

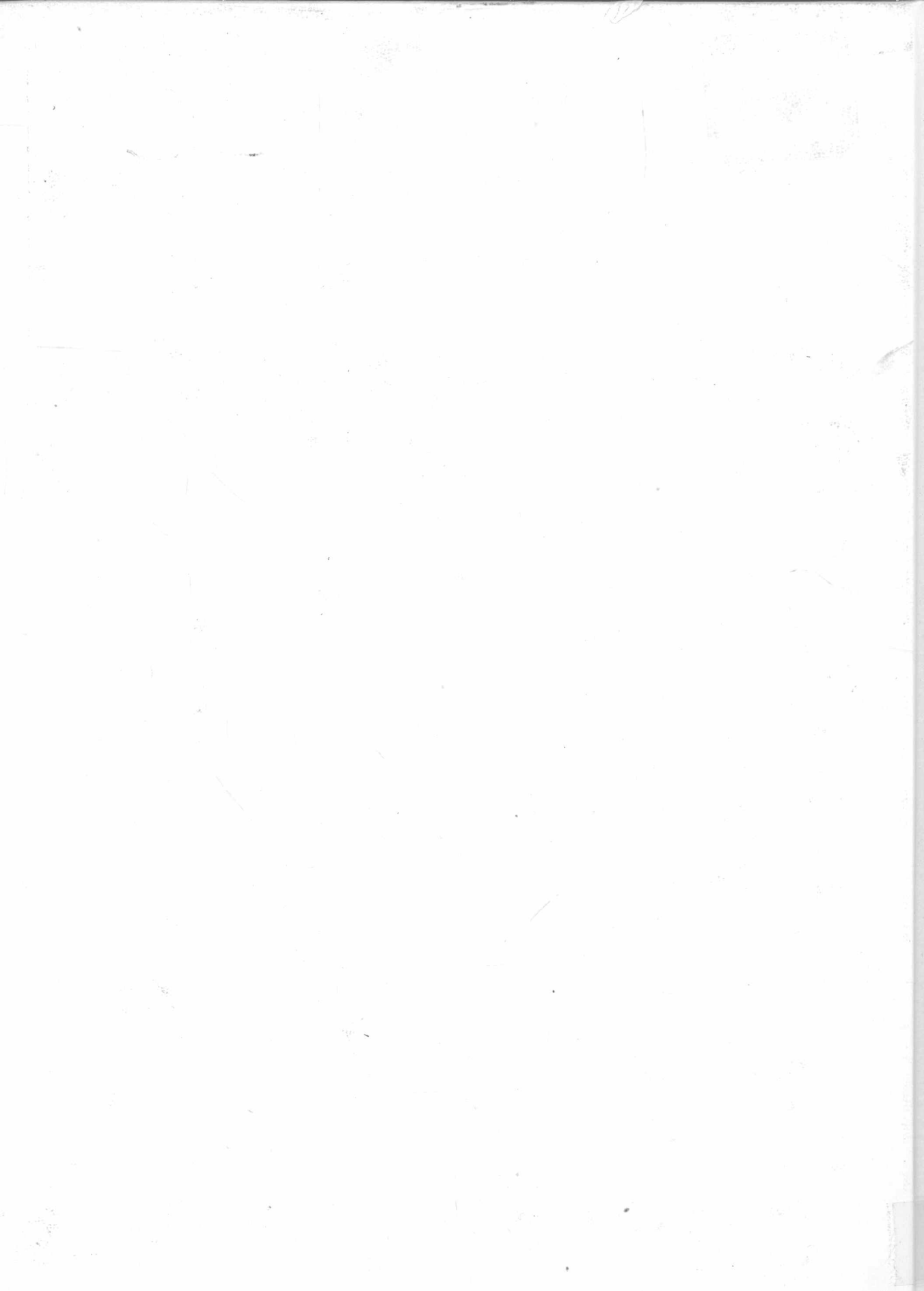
新时期领导干部珍藏书系

现代领导艺术全书

XIANDAI LINGDAO YISHU QUANSHU

主 编 徐 寒

中共中央党校出版社



现代领导艺术全书

⑤

社交处世艺术
心理调节艺术

中共中央党校出版社

目 录

第一部分 社交处世艺术

第一篇 社交艺术

第一章 修饰艺术	(3)
第一节 着装	(4)
一、应时	(4)
二、应景	(6)
三、应事	(6)
四、应己	(8)
五、应制	(9)
第二节 仪容	(10)
一、干净	(11)
二、整洁	(12)
三、卫生	(12)
四、简约	(13)
五、端庄	(14)
第三节 举止	(15)
一、规则	(16)
二、自然	(16)
三、文明	(17)
四、稳重	(17)
五、美观	(18)
六、大方	(18)
七、优雅	(19)
八、敬人	(20)

第二章 社交礼仪	(21)
第一节 交往礼仪	(21)
一、称呼	(22)
二、介绍	(29)
三、握手	(38)
四、名片	(45)
五、交谈	(56)
第二节 通联礼仪	(63)
一、电话	(64)
二、网络	(73)
三、书信	(78)
四、题字	(87)
五、馈赠	(93)
六、送花	(100)
第三节 应酬礼仪	(107)
一、宴会	(107)
二、舞会	(117)
三、慰问	(123)
第四节 其他	(129)
一、亲缘	(129)
二、姻缘	(135)
三、地缘	(145)
四、业缘	(149)
五、友缘	(156)
六、求职	(162)
第三章 外事礼仪	(170)
第一节 外事礼仪的基本守则	(170)
一、忠于祖国	(170)
二、维护形象	(174)
三、求同存异	(180)
四、遵时守约	(184)
五、热情有度	(188)
六、不宜过谦	(191)

七、尊重隐私	(195)
八、女士优先	(198)
第二节 外事人员的个人礼仪	(203)
一、穿着打扮	(203)
二、举止行为	(208)
三、语言沟通	(212)
四、姓名称呼	(217)
五、问候行礼	(223)
第三节 外事接待的常规礼仪	(228)
一、礼宾规格	(229)
二、礼宾次序	(233)
三、接待计划	(237)
四、升挂国旗	(241)
五、奏唱国歌	(250)
六、使用国徽	(253)
七、迎来送往	(257)
第四节 外事访问的一般礼仪	(264)
一、外交特权	(264)
二、护照签证	(268)
三、出入国境	(276)
四、乘坐飞机	(281)
五、住宿酒店	(286)
六、应对媒体	(294)

第二篇 处世艺术

第一章 忍让策略	(299)
第一节 忍者无敌	(299)
一、妙解“忍”字，忍常人所不能忍	(299)
二、强者心态，忍得功成	(304)
第二节 忍者有道	(308)
一、忍烦制怒，病从口入	(308)
二、忍让名利，不让虚荣遮蔽眼	(311)
三、忍辱负重，在磨难中获得成功	(315)

四、忍败求胜，勇与失败抗争	(320)
第二章 糊涂哲学	(325)
第一节 难得糊涂	(325)
一、大智若愚，人生难得一糊涂	(325)
二、淡泊明志，宁静即可致远	(331)
第二节 韬光养晦	(335)
一、糊涂修身，达观权变不惊慌	(335)
二、糊涂处世，宽容待人心底宽	(340)
三、糊涂交友，真诚守信讲义气	(342)
第三章 方圆智慧	(345)
第一节 方正圆滑	(345)
一、可方可圆，方正圆滑处世术	(345)
二、方圆交融，外圆内方显力量	(350)
第二节 刚柔并用	(355)
一、处世策略：八面玲珑显方圆	(355)
二、为职策略：审时度势历沧桑	(357)
三、交友策略：宽容诚信情动人	(361)
第四章 变通艺术	(365)
第一节 随机应变	(365)
一、变通学：以变应变，以变达通的学问	(365)
二、思维变通，大胆想像创造奇迹	(368)
三、游说变通，巧嘴生辉因势利导	(372)
四、处世变通，遇乱不惊随机应变	(377)
第二节 魔变万通	(380)
一、狭缝游刃，于无路处寻阔谷	(380)
二、奇思异想，天高任鸟飞	(382)

第二部分 心理调节艺术

第一章 领导个人心性修炼	(391)
第一节 概述	(391)
一、领导成功取决于情商	(391)

二、以情感树立威信	(392)
第二节 以自控调节情绪	(393)
一、培养良好个性素质	(393)
二、情绪自控的方法和艺术	(397)
第三节 以豁达克服猜忌	(400)
一、不要胡乱猜疑	(400)
二、防止嫉贤妒能	(401)
第四节 以放松缓解紧张	(405)
一、紧张及其成因	(405)
二、克服过度紧张	(406)
第五节 以宁静消除烦躁	(409)
一、愤怒情绪及其危害	(409)
二、制怒的方法技巧	(411)
三、急躁情绪及其成因	(412)
四、克服急躁情绪	(414)
五、消沉情绪的产生及其危害	(416)
六、摆脱消沉情绪	(419)
第六节 以理智调节气氛	(421)
一、善于调节他人情绪	(421)
二、用健康情绪感染追随者	(423)
三、大众情绪调控方法	(424)
第二章 个性差异在领导实践中的应用	(426)
第一节 领导个性及其意义	(426)
一、个性及其结构	(426)
二、个性的特性	(427)
三、个性的形成	(428)
四、领导个性的意义	(429)
第二节 领导能力差异与应用	(431)
一、能力与领导活动	(431)
二、领导能力与知识	(432)
三、领导能力的分类	(432)
四、领导能力的个别差异	(433)
五、领导能力差异的应用	(433)

第三节 领导气质差异与应用	(434)
一、气质与领导活动	(434)
二、气质类型及其特征	(434)
三、领导气质差异的应用	(435)
第四节 领导性格差异与应用	(436)
一、性格与领导活动	(436)
二、性格特征	(436)
三、气质和领导性格的关系	(437)
四、领导性格的个别差异	(437)
五、领导性格差异的应用	(438)
第三章 领导活动中成败因素破译	(440)
第一节 领导者走向成功的主要因素	(440)
一、成就动机是领导者走向成功的心理基石	(440)
二、没有毅力和奋斗，将一事无成	(443)
三、机遇偏爱有准备的人	(444)
四、成功离不开融洽的人际关系	(444)
五、必须具备较高的素质和能力	(445)
第二节 领导者如何才能摆脱失败	(448)
一、目标设计切忌好高骛远	(448)
二、人际关系切忌不和谐	(449)
三、抓机遇，切忌不敢适度冒险	(451)
四、保持积极的心态，切忌消极的心态	(452)
五、面对失败不惧怕	(453)
第四章 领导认知活动中的纠偏	(456)
第一节 社会知觉在领导活动中的表现	(456)
一、知觉与社会知觉	(456)
二、社会知觉的特征及其在领导活动中的表现	(457)
三、社会知觉的分类与领导实践	(458)
第二节 社会知觉的归因	(459)
一、归因的实质	(459)
二、归因的分类与领导实践	(460)
三、归因原则在领导实践中的运用	(460)
四、归因理论的主要代表人物、流派	(462)

第三节 社会知觉中的各种偏见及纠正技巧	(464)
一、第一印象	(464)
二、近因效应	(464)
三、晕轮效应	(465)
四、定势效应	(466)
第五章 破释人际关系奥秘	(467)
第一节 人际关系的基础、特点、分类和作用	(468)
一、什么是人际关系	(468)
二、人际关系的形成基础和特点	(468)
三、人际关系的分类	(469)
四、人际关系的作用	(470)
第二节 人际关系与人际行为	(471)
一、人际关系与人际行为的关系	(471)
二、人际交往中应注意克服的障碍	(471)
第三节 增进人际吸引力的因素及技巧	(473)
一、增进人际吸引力的因素	(473)
二、增进人际吸引力的技巧	(474)
第四节 走出人际“冷战”怪圈	(475)
一、人际“冷战”现象的主要表现	(475)
二、如何走出人际“冷战”怪圈	(476)
第六章 引导态度的心理策略	(478)
第一节 态度的特性、功能及其在领导活动中的表现	(478)
一、领导活动中的态度	(478)
二、领导活动中态度的特性	(479)
三、态度对领导活动的影响作用	(480)
第二节 领导活动中态度的形成与改变	(481)
一、态度的形成过程	(481)
二、影响领导活动中态度形成的因素	(482)
三、态度改变的理论及其在领导活动中的应用	(483)
第三节 领导活动中态度改变的基本技巧	(487)
一、宣传说服改变	(487)
二、实践活动改变	(489)
三、规范改变	(489)

四、逐步提出要求改变	(490)
第四节 领导活动中的态度测量	(491)
一、行为观察法	(491)
二、量表法	(491)
三、自由反应法	(492)
第七章 过好“权、钱、色”三关	(493)
第一节 “权、钱、色”心理误区的表现	(493)
一、“权”的心理误区表现为以权谋私	(493)
二、“钱”的心理误区表现为贪赃枉法	(494)
三、“色”的心理误区表现为生活糜烂	(495)
第二节 “权、钱、色”心理误区的原因	(495)
一、“有权不用，过期作废”的从众心理	(495)
二、“付出太多，得到太少”的攀比心理	(496)
三、“贪图享乐，寻求刺激”的颓废心理	(496)
四、“专横独断，胆大妄为”的贪欲心理	(497)
五、“重权轻法，贪得无厌”的侥幸心理	(497)
六、“台上一套，台下一套”的矛盾心理	(498)
第三节 “权、钱、色”心理误区的危害	(499)
一、既毁灭自己，又危害社会	(499)
二、葬送事业，亡党亡国	(500)
第四节 “权、钱、色”心理误区的突破	(501)
一、树立正确的世界观、人生观和价值观	(501)
二、不贪为宝，防微杜渐	(503)
第八章 领导心理健康与心理优化	(506)
第一节 领导者要重视心理健康	(506)
一、心理健康及其在领导活动中的意义	(506)
二、影响领导者心理健康的因素	(508)
三、领导者保护心理健康的手段	(510)
第二节 领导活动中的心理优化	(517)
一、领导决策心理优化	(517)
二、领导用人心理优化	(523)
第九章 领导不良心理的整饬	(530)
第一节 领导者嫉妒心理及其调节	(530)

一、领导者嫉妒心理的主要表现	(530)
二、领导者嫉妒心理的危害	(531)
三、领导者嫉妒心理的调节	(532)
第二节 领导者心理挫折及其适应	(533)
一、挫折产生的原因及挫折容忍力	(534)
二、受挫后的行为表现	(535)
三、领导者对挫折的调节	(537)
第三节 领导者要克服“偏正效应”	(538)
一、“偏正效应”的主要表现	(538)
二、“偏正效应”的危害	(539)
三、“偏正效应”的克服	(540)
〔经典案例〕	(542)
意志支撑的奇迹	(542)
健康的信念	(544)
不可阻挡的意志力	(548)
决断自己的命运	(550)
自由之路	(553)
创造伟业的源泉	(555)

第一部分

社交处世艺术

第一篇 社交艺术

第一章 修饰艺术

当前,在我国全面推行国家公务员制度的进程之中,一项极为迫切的重要任务,就是要真正地做到:不断提高全体国家公务员的整体素质,不断改善各级国家行政机关的公众形象。简而言之,就是要使广大国家公务员自觉地做到内强素质,外塑形象。惟其如此,才能维护国家行政机关与国家公务员的声誉,取信于民,让人民满意和放心。

从根本上说,要求广大国家公务员内强素质、外塑形象,是相辅相成,并不矛盾的。所谓内强素质,就是要求国家公务员不断地提高自身的修养。所谓外塑形象,则是要求国家公务员努力使社会公众和社会舆论给予自己以良好的评价。没有内强素质,就难以使外塑形象取得成功。也就是说,外塑的成功形象,其实是内在的良好素质的客观写照。因此,有人才说,国家行政机关的形象,主要是国家公务员的形象。而每一名国家公务员的具体形象,则又客观地反映着其自身的教养与素质。

修饰礼仪,在此主要是指有关国家公务员塑造、维护个人形象的礼仪规范。国家公务员的形象,一般是指社会公众和社会舆论对于国家公务员的总的印象、总的看法和总的评价。具体而言,每一名国家公务员的个人形象,都来自于能够体现其自身教养与素质的着装、妆饰、仪表、举止、交谈等各个具体环节,所留给社会公众和社会舆论的印象、看法及有关评价。由此可见,修饰礼仪的主要内容,就是对国家公务员在执行公务时的着装、妆饰、仪表、举止、交谈诸环节所做的规范和要求。

就总体而言,修饰礼仪的基本要求,是要使国家公务员表里如一,言行一致,符合社会角色对自己所提出的规范,塑造出自己的完美形象,并借以展现个人的良好素质,同时维护、改善国家行政机关的形象。

就具体而言,修饰礼仪则要求国家公务员平时要注重个人形象,维护个人形象,

并且要在自己的着装、妆饰、仪表、举止、交谈等具体的细节上处处注意，好自为之，使之与自己的身份相符。

根据修饰礼仪的规范，国家公务员的理想形象，应当端庄、朴实、干练、整洁。要真正做到如此，不仅要在平日自觉地勤加修饰，更为重要的，是要使自己在修饰、维护个人形象时，必须得体而规范，而绝对不可以肆意妄为。以下，就分别介绍一下对国家公务员在着装、妆饰、仪表、举止、交谈等方面的规范化要求。

第一节 着 装

在人际交往中，人们的着装在一定程度上反映着一个人的个性、爱好、职业、文化素养和审美品位，同时它还体现着民族的习俗和社会的风尚。正是在这一意义上，人们的着装一直被视做传递着装者的思想、情感的“非语言信息”。用世界知名的服装心理学家高莱的话来讲：“着装是自我的镜子。”用大文豪莎士比亚的话来说则是：“一个人的衣着就是其自身修养的最形象的说明。”

从现状来看，除公安、司法、工商、税务等少数部门之外，我国的绝大多数的国家公务员尚没有统一制式的办公制服。对于国家公务员在日常工作中的着装，全国也还没有形成整齐划一的统一规定。但是，这绝不意味着对于我国国家公务员的着装可以听其自便，完全地放任自流。

考虑到着装反映一个人的形象，是其思想与情感的无言的表白；同时也考虑到作为国家公务员，着装还应当体现出我国国家行政机关的威信与尊严，因此每一位国家公务员都必须学习、掌握一定的着装礼仪常识，而绝对不能听信“穿衣戴帽，各有所好”之说，在着装方面让自己混同为一名无牵无挂的普通老百姓。

国家公务员在学习、掌握着装礼仪时，最为关键的，是要将着装问题提高到维护个人形象、维护国家行政机关形象与维护国家形象的高度上，来认真地加深自己的认识。

具体而言，要学习、掌握着装礼仪，主要是要使自己的着装应时、应景、应事、应己、应制。这就是着装礼仪的“五应原则”。

一、应 时

国家公务员的着装必须应时。所谓应时，不是说的要追逐时髦，在着装上永远不落后于潮流与时尚，而是说国家公务员着装务必要与穿着的具体时间相吻合，国

家公务员在不同的时间里应当穿着不同的服装，切不可不分四季、不分早晚或是脱离时代地“乱穿衣”。

着装的应时原则，通常有着相互关联的三重意思。

1. 与时代变化同步

是要求国家公务员的着装不应与时代背离。服装的变化，一向都是同时代的进步相一致的。在不同的时代里，服装的总体风格是有所不同的。我国秦汉时期的峨冠博带，满清时期的长袍马褂与顶戴花翎，尽管也都是那一时期国家官员的官服，但是伴随着时代的发展，它们都已经成了历史文物，“无可奈何花落去”了。在今天的现实生活里，实难寻觅其踪影。

从服装本身的发展规律来讲，虽则不时泛起几朵复古或超前的浪花，但其主旋律却一直是与时代的进步亦步亦趋，大体上保持一致的。

从着装风格上来说，国家公务员的着装一般应当相对保守，朴素大方。这主要是为了使国家公务员的形象，在社会公众的心目中，能够显得稳当可靠、令人信服。因为任何人都难以相信一位着装绝对超前，甚至有些怪异或是华而不实的国家公务员可以堪当重任。

当然，要求国家公务员的着装相对保守，并非走另一个极端。国家公务员的着装应当与时代进步保持一定程度的一致，切不可使之过分地落伍，否则就有因循守旧、冥顽不化之嫌。

2. 与四季变化同步

是要求国家公务员的着装不应与一年四季的变化相去甚远。着装的最重要的功能之一，就是为了消暑御寒。着装应当随着一年四季的变化而更替变换，使之冬暖、夏凉、春秋适宜。这是人人皆有的常识，在这一方面，国家公务员自然应当使自己的做法合乎常理，而不宜过分地打破常规，标新立异。

在当今的社会上，随着改革与开放的深入，人们着装的观念发生了很大的变化。一般而言，人们都已把着装看成个人的私事。对于任何奇装异服，大多数人都能够宽容地对待，以尊重着装者个人的选择。但是，国家公务员在公务活动中是不可以着奇装异服去“出奇制胜”的。

3. 与早、中、晚变化同步

是要求国家公务员的着装不应不顾及每天早、中、晚的时间变化。每天早起散步或进行运动时，可以穿着活动方便的运动服。中午在家里或宿舍里用餐的时候，可以脱去正装，或是穿上休闲服，好好放松放松。在晚上欣赏电视节目或是准备休息时，则可换上睡衣或睡裙，以求舒适、惬意。

可是上班时，着装却不应这样随便，自由自在。不管是上午上班，还是下午上