

海南社会科学理论丛书

# 海南省公务员表达能力 研究

李晓东 主编

线装书局

海南社会科学理论丛书

海南省哲学社会科学 2008 年规划课题(HNSK08 - 40)

# 海南省公务员表达能力研究

主 编 李尧东  
副主编 贾岩峰 刘 玲  
编著者 (以姓氏笔画为序)  
王 可 计桂如 刘 玲  
李尧东 贾岩峰

江苏工业学院图书馆藏

线装书局

图书在版编目(CIP)数据

海南省公务员表达能力研究 / 李晓东主编. —北京:  
线装书局, 2009.11

(海南社会科学理论丛书)

ISBN 978-7-80106-923-8

I. ①海… II. ①李… III. ①公务员 - 表达(语言学  
- 能力 - 研究 - 中国 IV. ①D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 209435 号

## 海南省公务员表达能力研究

---

主 著: 李晓东

责任编辑: 李 琳

出版发行: 线装书局

地 址: 北京西城区鼓楼西大街 41 号(100009)

电 话: 010-64045283

网 址: [www.xzhbc.com](http://www.xzhbc.com)

经 销: 新华书店

印 刷: 海南金永安印刷有限公司

开 本: 880 × 1230 毫米 1/32

印 张: 14

字 数: 332 千字

版 次: 2009 年 11 月第 1 版 2009 年 12 月第 1 次印刷

印 数: 0001 ~ 1000 册

---

定 价: 32.00 元

## 前 言

在社会生活中,任何人都会有社会间的交往和联系行为。人们利用语言、文字、举止等行为方式,进行思想、情感、信息等方面的交流、沟通、协调、合作,共同谋求生存与发展。

公务员是联系人民群众的纽带和桥梁,是社会形象大使,是人民心声的代言人。公务员队伍素质的高低,将直接影响到国家发展的快慢,影响到国家政令的制定水平和执行结果。要使国家的大政方针能够科学地制定、正确地贯彻和有效地实施,就必须依靠高素质的国家公务员队伍;要构建社会主义和谐社会,公务员的素质与能力建设将起到关键的作用。随着社会主义现代化建设的深入发展,我国越来越重视公务员的表达能力了。

从1988年开始,经中共中央批准建立的地方党政领导干部年度考核制度十个方面的评鉴中,就有一条是“口头表达能力”与“文字表达能力”。当前,在录用公务员及公务员考核中,都特别强调表达能力。由于人们的知识、素质、爱好、志趣、经历背景等不同,行为习惯、对问题的看法、处世原则等差别很大,因此,公务员必须具备表达能力,能够将自己的思想、意图,或通过口头、或通过书面、或通过表情及肢体动作准确地传递给对方,这既是信息沟通的手段,也是情感联络的媒介,更有助于协调各种人际关系,减少内耗,形成合力。为加强公务员队伍政治业务素质及能力建设,国家人事部于2002年2月颁布了《国家公务员行为规范》,明确提出,公务员要“模范遵守社会公德,举止端庄,仪表整洁,语言文明,讲普通话”。2003年11月下发了《国家公务员通用能力标准框架(试行)》,又一次强调要提高沟通协调能力,提出“语言文字表达条理清晰,用语流畅,重点突出”。海南省委、省政府也提出,要在“十一五”期间,加大对公务员培训力度,并制定了培训规划。其中也提到要加强公务员的社交行为规范、沟通协调能力。

《海南省公务员表达能力研究》一书是海南省社科联的一项科研课题。该书主要内容涉及三大部分:口语表达部分,内容涉及公务员口语表达的特点、原则及讲话时的内容技巧与形式技巧等;文字表达部分,内容涉及法定公文写作、事务公文写作、公关公文写作等;礼仪表达部分涉及公务员的形象礼仪、办公礼仪及接待礼仪等。

研究人的表达能力,是一门交叉学科,涉及的范围十分广泛。关于口才表达、言语交际、应用文写作、礼仪等方面的著作及文章很多,但很少对公务员表达能力进行专门、综合、系统的研究。当前,在海南省大力提倡加强对公务员队伍培训之时,本课题对此进行专题研究,以建立一个科学的公务员表达能力的理论体系,找出适合海南公务员在口才、写作、礼仪等能力提高的方式与方法,必将对切实提高公务员的普通话水平、当众讲话、人际沟通、演讲、答记者问及写作、礼仪等能力起到一定的促进作用。

本书由李晓东、贾岩峰提出总体设想,拟就编写大纲,并与参加撰写人员共同讨论后修订,然后按编写大纲分工撰写,最后由李晓东统稿。全书共十五章,各章撰写者是:绪论、第一章、第二章、第三章、第四章、第五章、第十一章、第十二章、第十五章,海南省演讲学会(海南大学旅游学院)李晓东;第六章、第九章,海口经济学院刘玲;第七章、第八章,中共海南省委政策研究室王可;第十章,海南省演讲学会(海口经济学院)贾岩峰;第十三章、第十四章,海口知书达礼咨询培训有限公司计桂茹。

本书参考和引用了众多作者的学术成果,在此谨向有关作者表示诚挚的谢意。

本书还得到原海南大学学报主编陈传汉老师的关心、指导,在此一并表示感谢。

由于我们水平有限,书中难免有不妥或疏漏之处,敬请广大读者和专家给予批评指正。

编者

2008年9月

# 目 录

|                            |      |
|----------------------------|------|
| 绪 论 .....                  | (1)  |
| 一、公务员表达能力概述 .....          | (1)  |
| 二、海南省公务员表达能力现状调查 .....     | (7)  |
| 三、提高公务员表达能力的具体途径 .....     | (15) |
| 四、思维能力是公务员表达能力的核心与关键 ..... | (20) |

## 第一篇 口语表达

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| 第一章 公务员口语表达的特点、原则及要求 .....  | (27) |
| 一、公务员口语表达的特点 .....          | (27) |
| 二、公务员口语表达的原则 .....          | (33) |
| 三、公务员口语表达的要求 .....          | (43) |
| 第二章 公务员口语表达能力方面应具备的素质 ..... | (50) |
| 一、公务员的心理素质 .....            | (50) |
| 二、公务员的基本修养 .....            | (59) |
| 三、公务员的文化素质 .....            | (63) |
| 第三章 公务员口语表达内容的技巧 .....      | (69) |
| 一、公务员竞聘演说的技巧 .....          | (69) |
| 二、公务员就职演说的技巧 .....          | (73) |
| 三、公务员述职报告的技巧 .....          | (77) |
| 四、公务员演讲比赛的技巧 .....          | (79) |
| 五、公务员即席讲话的技巧 .....          | (87) |
| 六、公务员答记者问的技巧 .....          | (93) |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 第四章 公务员口语表达形式的技巧 ..... | (99)  |
| 一、公务员如何说好普通话 .....     | (99)  |
| 二、公务员如何正确用声 .....      | (107) |
| 三、公务员如何使用态势语 .....     | (116) |
| 第五章 公务员的语言沟通能力 .....   | (122) |
| 一、公务员语言沟通的方式 .....     | (122) |
| 二、公务员如何与上级沟通 .....     | (127) |
| 三、公务员如何与同事沟通 .....     | (132) |
| 第六章 司法人员语言表达技巧 .....   | (136) |
| 一、司法口才的特殊性 .....       | (137) |
| 二、司法口才的表达要求 .....      | (138) |
| 三、司法口才的运用技巧 .....      | (145) |

## 第二篇 文字表达

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 第七章 机关公文概述 .....      | (169) |
| 一、党的机关公文特点与种类 .....   | (169) |
| 二、国家行政机关公文特点与种类 ..... | (171) |
| 三、写好机关公文的几个原则 .....   | (174) |
| 四、如何写好机关公文 .....      | (176) |
| 第八章 法定公文写作 .....      | (186) |
| 一、如何写通知、通报与决定 .....   | (186) |
| 二、如何写请示、报告与意见 .....   | (195) |
| 三、如何写函与会议纪要 .....     | (202) |
| 第九章 事务公文写作 .....      | (207) |
| 一、如何写计划 .....         | (207) |
| 二、如何写总结 .....         | (214) |
| 三、如何写调查报告 .....       | (218) |

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 四、如何写考察报告 .....     | (225) |
| 五、如何写合同 .....       | (230) |
| 六、如何写司法文书 .....     | (237) |
| 第十章 公关文书写作 .....    | (246) |
| 一、如何写庆贺类文书 .....    | (246) |
| 二、如何写致词类文书 .....    | (253) |
| 三、如何写慰问类文书 .....    | (259) |
| 四、如何写聘邀类文书 .....    | (262) |
| 第十一章 其他常用文体写作 ..... | (265) |
| 一、政务信息写作 .....      | (265) |
| 二、博客写作 .....        | (270) |
| 三、论文写作 .....        | (274) |
| 四、申论写作 .....        | (279) |

### 第三篇 礼仪表达

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 第十二章 公务员礼仪的要求 ..... | (289) |
| 一、公务员礼仪的界定与特征 ..... | (289) |
| 二、公务员礼仪的基本理念 .....  | (294) |
| 三、公务员礼仪的基本要求 .....  | (296) |
| 第十三章 公务员的形象礼仪 ..... | (307) |
| 一、公务员的服饰礼仪 .....    | (307) |
| 二、公务员的仪表礼仪 .....    | (313) |
| 三、公务员的行为举止礼仪 .....  | (317) |
| 第十四章 公务员的办公礼仪 ..... | (327) |
| 一、公务员通讯礼仪 .....     | (327) |
| 二、公务员交谈礼仪 .....     | (333) |
| 三、公务员会议礼仪 .....     | (342) |

---

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 第十五章 公务员的接待礼仪 ..... | (347) |
| 一、来宾的接待礼仪 .....     | (347) |
| 二、会见的礼仪 .....       | (353) |
| 三、信访接待礼仪 .....      | (358) |

## 附 录

|                                                    |       |
|----------------------------------------------------|-------|
| 一、中华人民共和国公务员法 .....                                | (367) |
| 二、国家公务员行为规范 .....                                  | (387) |
| 三、国家公务员通用能力标准框架(试行) .....                          | (389) |
| 四、中国共产党机关公文处理条例 .....                              | (391) |
| 五、国家行政机关公文处理办法 .....                               | (401) |
| 六、国务院办公厅关于实施《国家行政机关公文处理办法》<br>涉及的几个具体问题的处理意见 ..... | (410) |
| 参考文献 .....                                         | (413) |

## 绪 论

表达能力是一种将自己的感觉正确地传递给他人的能力。传递的途径方式有多种多样。人类在长期的社会实践中,随着对客观事物、社会生活认识和反映的加深,根据不同的表达目的,形成了语言、文字等使用上的不同方法和手段。这种“方法”或“手段”就称为表达方式。一般可通过语言、文字或形体动作传达。

公务员首先必须具备表达能力,能够将自己的思想、意图,或通过口头、或通过书面、或通过其他辅助手段准确地传递出去,这既是信息沟通的手段,又是情感联络的媒介。所以,表达能力是考验公务员综合素质的重要指标。因此,研究和分析公务员队伍中表达能力的现状,并寻求培养和提高公务员表达能力的有效途径,是十分必要的。

### 一、公务员表达能力概述

2006年1月1日起施行的《中华人民共和国公务员法》,对公务员的定义是,“本法所称公务员,是指依法履行公职,纳入国家行政编制,由国家财政负担工资福利的工作人员”。可见,国家公务员是指依法定程序产生,在国家机关中任职,依法行使国家行政职权,执行国家公务的人员。这意味着,今后公务员不再局限于政府机关工作人员,将扩大至符合上述三个条件的所有工作人员。

公务员队伍是党和国家的宝贵人才资源。加强公务员能力建设,是建设高素质、专业化公务员队伍的必然要求。随着社会主义

市场经济的发展和我国加入世界贸易组织,深刻变化的国际局势和国内日益艰巨复杂的现代化建设任务对公务员的能力提出了新的更高的要求。目前,公务员队伍的整体素质是好的,机关作风明显转变,工作效率明显提高,队伍结构明显优化,素质能力明显提升。如何按照加强党的执政能力建设的要求,确保公务员队伍与时俱进,更好地承担起推进改革开放和现代化建设的艰巨任务,是我们探讨的新课题。

2003 年国家人事部颁布的《国家公务员通用能力标准框架(试行)》,规定公务员应具备九项基本能力,它们是政治鉴别能力、依法行政能力、公共服务能力、调查研究能力、学习能力、沟通协调能力、创新能力、应对突发事件能力和心理调适能力。而所有的能力,都需要公务员以适当的方式表达出来,并为人们所接受。

那么,公务员的表达能力包括什么内容呢?我们认为,公务员表达能力主要包括:口语表达能力、文字表达能力以及礼仪表达能力。

### (一)公务员口语表达能力的地位与作用

公务员口语表达能力是指,公务员用口头语言来表达自己的思想、情感,以达到与人交流的一种能力。在信息化时代的今天,口才越来越显示出它的重要性。

1. 有助于各项工作的开展。当前,公务员如果没有说话能力,就难以进行正常的公务活动。因为在公务活动中,请示、汇报、安排、部署工作是公务员的经常性的行为,宣传、阐释党的路线、方针、政策是公务员必须要做的工作,而这些工作都离不开口才。

2. 有助于建立良好的人际关系。在公务活动中,公务员每天都要面对许多或熟悉、或陌生的面孔;每天都要跟同事相处交往,跟领导汇报工作,跟下属部署工作,跟其他人打交道。不仅如此,

还要接待来宾及群众来访及进行各种政治、经济、文化交流活动。可以说,良好的口才是沟通 and 建立良好人际关系的桥梁。

3. 有助于展示自身形象。语言是思想的体现,行为的先导。语言表达能力能反映出一位公务员的思维能力、社交能力、组织能力、工作协调能力等诸多素质。公务员如果掌握了在不同场合、不同背景与不同对象交流的语言表达技巧,并能形成自己的语言风格,就能在工作中占据主动,进而成功地树立起自己的形象。因此,公务员在工作中的语言表达,是构成其实施工作行为最基本、最常见的要素。

然而,一些公务员在口语表达方面还存在诸多不足。有些时候,个别公务员在公众面前不善表达,而在几个熟人面前却侃侃而谈;有的干部开会说话习惯打官腔,居高临下,把自己当作“父母官”;有的机关干部平时不注重知识积累,不注意表达能力的锻炼,说话没有文采,平淡无味,生硬枯燥;有的干部说话缺乏严谨的逻辑思维,抓不住重点,东扯西拉,语无伦次,弄得听者云里雾里,更谈不上以理服人和以情感人;有的干部讲话不作准备,信口开河,滔滔不绝,想到哪里,说到哪里,既于事无益,又浪费时间,等等。这不仅有损公务员的威信,而且影响了党和政府的形象。

## (二) 公务员文字表达能力的地位与作用

公务文书在办理公事中具有极为重要的作用。固然,并非办理任何公事都要形成和使用文字材料,当面交谈、电话联系有时也能解决问题。但多数公务活动都离不开文字工具,因为口头表达不仅有时欠严密,而且口说无凭,需要立字为据。有了文字凭据,才能准确记载,广泛传达,永久保存,查有实据。因此,公务文书是办理公事最重要、最正规、最可靠的工具。

公务员文字表达能力是指,通过起草、制作或处理各类公文来

表述机关的见解,反映工作成果的能力。其地位与作用主要有:

1. 能反映出一个人的综合素质。写作能力是由语言表达能力和想象能力及思维能力等多种因素综合而成的,写作能力的高低,能反映出一个人的综合素质。具备文字表达能力是一个人学习工作的需要,是人与人进行思想交流必须掌握的工具,也是一个人素质的反映。

2. 能提高公务员思想理论水平。从公务员自身发展来看,具备一定的文字表达能力,是提高公务员思想理论水平的重要途径,是提高公务员认识能力和分析能力的有效方法,同时也有助于提高公务员的素质和工作效率。无论哪个部门的公务员,都离不开文字表达能力,需要具有与专业水平相适应的书面表达能力。文字或文章,作为交流思想、总结经验、提高效率的手段和媒介,起着日益显著的作用。而且,随着现代科学技术的飞速发展,各种知识信息的传播速度必将加快,知识更新的周期必将不断缩短,各类文章的需求必将与日俱增,在这种情况下,熟练掌握写作技巧,具备过硬的写作能力,就显得更为重要了。

3. 能锻炼公务员的综合归纳能力。书面表达,许多都是如何传达一种精神,一种工作和管理上的思路和做法,并不是一个人的想法,而是集中了多种意见而形成的材料,这种表达虽然自主性较差,但更能锻炼人的综合归纳能力。

文字表达要体现集体智慧。在书面表达上,重要的一点是不能过多的强调自己,而应该从理性和客观的方面去表达大家的意思。许多口头的表达都不可能完美地体现在书面表达上,所以要认真讲究章节和段落,这是书面表达的重要的基本功。因为在公务管理上,许多东西尽管是主要领导的意图,但在文字材料上更多的是集体智慧的结晶,所以,要表达这样的观点,就必须字里行

间体现某种公众意识,从而让书面表达中隐含更多的有价值的信息。

### (三) 公务员礼仪表达能力的地位与作用

公务员在办理公务过程中,需要用语言表达与书面语表达方式,传递思想,表达见解,处理问题。要想更好地传达,还要借助于形体动作,即体态语。体态语包括人的手势语、表情及人体其他部位带有意义的某种活动或姿态。我们将此归入公务员礼仪范畴。

公务员礼仪表达能力是指,公务员在表达过程中,通过动作、表情、姿态等身体的运动形式传递各种信息的能力,即公务员的政务礼仪。公务员学习政务礼仪,看似锦上添花,实为工作之基础。在政务公开的窗口行业,其言行及形象,已经成为评选全国文明城市的指标之一;在直接为民众办事的服务部门,其言行成为沟通政府和群众的桥梁,良好的言行对于提高政务效率,具有重要的现实意义。

1. 树立社会主义荣辱观的要求。胡锦涛总书记提出的“八荣八耻”社会主义荣辱观,是整个中华民族的美德和行为准则,是道德评价的重要标准。

在正常情况下,人们的个人修养主要体现于其待人处世的种种细节之中,而这些貌似琐碎的种种细节恰恰又展示着每一个人的个人素质。从本质上讲,一个人的个人素质,往往可以通过其对礼仪的掌握与运用得以体现。也就是说,礼仪即素质。作为国家的公务员,荣辱观是社会的价值导向,是道德在社会生活中的具体体现。公务员对美与丑、是与非、善与恶、正义和非正义、公正和偏私、诚实和虚伪判断,决定了他个人的行动。在履行社会职责、行使权力的时候,如何取舍、定夺,是行为准则与规范的取向。不同阶级和社会属性的人具有不同的荣辱观。而公务员是国家政令的

制订者和执行者,是国家联系人民群众的纽带和桥梁,是社会形象大使,是人民心声的代言人。公务员应当在新一轮的精神文明建设中起先锋模范作用,带头树立社会主义荣辱观,将知荣辨耻、扬荣抑耻、近荣远耻的价值观作为人生准则和行为指南。

2. 提升社会道德水准的要求。党中央强调公务员的职业道德建设,就是因为它具有特殊重大的意义。公务员职业道德是激励公务员努力做好工作的精神动力。它要求每个公务员以鲜明的政治态度,崇高的献身精神,树立起公务员职业道德和荣誉感、责任感,高效率、高标准、高质量地完成本职工作,使公务员立志在自己的岗位上贯彻和执行党的正确政治路线和政策,爱岗敬业,勤奋工作。

在现代法制社会,法律已成为治理社会的主要手段,但它并不能完全替代礼仪的社会功能,因为法律只能规范具有普遍性的行为,对于具体情景中具体行为往往无能为力,而礼仪恰恰是对社会生活中具体行为的规范,并且还有助于增进人际沟通。礼仪作为一种文化,它又是人们在人际交往时用来向对方表达友谊和好感的符号。否则,你就无法在交往中正确把握对方言行的真正含义,也无法正确表达你对他人的态度,无法与他人有效地交流。

3. 转变公务员工作作风的要求。作风问题无小事。作风正,干部强,事业兴。工作作风不正,就会失去群众的信任,国家的方针政策就无法在群众中得到有效落实。个别部门颠倒了“公仆”和“主人”的关系,出现了“门难进、脸难看、事难办”的现象,无视群众的利益;有的工作敷衍,推诿拖拉,政治敏锐性不强,政策掌握不全面、贯彻不彻底;有的工作形式主义、官僚主义和自由主义较重,讲大局不够;有的精神不振,方法简单,对待群众感情生硬;有的私心较重,办事不公正,甚至吃拿卡要等。

从宏观上讲,国家公务员所从事的日常工作,主要都是与人打交道,而公务员礼仪的基本内容则主要是对广大公务员人际交往具体行为的规范。实际上,广大公务员在其日常工作中运用必要的礼仪规范,将大大有助于其人际关系的处理,使其更好地与交往对象进行沟通与互动,进而更加有效地开展正常工作,并从中真正感受到人生的乐趣。同时,有助于化解矛盾,营造和谐氛围。

我国国家公务员的形象历来备受公众瞩目。在日常工作岗位上,维护国家公务员的自身形象,不仅有助于维护政府形象、地方形象、整个国家公务员队伍形象,而且还有助于在对外交往中维护我国的国家形象与整个中华民族的形象。国家公务员的自身形象,实际上是其综合素质的客观体现。通过运用礼仪规范,不仅可以令国家公务员内强素质,而且还可以令其更为有效地与外界进行成功的沟通,更好地尽职尽责,为人民服务。

## 二、海南省公务员表达能力现状调查

我国自1993年10月1日推行公务员制度并开始实施《公务员暂行条例》。该条例的实施,使以前大量的国家干部,直接过渡为公务员,占整个公务员队伍的80%。这部分人数量大,虽然多数通过各种途径拿到了学历,但实际水平并没提高。经过各方的不断努力,现已经初步建立了一支拥有近700多万人的公务员队伍。截至2006年底,全国机关干部中具有大专以上文化程度的已占总数的85.8%,比2002年提高了14个百分点,干部队伍文化程度不断提高。同时,干部队伍构成也进一步改善。

按新施行的《中华人民共和国公务员法》对公务员的定义,截止到2007年底,海南省共有公务员43000多人,其中女性9000多人,男性34000多人。硕士研究生以上学历10000多人,占23%,

学历为本科的 15000 多人,占 34%,学历为专科的 17000 多人,占 39%。这与前些年相比,全省公务员队伍的整体素质有了较大提高,专业结构有了较大调整,专业化程度正在不断提高,队伍来源趋于多样化,为海南大特区的建设与发展,打下了坚实基础。

为了较全面、客观地了解海南省公务员表达能力的现状,2008 年 7 月至 8 月,本书的编写者及海南大学旅游学院吴静、王巧媚、符史君、郭芳婷、杨丽英等学生,对海南省海口市以及部分市县的公务员进行了调查。

### (一)调查的内容、方式及对象

1. 调查的内容。内容重点围绕公务员口语表达能力、应用文写作能力进行,并对如何提高公务员表达能力提出了建议。

2. 采用的方式。调查组共有 11 位成员,分为两个小组,并明确了分工。第一小组主要是问卷调查,他们带上事先设计好的问卷调查表到所在地的政府机关,经过有关领导的同意,实地对该部门的公务员进行问卷调查,被调查人数一般为 20~30 人左右;第二小组采用个别访谈法,各自带上调查表等有关资料到所认识的公务员所在地进行深入沟通,了解公务员的有关情况。

本书编写组部分成员,于 2008 年 8 月 5 日,赴海南省屯昌县进行调查,共涉及到县直机关相关部、委、办、局及部分乡镇干部。共发出问卷 81 份,收回 59 份。问卷重点涉及目前公务员在口语表达及书面表达方面存在的主要问题及建议。

3. 调查的对象。面向海南省各地区的基层公务员。将不分年龄、性别,随机访问与调查。其中年龄为 25~33 岁的占 46%;年龄为 34~43 岁的占 33%。

### (二)公务员表达能力的现状、存在的主要问题

#### 1. 公务员口语表达方面