

“十一五”期间工会干部培训教材

工会干部语言艺术与礼仪必读

工会专家隆重推荐新版培训教材



工会人员培训小书库

霍起迈 主编

全总中国劳动关系学院教授

GONG HUI GAN BU YU YAN YI SHU YU LI YI BI DU

新华出版社

“十一五”期间工会干部培训教材

工会干部语言艺术与礼仪必读

霍起迈 主编

全总中国劳动关系学院教授

新 华 出 版 社

图书在版编目 (C I P) 数据

十一五期间工会干部培训教材 / 霍起迈主编. —北京:
新华出版社, 2007. 3

ISBN 978-7-5011-7901-5

I. 十… II. 霍… III. 工会工作—中国—干部教育—教材 IV. D412. 6

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第026948号

《“十一五”期间工会干部培训教材》

编委会

编委主任：霍起迈（全总中国劳动关系学院教授）

副主任：寇常宁

编委会成员：（排名不分先后）

许映明	徐海涛	黄建萍	彭真珍	叶桂娥
宁淑玉	凌裕庭	胡燕森	陶林玲	刘 强
刘应成	黄永观	谢春旦	赵刚文	苏济钦
陈素珍	宋 宇	何裕良	谢少蓓	吴敬林
宋骏同	姜皖宁	姚 强	周 泓	应 颖
欧阳绪	汤宏琼	韩 松	顾 娟	唐格莲
王晓玲	张镕茜	刘鏊鸿	李玲玲	潘爱群
张 勋	马步强	何裕良	刘汉保	赵仁欢
谭学志	黄振英	肖 玲	张凤娥	黄志才
陈代文	覃景排	赵新谕	徐灵枝	迟耀敏
梁丽娟	靖建瑞	王成辽	武钦见	钱 艺
李 飞	武 虎	倪 良	唐彦韬	姚 敏
李 强	侯传闯	钱 浩	魏 峰	



目 录

第一章 即席讲话的艺术

- 运用通俗易懂的语言/1
- 言简意赅,主题明确/3
- 语言简洁,朴实动人/5
- 先声夺人,抓住听众/7
- 巧妙地穿插故事或典型事例/9
- 抓住题眼,借题发挥/10
- 讲出新颖独到的观点/12
- 善选话题,找好角度/14
- 打好腹稿,有备无患/16

第二章 主持会议的艺术

- 准备一个精彩的开场白/19





- 巧妙连接,承上启下/21
- 活跃气氛,调动参会者的情绪/23
- 要善于控制住会议的大方向/25
- 善于提问,恰当引导/27
- 集中精力,解问答疑/30
- 有备无患,不打无把握之仗/32
- 会议主持者要把握要领/33
- 主持者的素养决定会议的质量/35
- 圆满总结,画龙点睛/38

第三章 当众演讲的艺术

- 11 领导必须重视演讲艺术/41
- 球 提高自己的演讲素质/43
 - 言简意赅,打动人心/45
 - 缩短距离,从心开始/47
 - 主题突出,定义精确/49
 - 善于运用身体语言/51
 - 化敌为友,攻心为上/53
 - 随机应变,风趣幽默/54
 - 亲切自然,攫住听众/56
 - 旁征博引,千锤百炼/58



第四章 说服别人的艺术

- 正反比照,说理透彻/61
- 用兵之道,攻心为上/63
- 善于比喻,巧于说服/64
- 委婉迂回,蕴藏真意/66
- 对症下药,力敌千钧/68
- 赞扬在先,说服在后/69
- 因人而异,巧言激将/71
- 直截了当,平中见奇/73
- 和声细语,良言感化/75
- 说服他人,三大战术/77

第五章 表扬与批评的艺术

- 真诚赞美,促进下属/79
- 巧用赞词,笼络人心/81
- 温和刺激,产生奇效/82
- 先扬后抑,赞扬得力/83
- 慷慨给予,多加赞美/85
- 随便指责,效果不佳/87
- 批评反驳,各个击破/88

11

※



尽量避免当众批评下属/89

批评要具体,要讲求策略/91

指责别人要注意辞令/93

迂回批评,进言有术/95

第六章 日常办公礼仪

怎样交谈/97

怎样打电话/98

怎样谈判/99

怎样汇报/100

怎样调研/101

怎样信访/102

怎样访问/103

怎样参观/103

怎样慰问/104

怎样自谦/105

怎样致歉/107

治丧礼仪/108

唁电礼仪/109

悼词礼仪/110

怎样写表扬函/110

怎样写感谢函/111



怎样写慰问函/112

怎样写邀请函/112

怎样写欢迎词/113

怎样写祝酒词/114

怎样写答谢词/115

怎样写解说词/116

第七章 公务接待礼仪

接待礼仪/117

赠言礼仪/118

中餐礼仪/118

西餐礼仪/119

饮茶礼仪/121

宴会礼仪/122

酒会礼仪/123

工作餐礼仪/124

自助餐礼仪/125

礼宾次序/126

礼宾规格/127

个人接待礼仪/128

会议接待礼仪/129

团队接待礼仪/130

11

11



办公室接待礼仪/131

住宿安排/133

文艺晚会/134

接待计划/134

介绍自己/135

介绍他人/136

第八章 行政人员的服饰与形象

行政人员的修养和风度/137

行政人员的仪表/138

行政人员的服饰/145

行政人员的用语/150

行政人员的沟通与形象/157



第 1 章

即席讲话的艺术

运用通俗易懂的语言

即席讲话是领导的一面镜子，能反映一个领导的综合素质，是群众评价领导能力、说话水平的一把尺子。领导干部的即席讲话既能生动有趣、引人入胜，又能通俗易懂为大家所接受，无疑会给群众留下难以忘却的印象。

毛泽东讲话非常注意运用通俗易懂的语言，用群众熟知的事例，深入浅出地说明深奥的道理。比如，他在讲解动机和效果的关系时，说道：“现在要问：‘效果问题是不是立场问题？一个人做事只凭动机，不问效果，等于一个医生只顾开药方，病人吃了有什么效果他是不管的。又如一个党，只顾发言，实行不实行是不管的。试问这种立场也是正确的吗？’”毛泽东用医生看病这样通俗的事例来说



明哲学界争论不休的问题，明白易懂。

让人听懂是对讲话者最基本的要求。如果你在讲话时单纯求奇、求新而卖弄辞藻，用一些艰涩的语汇和专业术语，让人听起来非常吃力，就会影响听众的情绪，即使你费了好大一番口舌，也是费力不讨好的，听众不买账。因此，讲话一定要尽量使用通俗易懂、明白如画的语言来表情达意。这样才能让听众迅速而又准确地接受和理解，才能给听众留下深刻的印象。

席讲话要吸引人，不仅要通俗易懂，还要生动有趣，以增强临场气氛。呆板、枯燥的语言会使人生厌，昏昏欲睡。要注意运用听众比较熟悉、有象征意义和有纪念意义的实物来作比，运用明确具体、形象生动的语言来阐述事理，不能颠来倒去总用那几个词，死板地说教。

贺龙元帅讲话善于运用具体、生动、形象的语言。1940年7月，贺龙在晋绥军区的党员训练班讲党课。讲课前，指导员带人抬来一张旧木桌，一条木板凳，桌子上放了两个粗瓷大碗和一双布鞋。这三样东西一下子吸引了大家。贺龙同志笑眯眯地说：“我来讲第一课，党的群众路线，就是党和群众的关系喽！”然后他端起大碗问学员，里面的小米是做啥用的，大家齐声说是做饭用的。又问哪来的，大家说是老百姓种的。至此，贺老总开始讲吃小米容易，种小米难；又讲老百姓吃黑食，让部队吃小米；讲军民关系，讲群众路线，说得大家心服口服，使大家明白了搞不好军民关系就会挨饿，就会打败仗的道理。贺龙又拿起布鞋，让一位战士讲讲布鞋。战士语塞，觉得没什么好



讲的。他又启发别的战士讲，指出每双布鞋都含着群众的心血，群众没有鞋穿，却给战士做军鞋，这是因为什么，引出八路军是人民子弟兵这个道理。最后贺龙拿起另一个大碗，盛满水，还放了一条泥鳅。贺龙把泥鳅从碗里捞出来，不一会，泥鳅不动了。贺龙乘机问，泥鳅为什么不动了。回答是离开了水。贺龙说，军队和群众是鱼和水的关系，鱼离开水，军队离开群众，就不能生存。根据地的存在，人民军队的壮大，都是因为执行了党的群众路线，群众拥护的结果。

贺龙元帅讲得充满真情实感，具体生动，通俗易懂，极大地说服和震动了战士。

生动有趣的语言，才能真正吸引听众，即席讲话尤其不能忽视。

言简意赅，主题明确

观点是即席讲话的核心，应贯穿于讲话的始终。如果用几句精练的语言就能集中表达出你的观点，就无须再多费口舌，与题无关的话大可不讲。抓住重点，讲深讲透，用你的精妙语言激发听者与你共节拍。

1981年世界杯排球赛最后一场中日之战，中国女排轻松地赢得了第一、第二局，实际上已经取得世界冠军。第一次荣获排球世界冠军的中国女排被高度兴奋激动得不能自己，因失控而打得毫无章法，导致第三、第四局稀里糊涂地输给了日本。袁伟民一再暂停，面授机宜，却不见成



效。怎样才能使女排姑娘镇定下来，获得全胜的真正冠军，不失中华民族之志呢？在第五局开始前的短暂时间里，主教练袁伟民说了几句话：“要知道，我们是中国人，你们代表的是中华民族，祖国人民在电视机前看着你们，要你们拼，要你们搏，要你们全胜。这场球不拿下来，你们要后悔一辈子！”姑娘们在这沉重的话语下，胜了第五局，赢得了全场比赛。

英国人波普说：“话犹如树叶，在树叶太茂盛的地方，很难见到智慧的果实。”

清代画家郑板桥有诗云：“削繁去冗留清瘦，画到生时是熟时。”语言大师们则认为：言不在多，达意则灵。可见用最少的字句，包含最多的内容，是讲话水平的最基本要求。滔滔不绝，出口成章，是一种“水平”，而善于概括，词约意丰，直切主题，同样是一种“水平”，而且更为难得。古时，马其顿国王率领军队远征印度，时值盛夏，将士们口干舌燥。国王无奈，派人四处找水，结果只找来一杯水。国王高举水杯，对将士们喊道：“现在已经找到一杯水，有水就有水源，为了找到水源，前进吧！”说完，便将那杯珍贵的水倒在地上。将士们受到鼓舞，群情激奋，顽强地向前线冲去，最终夺取了战斗的胜利。试想，倘若国王自己把水喝了，再发一通冗长的训示，恐怕是不会有“群情激奋”之效的。

正如前一例中，袁伟民简短的几句话、几十个字似喷泉，流淌着含义广阔、内容丰富的带血之言：中国人的风貌，中华民族的精神和尊严，祖国人民的期待，以及这场



球的关键意义，姑娘们自身利害得失、等等，都在这几句话中或明或暗地展示出来了。袁伟民的这段话言简意赅，既节省时间又有成效。

所谓长话短说，即是驾简驭繁。老舍说：“简练就是话说得少，而意思包含得多。”话少而意思也少就算不得简洁。

毛泽东是最善于长话短说的。他用“夺取全国胜利，这只是万里长征走完了第一步”来比喻社会主义建设的道路艰苦而漫长。他用“早上八九点钟的太阳”来赞美朝气蓬勃的青少年；用“妇女能顶半边天”来说明妇女在建设中的巨大力量。

☞ 语言简洁，朴实动人

即席讲话常见的一种情况是受临场情景感染，情绪激昂有感而发。即席讲话既具有突发性、临时性和不确定性等特点，同时又是对一个领导的心理素质、应变能力、讲话水平、文化修养等综合能力的考验。更能通过听其言语反映出一个人是否具有贴近群众求真务实的工作作风。

某新任县委书记走马上任，在县里召开的一个会议上，他作了即席讲话，他说：“我的原籍在长沙，且读书、工作多年，那里是我的第一故乡。从昨天到县里起，我就是县里公民了（听众掌声）。现在，不但我是县里的公民，我爱人、小孩的户籍关系也一同转来了，应该说，他们也是大家中的一员（听众掌声）。我到这里来工作，这里就是我的



第二故乡，是我的家了。是家，只有首先安家，才能当好家，把故乡建设好，让家乡的父老乡亲过上好日子（听众掌声）。我相信，只要我们各级领导与人民群众同甘共苦，齐心奋斗，就一定能够战胜各种困难，把自己的家乡建设好。”（听众热烈掌声）

简洁朴实的语言风格既能体现领导者亲切待人、不摆架子的优良品质，又能显示领导者求真务实的工作作风。真正能吸引、打动听众的是那些真话、实话、心里话。听够了、听厌了那些大话、套话、假话。有一位领导干部在就职欢迎会上，考虑到自己对新单位的情况还不了解，就职即席讲话就没有涉及“施政纲领”，而讲心里话、实在话。想不到，五分钟的就职演说赢得了热烈掌声，给群众留下了很好的印象。这件事告诉我们：领导干部无论在何时何地发表即席讲话，都要从本地、本部门、本单位、本人及现场的实际出发。多讲老百姓关心的事和想听的话，表明领导机关的态度，拿出切实可行的办法和措施。不要着意罗列组合优美华丽的辞藻，也不必推敲斟酌新颖时髦的观点，而是紧紧抓住群众关心的热点难点问题，动真情、讲实话、表实态。千万不要装腔作势，盛气凌人。群众的眼睛是雪亮的，任何虚假的东西都逃不过他们的目光。

在本篇第一个实例中那位县委书记的即席讲话，既质朴无华，又能跌宕起伏，抑扬顿挫，给群众留下了深刻而良好的第一印象，收到了化平淡为新奇的精彩效果。

即席讲话不仅要简洁朴实，还要力求有新意，不落俗套，更不能一味重复别人的讲话。这就要求领导者要善于



了解和掌握群众的心理态势，抓住群众切身利益的敏感问题，选准角度和时机切入，使所讲的话，符合时代要求和群众需求，这样才能使讲话有的放矢，让群众感到亲近、实在、可信、可行。

☞ 先声夺人，抓住听众

开场白是领导能否在即席讲话的一开始就能抓住听众的关键。用几句充满人情味的话语，从容不迫地沟通与听众之间的感情，很自然地引入正题，通过拉近与听众的距离，有效地引出下文，以便充分表达意图，是一个很好的铺垫。

1984年4月27日，美国总统里根在我国人民大会堂发表了如下讲话：

谢谢您，周培源博士，谢谢各位尊敬的女士和先生。今天，我很荣幸能够来到这里，成为有史以来第一位在人民大会堂向贵国发表演说的美国总统。

我和我的夫人一直盼望来世界上历史最悠久的文明古国之一的中国访问，同你们伟大的人民见面，以目睹贵国历史宝库的风采。北京宽阔的大道使我们赞叹，贵国人民的待客热情，使我们非常感动。我们惟一的遗憾，就是这次访问的时间太短，看来只能像唐代一位诗人所写的那样“走马观花”了。但是中国的“汉书”里还有另外一句话叫“百闻不如一见”，南希和我深有同感。

在这段开场白里，里根一上来就是向大会主持人及全