

中国第一部不讲空话的成功论
中国第一部原汁原味的办事学

办事学



白益进 著
刘锦棠

民族风格
中国特色



办 事 学

白益进 刘锦棠 著

中华工商联合出版社

责任编辑:刘向鸿

封面设计:蒋宏工作室

图书在版编目(CIP)数据

办事学/白益进,刘锦棠著. - 北京:中华工商联合出版社,
2003.1

ISBN 7-80100-939-8

I. 办… II. ①白… ②刘… III. 人际交往 - 通俗读物
IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 095956 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

北京振兴华印刷有限公司印刷

新华书店总经销

880 × 1230 毫米 1/32 印张:10.875 250 千字

2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

印数:1 - 7000 册

ISBN 7-80100-939-8/Z·215

定 价:19.80 元

序 言

王茂林

据我了解的社会科学界的情况,办事学的研究成果很少见,当我读到白益进、刘锦棠合著的《办事学》,感到是一部具有开创性的新著。对于办事,似乎人所共知。因为现实生活中,每个人都在办事,而且天天办事,但倘若问一句:究竟什么是办事?怎样才能把事情办好?恐怕很少有人能确切回答出来。本书作者勤于思索,通过对现实生活的大量观察、提炼,对古今中外各个领域的办事案例进行分析、概括和总结,对涉及办事的诸多相关学科加以融会贯通和综合,力图使之成为一门跨学科的大宽面、深纵度的新学问,这件事本身就非同凡响,具有积极的开拓意义。

研究办事,构建一门办事学,是很难的学术研究,遇到的最大难题就是跨度太大。不仅时间、地域跨度大,而且行业跨度大,它要把三教九流、五行八作等千差万别的活动方式都要纳入统一的研究对象中;更主要的是学科跨度过大,办事学几乎涉及所有的重要学科,如哲学、经济学、思维科学、行为科学、社会学、公共关系学、管理学、运筹学、民俗学以及讲演、谈判、美学等人文科学,这仅是择其大端。要把这么多的学科贯穿并综合起来,在它们的边缘部、交叉部建造一座办事学的体系大厦,除了深厚的知识功底外,还需要找到正确的方法论。我感到欣慰的是,作者找到了这根“金线”——马克思主义的历史唯物论和辩证法。在马克思主义哲学中,实践虽然是个核心概念,但作为逻辑出发点具有始初意义的却

是“活动”。“历史不过是追求着自己目的的人的活动而已。”道理很简单,人之所以为人,首先在于他能活动,有目的的活动构成人的最基本的生存方式和发展方式。这个“有目的的活动”就是办事。人的活动分为认识活动、实践活动和人们日常行动,其中认识活动是心理学、思维科学的研究对象;实践活动是经济学、行为学、社会学、管理学和其他自然科学研究的对象;日常行动则是民俗学、艺术学、美学、法学等人文科学研究的对象。总之,各门科学技术研究的共同对象都是“办事”,只不过他们各自的侧重点有所不同罢了。作者正是通过“办事活动”这把钥匙,打开了诸多学科相互渗透、相互依存的“绿色通道”,实现了大跨度的思维综合。在逻辑体系的建构上,本书就像一座“江南园林”,作者在各门学科的百花园里纵情采摘,看似信手点缀,但佳景天成,浑然一体,没有“拼盘”的感觉。我个人认为,在跨学科研究方面,本书具有一定的方法论意义。

当然,办事学的最终目的还是指导人们如何去成功办事。实用性,是本书的显著特点。经过 20 年的改革开放,国人的办事热情和创造力得到空前激发,人们的办事主体意识日益强烈,一大批事业家和办事能人脱颖而出。但不可否认的是,无序办事、盲目办事、悖理办事甚至违法办事的现象比比皆是。例如,不善于寻找办事目标,看见周围的人干得红红火火,自己却老虎吃天,无从下手,只好一无所成或一事无成;有的人不顾自身的实力和条件,对别人成功的经验照抄照搬,见人下海,他也跳江,结果没有淘到金子,反被活活淹死;也有的人贪大求洋,在取得小胜后,便乱铺摊子,盲目下注,到头来背上沉重的包袱,不能自拔;还有的人不去搞扎扎实实的基础工作,而是热衷于到处“买点子”靠侥幸投机取胜,结果“偷鸡不成反舍一把米”,到头来仍是两手空空;最常见的就是缺乏创新,一味靠老经验、老套套办事,给人以“自古华山一条路”的感觉等等。这种状况不能不令人担忧。所有这些,都是违背办

事规律所致。《办事学》在系统论述办事规律的基础上,比较详尽而分门别类地解答了办事策划、办事管理、办事规范、办事环境、办事谋略、办事艺术、办事障碍和办事诊断等诸多难题,不仅脉络清晰,环环相扣;而且其中举隅了很多精辟的案例,对于这些案例,作者都作了辩证的分析,具有较强的可操作性。

具有可读性,是本书的又一特点。作为一本理论著作,自然要有自己的一套概念、范畴,尤其像《办事学》这样一部综合性的多学科研究,概念罗列、术语堆砌在所难免。然而,我阅读了此书后,却丝毫没有生涩艰深、繁琐引证的感觉。本书在论述上深入浅出,通俗易懂,语言简洁明快而又含蓄生动,平淡之中屡见新奇,可以说,如何使社会科学理论从“象牙塔”中走出来,把“阳春白雪”改写成和者必众的流行歌曲,《办事学》对此做了较好的尝试。

还有,在博采众长的基础上,对原有学科进行创新,也是本书显著特点之一。例如,在论述办事谋略时,作者并没有像其他著作那样对传统谋略进行摘章寻句,照猫画虎,而是用宏观扫描的办法,把谋略分为谋道、谋局、谋势等几个方面,不仅使人耳目一新,而且能从中受益匪浅。又如,在“用情艺术”一节中,作者把人们的“七情六欲”都纳入办事艺术中,提出“攻心乘人喜”、“发怒可立威”、“哀兵必胜”、“悲可生怜”、“恐惧窥真情”、“一笑解千愁”等喻世之言,可谓别开生面,化腐朽为神奇。像这样的独特见解,书中还有很多,读起来引人入胜。

人才是一切事业之本。针对我国目前存在的办事效率低、办事无规则和办事行为素质普遍低下的状况,本书把如何提高办事主体的能力、培养我国优秀的事业家放在突出地位,做了大量论述。诚如作者所说:当今时代,企业是社会的基本主体,以企业家为代表的事业家阶层也是历史的组织者和主要推动者,他们不仅创造财富,同时也在创造一种新的生活方式。21世纪的竞争,必定集中于人才的竞争、事业家的竞争。以往我们把我国与世界先

进国家之间的差距,通常归结为经济、技术、文化及其体制上的落后,但却忽视了一个更为深层次的问题,那就是人才上的差距、事业家数量与素质的差距。例如,我国企业界还缺乏像国际著名大公司那样的战略决策家、创业家和经营管理专家;我国尚未出现获得诺贝尔奖金的科学家;其他像风靡世界的体育明星、影星及独步国际文坛的作家、编导也是屈指可数。这种状况,与一个有着 13 亿人口、经济总量飞速增长的大国地位相比较,是极不相称的,有鉴于此,作者大声疾呼:培养我国优秀的事业家,包括科学家、企业家、政治家、外交家、社会活动家等等,已是关系到中华民族复兴、崛起于世界之林的一项战略性工程。我认为,这一观点切中时弊,具有很强的前瞻性。

《办事学》属于一种对边缘科学、横断科学的探索,在这样的“处女地”上拓荒,不足和失误之处在所难免,其中的一些观点也有待商榷,此书问世后,欢迎广大读者提出批评、指导和进一步修改的意见。

21 世纪充满竞争和挑战,也是实现中华民族伟大复兴的世纪。面临新世纪挑战的中国人,需要极大地提高办事科学素质和行事效率,我希望这部《办事学》的出版能够引起社会科学界的重视和广大读者的兴趣,能有更多的人投身到这一学科理论的建设 and 科学办事的方法论研究中来,也希望推动办事学的社会普及,使科学办事、崇尚效率蔚然成风,从而为我国的现代化建设、为使中国成为世界强国服务。

2001 年 4 月 28 日

目 录

序 言	王茂林(1)
第一章 办事导论	(1)
第一节 办事概述	(1)
一、什么是办事	(2)
二、办事是人们社会生活的具体化	(4)
三、办事是人类生存和发展的根本方式	(6)
第二节 办事学的研究对象及任务	(8)
一、办事学的对象	(8)
二、办事学的研究范围	(9)
三、办事学的任务	(11)
第三节 办事学的学科界定和研究方法	(13)
一、研究办事的学科与办事学	(13)
二、办事学的学科地位及意义	(14)
三、办事学的研究方法	(16)
第二章 办事要素	(18)
第一节 办事主体	(18)
一、办事主体的含义	(18)
二、原生主体——办事行为人	(20)
三、派生主体——办事执行人	(21)
四、参与主体——办事中介人	(24)

第二节 办事客体	(25)
一、办事客体的含义	(25)
二、办事客体的分类	(26)
第三节 办事手段	(29)
一、办事手段的含义	(30)
二、办事手段的分类	(31)
第三章 办事的一般过程	(36)
第一节 办事策划	(36)
一、确立办事目标	(37)
二、拟定办事方案	(39)
三、论证和评审方案	(40)
四、优选和决断方案	(42)
第二节 执行决策	(44)
一、制定规划	(44)
二、组织落实	(44)
三、思维发动	(45)
四、法律准备	(46)
五、资源调度	(46)
六、指挥协调	(47)
第三节 办事效果的掌握与评价	(48)
一、监督	(48)
二、检查	(50)
三、控制	(51)
四、效果的诊断与评价	(53)
第四章 办事的分类、程序和原则	(55)
第一节 办事活动的分类	(55)
一、按活动的形式来分类	(56)
二、按活动的内容(或事件)来分类	(56)

三、按活动的方式来分类·····	(57)
四、按活动的作用或性质(事由)来分类·····	(59)
第二节 办事程序 ·····	(63)
一、程序的含义·····	(63)
二、如何制定程序·····	(64)
三、办事活动中常见的几种重要程序·····	(65)
第三节 办事原则 ·····	(68)
一、忠于决策原则·····	(69)
二、讲求实效原则·····	(69)
三、灵活变通原则·····	(70)
四、进取创新原则·····	(70)
五、诚实守信原则·····	(71)
六、平等互惠原则·····	(72)
七、公平竞争原则·····	(72)
八、安全保密原则·····	(73)
第五章 办事的组织、管理和规范 ·····	(74)
第一节 办事人员的组织 ·····	(74)
一、举大事者必以人为本——用人的重要性·····	(75)
二、用人是一个系统工程·····	(76)
三、办事组织的设置·····	(81)
第二节 办事行为管理 ·····	(84)
一、管理的实质在于激发人的办事热情·····	(84)
二、办事行为激励·····	(85)
三、外附激励和内滋激励·····	(88)
第三节 办事行为规范 ·····	(90)
一、组织规范·····	(90)
二、法理规范·····	(92)
三、正义规范·····	(93)

第六章 办事环境	(95)
第一节 办事环境概述	(95)
一、办事的一般环境	(95)
二、办事的具体环境——天时、地利、人和	(97)
三、环境对办事活动的制约	(98)
第二节 认识环境、适应环境和利用环境	(100)
一、知彼知己,才能百战百胜	(100)
二、以变制变,适应环境	(104)
三、逆境中求生存,顺境中求发展	(108)
第三节 理顺办事的外部关系	(111)
一、办事外交	(111)
二、办事公关	(113)
三、办事交际	(115)
第七章 办事规律	(117)
第一节 办事效率规律	(118)
一、人本性和办事效率关系式	(118)
二、提高办事效率的途径	(121)
三、办事的经济原则——合算、省事	(124)
第二节 办事的活动边际及行为域转移规律	(126)
一、办事行为域与活动边际	(126)
二、办事边际对办事能力的限制及回旋	(129)
三、行为域转移——人往高处走	(132)
第三节 办事的周期规律	(133)
一、时间和时间周期	(134)
二、时间周期的运筹经营	(135)
第八章 办事谋略	(139)
第一节 办事谋略概述	(139)
一、谋略是智慧的闪光	(140)

二、用谋的一般原则	(142)
三、如何提高用谋的能力	(145)
第二节 谋道——关于办事宗旨、价值取向的思维	(147)
一、办事先讲道理	(147)
二、谋道才有号召力——出师有名	(149)
三、道胜——为正义的事业而奋斗	(153)
第三节 谋局——关于办事整体战略的思维	(156)
一、谋局重于谋事——学会全面看问题	(156)
二、谋局的实质——全面分析利害关系	(158)
三、全胜——战略方针上的多维制胜	(161)
第四节 谋势——关于办事形势及其变化的思维	(164)
一、办事要审时度势	(164)
二、善弈者谋势——把握优劣关系的对比变化	(166)
三、柔胜——战略方针上的迂回制胜	(170)
第九章 办事策略	(175)
第一节 算胜——思维辩证法	(176)
一、多算胜与适算胜:分析辩证	(176)
二、知常与知变:预测辩证	(178)
三、用理与用情:决策辩证	(181)
第二节 量胜——运营辩证法	(184)
一、大与小:规模辩证	(184)
二、多与少:数量辩证	(188)
三、广与专:布局辩证	(191)
第三节 称胜——行动辩证法	(194)
一、快与慢:节奏辩证	(195)
二、先与后:过程辩证	(198)
第十章 办事艺术	(203)
第一节 用力艺术	(203)

一、力量的涵义	(204)
二、改变力量对比关系的方法	(205)
三、“胜人者有力”——实力对抗与活力对抗	(209)
第二节 用度艺术	(212)
一、“物无善恶,过则为灾”——度的涵义	(212)
二、办事要讲分寸,看火候	(213)
三、如何掌握适度原则	(218)
第三节 用情艺术	(219)
一、办事要有人情味	(219)
二、巧用感情,以情动人	(222)
三、如何掌握用情的原则	(225)
第四节 用语艺术	(227)
一、办事语言——成功者的利剑	(227)
二、办事用语的方法和技巧	(230)
三、慎言——办事成功的阶梯	(235)
第十一章 事业家的素质和修养	(238)
第一节 形象卓立	(238)
一、佛看金装,人看衣装——端庄的仪表	(239)
二、秀外惠中,金玉其内——良好的气质	(241)
三、济世匡时,把握人生——高尚的风格	(245)
第二节 素质锻炼	(247)
一、十八般武艺——素质的全面性	(247)
二、立身之本——道德素质	(249)
三、临场的演技——角色素质	(251)
第三节 自我修养	(253)
一、善于学习	(254)
二、勇于实践	(256)
三、敢于解剖自己	(259)

第四节 提高办事能力	(260)
一、思维能力	(261)
二、管理能力	(262)
三、战略指导能力	(263)
四、开拓能力	(265)
第十二章 办事障碍	(268)
第一节 办事的心理障碍	(269)
一、自我意识障碍——你能吃几碗干饭	(269)
二、性格障碍——你有致命的偏执病吗	(271)
三、情感障碍——你容易丧失理智吗	(274)
第二节 办事的认知障碍	(275)
一、物化对方——用势利眼看人	(276)
二、泛认知己——无防人之心	(277)
三、偏见——以自我为中心看人	(279)
第三节 行为障碍	(281)
一、决策性障碍	(282)
二、条件性障碍	(286)
第四节 人际关系障碍	(289)
第十三章 办事的诊断及绩效评价	(297)
第一节 办事诊断	(298)
一、办事诊断概念及其特点	(298)
二、办事诊断方法	(302)
三、办事诊断原理	(303)
第二节 办事绩效评价	(307)
一、办事绩效评价标准	(307)
二、绩效评价原则	(310)
三、怎样才算做对事情——信息时代绩效评价的新特点	(315)

第三节 办事总结报告	(319)
一、总结报告的形式和内容	(319)
二、办事总结报告的编写要求	(321)
三、口碑、传记——我国特有的人事绩效评价方式	(322)
后记	(326)
主要参考书目	(330)

第一章 办事导论

提起办事,人们并不陌生,我们每个人都面对着人和事交织着的纷纭世界。大千社会,无论是工人做工,农民种田,还是企业家搞经营,政治家操劳国务……这些大大小小的活动尽管具体形式不同,但都称之为“办事”。可以说有人就要办事,有事必靠人办,现实中的每一个人都是活动着的办事的人。办事既是人们存在的一般形式,又是每个人生活的具体化。

办事也是个最古老的话题,始终与人类社会相伴随。可以说自从我们的祖先用劳动的双手打开历史篇章的第一天起,就开始了自觉的办事活动,社会愈发展,办事活动就愈多样化、社会化、科学化。“千古兴亡多少事,悠悠,不尽长江滚滚流。”正是古往今来的无数办事活动构成了一部人类社会发展的编年史,办事推动了社会的发展和文明的进步。

然而,对于办事这样一个极其重要的领域,多少年来并没有人作过专门学科的研究,直到今天也没有一门办事学。可能正因为人们忙于办事,恰恰忽略了对办事活动本身进行系统的科学探讨,这不能不说是一件憾事。社会呼唤着办事学,而实践与理论的巨大落差也预示着这门学科的建设蓄之既久,其发必速。

第一节 办事概述

作为一门新学科,办事学要构建自身严密的理论框架,首先需

要有一套科学的概念体系,以作为入门的向导。可是,要给办事学下定义却是一件相当困难的事。现实生活中,尽管每个人每天都在做事,但倘若向他提一个“什么是办事”的问题,恐怕能准确回答上来的人就很少了。因为人世间要办的事实在太多,而且行当各不相同,职业千差万别,人们通常只从直观性和具体性上来看待自己的办事活动,很少从理论抽象的高度去理解和把握。

一、什么是办事

“办事”概念,就词义而言,经过了漫长的历史衍变,在不同的时代有着不同的内涵。我国古文中,事和吏原为一个字,“事”的最初含义是指职务、公务、侍奉,如 3000 多年前的《商书·盘庚》中有“各恭尔事”(盘庚告谕诸侯:“你们要履行好各自的职务”)。《周书·多方》中有“尚尔事,有服在大僚”(周公向大臣发布命令说:“天子任命你们职务,使你们身处大臣地位而为朝廷服务。”“事”字最早见于甲骨文,写作“𠂔”,上为告,下为手,意指一位供职者口手并用,一边向主人报告情况,一边用手干着什么,似乎反映了当时奴隶社会听命一尊、等级森严的人身依附关系。因为那个时代,“率土之滨,莫非王臣”,所有臣民百姓都得侍奉最高奴隶主,所谓“办事”,自然是给天子和诸侯供职、当听差了。至于奴隶,只是同牲口一样的活工具,连人身权利都没有,更谈不上什么有自己的事情要办了。后来随着社会进步,“事”才衍生出事情、事物、事业等多种释义。如《礼记》中“物有本末,事有始终”,《荀子》中“劳苦之事则争先,饶乐之事则能让”,即指事情,这时所谓“办事”就是做成或处理某项事情。说明到了春秋战国以后进入封建社会,劳动者获得了部分人身权利和自由,有了独立人格,办事也逐渐成为下层平民的经常性活动了。

“办事”观念是随着生产方式的发展变化而逐步形成和加深的。远古时期,生产力极为落后,分工门类稀疏,人们的日常活动只有简