 1/16
印 张 230 印张
字 数 3500 千字
彩 插 8
版 次 2006 年 8 月第 1 版
印 次 2006 年 8 月第 1 次印刷
印 数 1-1000 套
书 号 ISBN 7-204-07980-9/C · 154
定 价 1780.00 元 (全六卷)

如发现印装质量问题, 请与我社联系 联系电话: (0471) 4971562 4971659

ISBN 7-204-07980-9



9 787204 079803 >

GUANXI XIETIAO YU WEIJI YINGDUI JUAN

关系协调与 危机应对卷



目 录

第一篇 人际关系协调与沟通艺术

第1编 领导关系沟通协调的方法与艺术	(13)
第一章 领导关系的含义、本质、类型及特点	(14)
一、领导关系内在的深层次含义	(14)
二、领导关系的权力本质	(14)
三、领导关系的类型	(16)
四、领导关系的特点	(17)
第二章 领导关系的组成及其结构剖析	(19)
一、上下级之间的隶属关系	(19)
二、上下级领导之间的依存关系	(20)
三、上下级交往与联系的职能关系	(20)
第三章 领导者人际交往的艺术与策略	(22)
一、领导者人际交往的特点	(22)
二、领导者人际交往的高尚情操	(22)
三、领导者人际交往的科学方法与艺术	(24)
第四章 领导关系协调的原则、手段、艺术及过程	(33)
一、领导关系协调的原则	(33)
二、领导关系协调的具体手段	(39)
三、领导关系协调的艺术	(42)
四、领导关系协调的具体动态行为过程	(47)
第五章 领导班子的人际交往与相互协调艺术	(53)
一、领导班子成员之间的协调关系	(53)
二、各个部门领导之间的关系协调及相处艺术	(57)
三、协调领导班子内部成员关系的方法	(65)

第2编 协调好与上级的关系	(67)
第一章 多维视角看上级关系	(68)
一、上级关系与工作环境	(68)
二、上级关系与个人进步	(70)
三、上级关系与工作绩效	(72)
四、上级关系与心理健康	(74)
五、上级领导行为特征解析	(74)
第二章 协调上级关系的原则	(76)
一、协调好与上级关系的党性原则	(76)
二、协调好与上级关系的服从原则	(77)
三、协调好与上级关系的大局为重原则	(78)
四、协调好与上级关系的近效应原则	(79)
五、协调好与上级关系的非理想化原则	(80)
六、协调好与上级关系的强化自身原则	(81)
第三章 协调上级关系的技巧与方法	(83)
一、关系不可过远,也不可过近	(83)
二、信息交流沟通的重要性及其形式	(87)
三、学会“等距外交”	(89)
四、向上级提出要求的方法与艺术	(90)
五、向上级提出忠告的方法与艺术	(94)
第3编 协调好与下级的关系	(99)
第一章 多维视角看下级关系	(100)
一、单位人际关系与下级关系	(100)
二、维护发展权力与下级关系	(108)
三、领导绩效与下级关系	(110)
四、不同类型的下级领导行为特征分析	(113)
第二章 协调下级关系的原则	(115)
一、协调好与下级关系的服务原则	(115)
二、协调好与下级关系的民主原则	(117)
三、协调好与下级关系的信任原则	(119)
四、协调好与下级关系的公平原则	(122)
五、协调好与下级关系的平等原则	(127)

第三章 协调下级关系的技巧	(131)
一、树立威信	(131)
二、应重视正当利益	(133)
三、善于运用集体的力量	(135)
四、激励积极因素,挖掘下级潜力	(138)
五、批评下级的方法和艺术	(140)
六、领导者的授权技巧	(144)
七、协调和谐的重要性	(145)
 第4编 协调好与同级的关系	(149)
第一章 多维视角看同级关系	(150)
一、正确认识同级关系的范畴	(150)
二、协调同级之间关系的重要性	(152)
三、处理好党政领导关系的重要意义	(152)
四、如何正确处理正副职之间的关系	(156)
第二章 协调同级关系的原则	(161)
一、以诚相待,与人为善	(161)
二、积极配合,互相补台	(162)
三、见贤思齐,强者为师	(162)
四、坚持原则,同舟共济	(162)
第三章 协调同级之间关系的技巧	(165)
一、处理同级之间分歧的艺术	(165)
二、勤于沟通,增进感情	(166)
三、正确处理同级之间批评的艺术	(166)
四、建立“友好合作”的协调关系	(168)
五、同级间要处理好“合作”与“竞争”的关系	(169)
 第5编 协调好与群众的关系	(171)
第一章 领导与人民群众关系的特征	(172)
一、领导与群众关系的一般社会属性与社会政治属性	(172)
二、领导与群众关系的基本性质	(173)
三、领导与群众关系的行为特征	(174)
第二章 正确协调好与群众关系的原则	(178)
一、领导者要坚持群众路线的原则	(178)

第三卷 关系协调与危机应对卷

目 录

二、教育和提高群众素质的原则	(179)
三、领导者要自觉接受群众监督的原则	(180)
第三章 协调与群众关系的技巧	(182)
一、建立威信，赢得拥护	(182)
二、赏罚合理，不徇私情	(182)
三、领导者要换位思考	(184)
四、正确处理好干群之间的关系	(185)
第6编 人际关系沟通的技巧	(187)
第一章 沟通是人们和谐相处共同发展的需要	(188)
一、没有交流沟通，生存就会更艰难	(188)
二、正确认识沟通的心理基础	(188)
三、沟通的技巧	(189)
第二章 人际关系沟通应规避的错误	(191)
一、有效的沟通方法	(191)
二、避免陷入沟通的误区	(197)
第三章 组织沟通是企业生存发展的根本	(198)
一、人是企业最重要的资产	(198)
二、企业创造效益的前提是领导者与员工的交流沟通	(203)
三、沟通技巧在企业管理中的重要作用	(208)
第四章 文化交流是国富民强的必由之路	(220)
一、正确理解文化交流	(220)
二、正确认识民族心理与沟通	(229)
三、克服跨文化交流沟通的障碍及其重要性	(238)
第7编 领导交流沟通协调艺术通览	(243)
领导班子成员合理分工的秘诀	(244)
如何搞好班子团结工作	(246)
克服障碍，走向团结	(248)
办公室主任怎样做好综合协调工作	(250)
以人为本，人和为贵	(252)
怎样搞好人际关系	(254)
在交流中共同进步	(256)

机关关系处理技巧	(258)
机关领导合理处事技巧	(260)
一把手协调班子的艺术	(263)
勿因情感因素用人	(266)
领导的威信、尊严是自己努力的结果	(268)
上司不喜欢的三十二种下属	(270)
奖惩合理,御人有术	(271)
保持距离的美感	(273)
调动和激励下属工作积极性的方法与技巧	(275)

第二篇 公共危机应对

第1编 危机处理的理论与实践	(279)
第一章 危机的界定及其管理	(280)
一、危机界定及其形态	(280)
二、正确理解危机管理	(294)
第二章 危机处理的阶段性及其解决方法	(300)
一、做好危机预警及准备工作	(301)
二、及时有效识别危机	(306)
三、危机的有效防治与隔离	(312)
四、正确管理危机	(319)
五、危机的善后处理工作	(324)
第三章 高效危机处理的组织功能	(333)
一、政府在危机处理中的统一协调作用	(333)
二、媒体对危机处理的影响及作用	(350)
三、动用各种社会力量应对危机	(356)
四、危机处理的有效法律原则	(364)
第四章 有效危机处理的决策过程	(371)
一、危机决策与常规决策	(371)
二、危机决策全程解析	(380)
三、危机决策的方法	(384)

第三卷 关系协调与危机应对卷

目 录

四、我国危机决策现状及改进方法	(389)
第2编 现存社会危机的实战应对策略	(395)
第一章 环境危机的严峻现状	(396)
一、处于危机状态下的地球	(396)
二、危机四伏的环境问题	(398)
三、综合治理，统筹规划，有效解决环境危机	(404)
第二章 社会发展中需要解决的重大问题	(407)
一、剧增的全球人口问题	(407)
二、我国人口基数大增长带来的严重问题	(413)
三、失衡的人口结构问题凸显	(416)
第三章 社会贫富差距现象与分配危机	(420)
一、贫富差距是全世界面临的共同问题	(420)
二、中国贫富两极分化形势严重	(423)
三、实现共同富裕是二十一世纪共同的目标	(424)
第四章 我国面临的巨大挑战是失业与下岗就业	(429)
一、我国现存市场经济与失业状况	(429)
二、解决失业问题这把社会的“双刃剑”	(432)
三、要坚持“就业优先，兼顾稳定”的原则	(432)
四、从隐蔽到公开的危机现状	(434)
第五章 建设良好的社会保障体系，从容应对危机	(439)
一、世界社会保障制度的发展进程	(439)
二、改革是我国社会保障制度建设的主旋律	(439)
三、我国社会保障制度的基本框架	(441)
第3编 加强经济危机的有效控制及防范	(445)
第一章 构建国家经济安全规划的对策	(446)
一、防止金融危机发生的重要意义	(446)
二、国内外金融环境威胁着我国的国家安全	(447)
三、金融体制改革是促进金融安全的防线	(455)
第二章 我国财政的现状与出路	(464)
一、我国国家财政在市场化中的危机	(464)
二、我国财政改革的政策取向	(468)

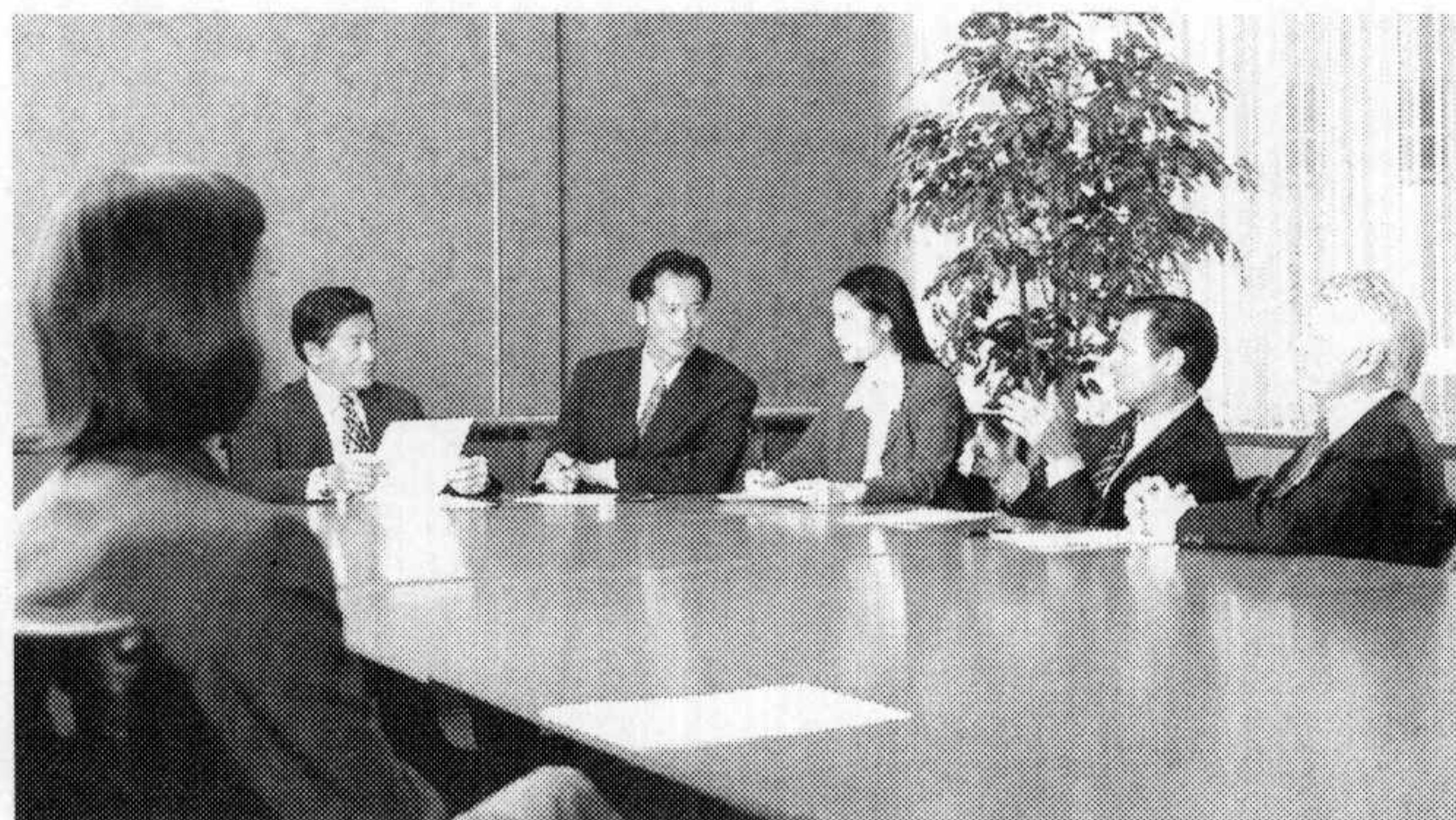
第三章 当今世界石油、粮食危机与国计民生	(473)
一、世界石油、粮食危机概述	(473)
二、维护我国粮食安全问题	(476)
第四章 当今世界国际关系中经济战略与贸易危机应对	(488)
一、当前国际关系中经济贸易战	(488)
二、国际中的贸易危机问题	(489)
第 4 编 领导干部应对危机通览	(495)
预防和处置群体性事件的措施与办法	(496)
一、群体性事件的触发原因	(496)
二、解决群体性事件办法与措施	(496)
中国城市大气污染现状	(499)
一、治理中国城市大气污染是当务之急	(499)
二、必须遏制首都严重污染	(500)
三、以电代煤的战略措施与构想	(501)
四、形势严峻的大气质量	(502)
五、改善大气污染状况，还人民以蓝天	(503)
母亲河的哭泣	(505)
一、黄河中下游的水荒警示	(505)
二、挽救治理黄河迫在眉睫	(507)
如何正确应对贫富差距扩大问题	(509)
第 5 编 应对危机的国外经验总结与借鉴	(511)
第一章 美国的突发公共事件应急机制的经验及启示	(512)
一、美国联邦应急事务管理总署（FEMA）的功能与措施	(512)
二、美国联邦应急计划（FRP）	(514)
三、美国的有关法律、法规	(515)
四、美国的突发公共事件的应急处理机制对我国的影响	(517)
第二章 法国及欧盟应对危机和保护平民的法律机制	(519)
一、法国有关应急方面的立法	(519)
二、目前法国卫生安全措施及突发事件的法律机制	(521)
三、欧洲联盟在紧急状况下对平民的法律保护措施	(526)

附 录

我国现有主要突发公共事件应急处理立法	(531)
中华人民共和国宪法修正案（节选）	(531)
中华人民共和国传染病防治法	(532)
突发公共卫生事件应急条例	(537)
中华人民共和国防震减灾法	(550)
中华人民共和国防洪法	(556)
中华人民共和国消防法	(567)
中华人民共和国戒严法	(574)

第一篇

人际关系协调 与沟通艺术

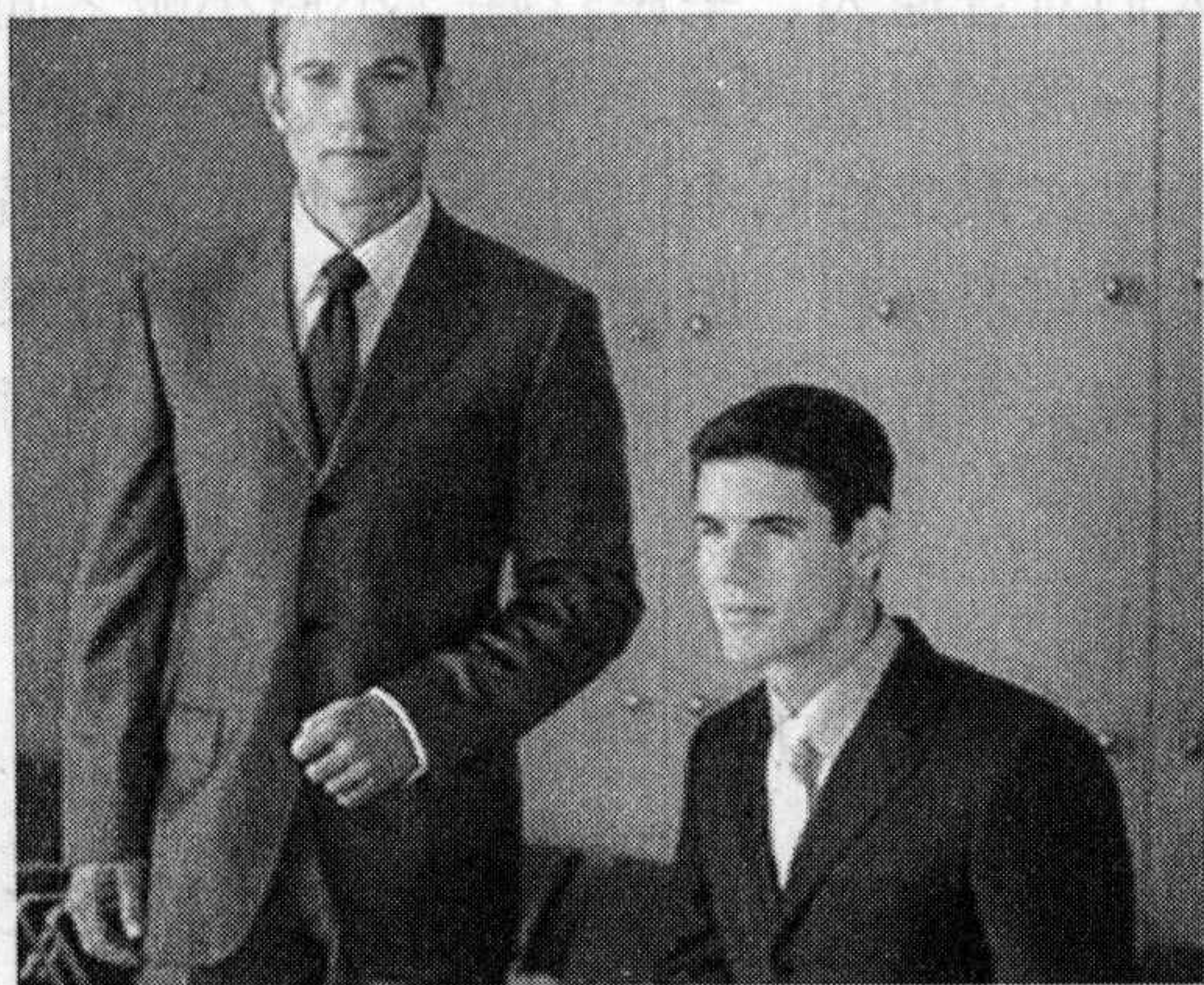


未来的竞争将是管理的竞争，竞争的焦点，在于每个社会组织内部成员之间及其外部组织的有效沟通和协调上。可以说，大凡有领导艺术的高手，都是深谙沟通之艺的人。比较完美的企业领导者习惯用约70%的时间与他人沟通，剩下30%左右的时间用于分析问题和处理相关事务。

第 编

1

领导关系沟通 协调的方法与艺术



把各种关系处理的和谐、有序，是一个领导者取得成功的必要前提。领导者必须高度关注协调好组织中的各种关系，时时刻刻注意协调好各方面的关系，并展开全空间的人际交往。

如果不懂得高明的协调艺术，领导者就可能“乱弹琴”，直至把事情弄得一团糟。领导者怎样才能具备高超的协调艺术呢？在本编中，你将得到有关这个问题的明确而详细的答案。

第一章 领导关系的含义、本质、类型及特点

一、领导关系内在的深层次含义

领导关系，就是各个领导者在工作之中、相互交往之中建立起来的一种感情关系，它是领导者在进行领导活动的过程中发生、发展和建立起来的一种关系。

领导关系跟一般的社会关系是有很大差异的。领导关系是探求领导者们在处理各种关系、各种复杂的问题的领导活动中所遵循的行为准则、方法和途径，是坚持政治原则、以客观规律为依据的一种新型应用科学，具有鲜明的政治性和科学性。而一般的社会关系是人们对普通人、平民百姓、小商小贩之间拉关系、走后门等不正当风气的一种通称。一般的社会关系产生的基础是落后的经济和落后的思想意识，它们的活动和行为方式都是在暗中进行、见不得光的，虽然它有各种各样的表现形式，但它的实质就是谋求私利，因此它们产生的破坏效果是非常严重的。所以说领导关系和一般的社会关系有着本质的不同，领导关系是对一般社会关系的一种否定。

二、领导关系的权力本质

古往今来，各种不同时代、不同社会的领导关系，它们之间既有相似之处，又有不同点。用马克思主义的观点和方法来揭示它们各自的本质，是领导关系学的一个非常重要的任务。

无论是何朝何代、何种社会的领导关系，都是由相互对立而又统一两个方面构成的，一方面是一少部分人拥有领导、统治、控制他人的权力，另一方面是绝大多数人被领导、统治、控制等，显而易见，领导、控制他人的人就是领导者，也很容易看出，领导关系实质上就是一种权力关系，而那些被控制、被领导的人，就是所谓的被领导者。二者之间是一种权力与服从的关系，而这种关系构成了不同社会领导关系的一般本质。要想深入研究这一本质，就要进一步考察权力的本质和人们为什么要服从他人。

权力是一种极具复杂的社会现象，政治家、社会学家以及心理学家等，对它的本质从不同的角度做了大量研究，他们为此提出了下列观点：

一是影响说：认为权力的实质是一种影响力。譬如有两个人，分别是甲和乙，甲能够让乙从心里或外在行为上改变都非常大，那么甲对乙的影响就越大，由此说