



科学发展时代领导者能力与素质提升 系列

THE IMAGE OF LEADERS

领导形象

新媒体时代领导者形象塑造与管理

主编 陶淑艳 李蔚 李游



新媒体时代的领导形象革命

领导干部的着装管理 领导干部的危机形象管理

领导干部的危机形象管理 领导干部的着装管理

领导干部的容貌管理 领导干部的形体管理

新媒体时代的领导形象革命 领导形象的源泉

新媒体时代的领导形象革命

领导干部的危机形象管理

领导形象的源泉 领导形象的源泉

领导干部的形体管理 领导干部的细节管理 领导干部的危机形象管理

领导干部的危机形象管理 领导干部的形体管理

中共中央党校出版社

The Central Party School Publishing House

新媒体时代的领导形象革命 领导形象的源泉

领导干部的危机形象管理

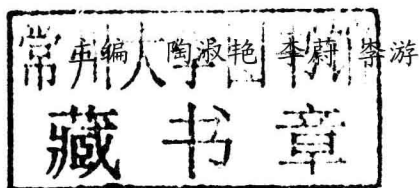


科学发展时代领导者能力与素质提升 系列

THE IMAGE OF LEADERS

领导形象

新媒体时代领导者形象塑造与管理



中共中央党校出版社
The Central Party School Publishing House

图书在版编目 (CIP) 数据

领导形象——新媒体时代领导者形象塑造与管理/
陶淑艳, 李蔚, 李游主编. —北京: 中共中央党校
出版社, 2012. 1

ISBN 978-7-5035-4669-3

I. 领… II. ①陶… ②李… ③李… III. 领导
人员—形象—干部教育—学习参考资料 IV. C933

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 250891 号

领导形象——新媒体时代领导者形象塑造与管理

责任编辑 井 琪

版式设计 李 灵

责任校对 马 晶

责任印制 王洪霞

出版发行 中共中央党校出版社
(北京市海淀区大有庄 100 号)

邮 编 100091

网 址 www.dxcbs.net

电 话 (010) 62805800 (办公室) (010) 62805818 (发行部)

经 销 新华书店

印 刷 三河市华润印刷有限公司

字 数 232 千字

版 次 2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

开 本 700 毫米×1000 毫米 1/16

印 张 15.25

定 价 35.00 元

版权所有·侵权必究

如有印装质量问题, 请与本社发行部联系

目

录

绪论

新媒体时代的领导形象“革命” /1

- 一 备受瞩目的领导形象 /1
- 二 如何塑造领导形象 /8
- 三 领导形象的公共期待 /14
- 四 做自己的形象设计师 /20

[延伸阅读]

大时代下的官员形象点评 /26

第一章

领导形象的源泉 /31

- 一 品行道德与领导形象 /31
- 二 知识底蕴与领导形象 /38
- 三 人文情怀与领导形象 /46
- 四 能力与领导形象 /53

[延伸阅读]

“读书看报，每天都不能少!” /59

胡耀邦：知识是领导的本钱 /60

第二章

领导干部的着装管理 /63

- 一 着装的 TPO 原则 /63
- 二 领导干部着装要点 /66
- 三 饰品与着装 /72
- 四 女性领导着装与色彩管理 /77

[延伸阅读]

各国首脑衣着各显时尚 细节更显野心 /83

第三章

领导干部的容貌管理 /86

- 一 容貌与领导形象 /86
- 二 容貌管理的内容 /91
- 三 眼神与表情 /93
- 四 女性领导妆容要点 /99

[延伸阅读]

尼克松眼中的中国领袖——周恩来 /106

第四章

领导干部的形体管理 /110

- 一 形体健康的标准 /110
- 二 形体与领导魅力 /113
- 三 倡导积极的体育锻炼 /116
- 四 培养健康的生活方式 /123

[延伸阅读]

看邓小平的健身运动 /128

第五章

领导干部的细节管理 /131

- 一 细微之处见修养 /131
 - 二 领导干部的坐立行走 /135
 - 三 领导干部的举手投足 /139
 - 四 领导干部必知的公务礼仪 /144
- [延伸阅读]
- 中外手势含义不同 出国在外莫忽视 /154

第六章

领导干部的媒体形象管理 /159

- 一 媒体与领导者“形影不离” /159
 - 二 提高与媒体打交道的能力 /163
 - 三 塑造成功的“出镜”形象 /169
 - 四 自我宣传的艺术 /175
- [延伸阅读]
- 朱镕基接受美国有线电视新闻网（CNN）
记者伍德拉夫采访 /181

第七章

领导干部的危机形象管理 /186

- 一 危机时方显英雄本色 /186
 - 二 危机事件处理原则 /191
 - 三 危机事件处理方法 /196
 - 四 提高危机公关能力 /199
 - 五 利用危机塑造领导新形象 /203
- [延伸阅读]
- 云南孟连“7·19”群体事件的教训和启示/207

第八章

领导干部的语言管理 /211

一 语言是领导形象的化身 /211

二 如何让讲话更有魅力 /214

三 有活力的演讲 /219

四 谈话的技巧 /224

五 应答的智慧 /228

[延伸阅读]

郑宇民：不官话不套话的“给力局长” /231

后 记 /235

绪论 新媒体时代的领导形象“革命”

互联网的快速发展，新媒体时代的来临，不仅改变着人类的生产方式和生活方式，更深刻地影响着人类的政治生活。其表现出的大众性、去权威性、透明性，打破了传统领导的神秘感与脸谱化，领导的一举一动都进入了公众的视野，一言一行都成了公共问题与公共话题。“注意你的形象”，成为领导者必须时时提醒自己的警句。与新媒体时代相伴随的是，我们真正进入了一个注重形象塑造的年代，开启了领导形象的革命。

一、备受瞩目的领导形象

资料链接

河北省保定市公路管理局 2011 年 10 月 5 日向媒体通报，其所辖高阳治超站党支部书记郝丽（女）因酒后乘车堵塞交通造成严重影响被免职。

通报称，经初步调查，10 月 3 日，保定市高阳治超站党支部书记郝丽作为带班领导国庆值班。晚 7 时下班后，她和女同事程某到高阳县城一家个体餐馆就餐，其间二人均饮用了白酒。就餐结束后，二人乘坐一辆黑色桑塔纳轿车沿省道保沧公路东行至距离县城 6 公里处。晚上 11 时许，二人酒兴发作，将轿车停放于公路中央，造成过往车辆滞留。当地民警闻讯赶到后，郝丽与民警一度发生冲突，随后被民警控制。4 日凌晨 1 时 30 分，保沧公路恢复交通。

保定市公路管理局称，鉴于郝丽的失态行为造成车辆拥堵且严重影响了交通部门领导干部的形象，10 月 4 日，经该局党总支研究决定免去郝丽高阳治超站党支部书记职务。

（资料来源：中国新闻网）

这样的报道已不是第一次，近期因“讲话门”、“瞌睡门”而失去官职的领导干部不断在媒体上曝光，在公众和领导者中引起了强烈的反响，也使领导者清楚地认识到不只是贪污腐败、失职渎职能够结束一个人的政治生命，不约束自我言行、不珍惜领导形象，也会带来严重的后果。

今天的社会组织和公众对领导者的要求、不仅是承担领导职责、完成工作任务，决策果断、开拓创新，更需要时时体现领导者的职业素养，成为社会公德的领跑者和社会道德的践行者，在迈向国际化的舞台上，将一个开放、进取的中国形象展示出来。而这一切要求，皆源于我们所处的时代已与过去有着明显的不同，这也对如何塑造与管理领导形象，提出了新的要求。与时俱进，则再好不过地诠释了领导形象“革命”的必然。

1. 领导环境对领导形象提出了新的要求

21 世纪的领导环境发生了翻天覆地的变化，史无前例、变化多端，极其生动地概括出这个变革时代的特点。从国际上看，经济全球化带来的科技进步日新月异，综合国力的较量日趋激烈，组织要在激烈的竞争中获胜，其领导者必须有勇气开创未来并不惧怕变革带来的风险，能跳出成功模式的框框，按着新的形势为组织寻找新的获利成长空间。从国内情况看，随着改革开放的不断深化，我国进入矛盾凸显期和问题多发期，经济与社会发展不协调矛盾、各种利益群体之间的矛盾、政企矛盾、干群矛盾、主流意识与非主流意识矛盾交织在一起，从而导致突发性、群体性、危机性事件增多。对这些社会敏感问题，处理不好就可能使局部问题变成全局问题，简单问题变成复杂问题，一般问题变成政治问题。

在世情、国情发生新变化的形势下，对各级领导干部驾驭复杂局面的能力、控制全局的能力、协调处理群众利益关系的能力、构建和谐社会的的能力提出了新的挑战。领导干部能否承担起时代赋予的重任，关系着党在人民群众中的威信和影响。

资料链接

2010年9月10日上午,江西省抚州市宜黄县凤冈镇发生一起因拆迁引发的自焚事件。31岁的钟如琴、59岁的罗志凤被烧成重伤,79岁的叶忠诚因伤势严重经抢救无效死亡。

9月16日清晨,钟家两姐妹赴京反映情况,接受采访,在机场遭到以宜黄县委书记邱建国为首的40多人的围追拦截。钟家两姐妹不得不躲进女厕所,用手机向媒体求救,并以微博的形式现场直播事件的进程,迅速成为网络热点。

在舆论的密集关注下,10月10日,江西省委宣传部发布新闻称,宜黄县委书记邱建国已被免职,县长苏建国也被提请免去县长一职,此前负有主要领导责任的宜黄县委常委、副县长李敏军已经被免职。



2010年9月10日上午,江西省抚州市宜黄县凤冈镇发生一起因拆迁引发的自焚事件

江西宜黄拆迁自焚事件,值得我们深刻反思的是,在民主法治日趋完善的今天,我们的领导干部依然沿用强制命令、主观意志进行社会管理;在微博、论坛、搜索引擎、社交网站、移动智能终端等社会化媒体迅猛发展和广泛应用的今天,无视其存在,拙劣地进行堵、封、瞒,缺乏解决问题的有效手段,贻误引导和处置的良机,导致“小事情”演化为“大事件”,影响了党和国家在人民心目中的威信,损害了领导干部的形象。

在新的历史条件下,领导干部要紧紧把握时代的脉搏,结合生产力发展的经济体制和政治体制的深刻变革,关注人民群众对物质利益的合理要求,创新思维,学会用新视角来面对和解决问题。新矛盾,一定要用新方法,避免“小闹小解决,大闹大解决,不闹不解决”的得过且过的工作状态,以积极进取、锐意改革的精神迎接新的挑战,重塑新媒体时代的领导形象,承担起时代赋予我们的责任和使命。

2. 被领导者对领导形象提出了更高的要求

改革开放 30 多年来,随着生产力的解放与发展,人们在物质生活水平得到极大改善的同时,精神世界也发生了深刻的变化,与社会主义市场经济相适应的价值观和新理念逐渐建立起来。政府与人民、领导干部与群众的关系发生了很大的变化,正在形成的公民社会,克服了过去那种“我说你听,我打你通,我压你服”的做法,改变了群众在领导活动中被动、消极的状态,真正体现了领导活动双向性的特点。

资料链接

“厦门 PX 项目事件”源于台资企业腾龙芳烃(厦门)有限公司投资的对二甲苯(PX)化工项目,该项目早在 2004 年 2 月就获得了国家发展和改革委员会批准立项,选址于厦门市海沧台商投资区。

2007 年 3 月,105 名政协委员对此项目的安全性提出质疑,建议项目紧急叫停并迁址,厦门 PX 事件进入公众视野。进入 5 月下旬,随着 PX 项目工程的推进,更多的信息通过媒体、网络、手机短信等渠道被披露,当地民众的反应也越来越激烈。6 月中旬,厦门市政府主动表示,要广泛征求意见,重新评估 PX 项目,并委托中国环境科学院进行厦门市城市总体规划环境影响评价。

12 月 5 日,厦门市政府发布了环境科学院环评报告的简要本,并于 12 月 13 日和 14 日,召开市民代表座谈会。据媒体报道,座谈会之后,福建省委高层领导说,PX 这个项目虽然不错,但要尊重厦门市群众的意见,要落实科学发展观。随后,媒体报道说,这个项目将迁移到漳州市漳浦县古雷半岛。古雷半岛经济区位于厦门和汕头中间,距离两座城市均为 100 多公里。

公民意识的觉醒,意味着人民已经成长,群众的民主意识、责任意识、权利意识日益增强。对领导者的要求也是越来越高,越来越挑剔。他们在履行公民义务的同时,也在行使着对政府、对领导的监督权力。领导

者任何与岗位、职位不相称的行为和言论，通过大众传媒，进入公共视野，都将引起话题和风波。看不到这一变化，抱守残缺，仍然以救世主、家长自居，无视被领导者发生的要求，得过且过、不思进取、在其位不谋其政、结局只能是成为群众的对立面，最终遭到群众的唾弃。

资料链接

2011年1月1日零时，匈牙利总统施密特·帕尔在国家电视台作了短短的新年贺词讲话。在离去前，随手将讲稿塞进了走廊上的垃圾桶里。随后，一个名叫特米斯·拉吉的清洁工在清扫卫生时意外地发现了它。下班回到家后，拉吉迫不及待地向家人展示这份“新年纪念品”，然而读着读着，她却皱起了眉头，这份讲话稿不仅有语法错误，内容中也有多处表达上的歧义！尤为严重的是，贺词最后引用匈牙利国歌歌词开头一句的八个单词中有两个被写错……



匈牙利总统为新年贺词错误连篇而致歉

拉吉对这份讲话稿进行了仔细核对，发现一共有16个错误的地方！她气愤极了，这不是能力问题，而是责任心问题，是态度问题！拉吉第二天跑到复印店，把讲话稿复印了200份，然后来到了布达佩斯最为繁华的解放广场。她站在一个高高的水泥台上向四周的人们高喊：“总统的讲话稿有16个错误之处，这不仅表示他的工作不仔细，而且还显示出总统对工作的懈怠和对民众的不尊重！”

拉吉的“演讲”吸引了无数人，当他们从拉吉手中取得总统的讲话稿复印件时，纷纷愤怒地加入了声讨队伍，高喊：“我们无法接受自己的国家被这样一个不尊重工作、不尊重民众的总统掌管着！”

这个场面很快引起了匈牙利媒体的兴趣，他们纷纷对此事进行报道。

这个来自最底层的民间效应让总统备感压力。在1月4日晚的黄金时段，施密特·帕尔终于再次发布电视讲话，承认贺词中发生“打字和文字规范上的错误”，表示“今后将竭力不再发生类似的问题”，同时，他还请求民众“宽恕”他的错误，给他一次机会。最后，总统对着镜头，奉上了一个深深的鞠躬！

（资料来源：《人民文摘》2011年05期）

3. 干部队伍现状使领导形象重塑更为紧迫

胡锦涛同志《在庆祝中国共产党成立90周年大会上的讲话》中明确指出：“90年来党的发展历程告诉我们，政治路线确定之后干部就是决定因素。”我们能否在激烈的国际竞争中保持优势，中国特色社会主义道路能否越走越宽广，中华民族能否实现伟大复兴，关键在于能否具有一支高素质的优秀干部队伍。责任与使命使领导干部在感受着组织和人民信任的同时，也感受着肩上沉甸甸的压力，我们能承担起这样的重任吗？

不可回避的是，有些领导干部还不适应形势的发展要求，缺乏危机感和压力感，不论是精神状态、理论素质、知识水平及领导能力都与党和人民的要求有一定的距离，其改革开放核心和主导作用受到质疑，与党在历史上的辉煌成就所形成的历史形象相比，现实形象受到很大影响。当前这种不适应主要表现在如下几个方面：

一是缺乏正确的领导观。领导活动从根本上说是领导者率领、引导被领导者认识和改造世界的社会实践活动。领导者之所以能起到领导的作用，就是因为他反映人民群众的利益和意志，并帮助人民群众组织起来，为自己的利益而斗争。但有些领导干部在改革开放大潮中，经不住市场经济的考验，私欲膨胀，对权力缺乏正确的认识，不把权力看作是为人民服务的手段，而当作谋取个人私利，为小团体服务的工具，最终必然使自己处在与群众尖锐冲突之中。更有甚者，为了个人政绩，不惜侵害群众利益，在人民群众中造成了极坏的影响。由此看来，从领导观层面上认识问题，解决好为什么人的问题是领导者当前必须面对的课题。

二是理论素养有待提高。共产党人是先进生产力的代表，马克思主义是人类最先进的思想理论成果，领导干部如果在思想理论和党性锻炼上，落后于时代、落后于人民群众，就无法带领群众前进，就会失去共产党人的先进性。

当前，有些领导干部并没有强烈地意识到我们的时代和生存环境所发生的深刻变化，不注重理论水平的提升，对马克思主义理论、中国特色社会主义理论、科学发展观缺乏正确的理解和学习，甚至对自己所分管的工作涉及的理论和知识也不甚了解，既不能从理论层面上回答群众关心的问题，也不能对具体工作中出现的问题拿出切实可行的办法。习近平在谈到这一现象时曾尖锐指出：“与新社会群体说话，说不上去；与困难群众说话，说不下去；与青年学生说话，说不进去；与老同志说话，给顶了回去。很多场合，我们就是处于这样一种失语的状态，怎么能使群众信服呢？”

三是缺乏责任感。古人云：“在其位，谋其政；行其权，尽其责。”组织和人民赋予了领导者职权，同时也赋予了相应的责任，切实履行好职责，是对从政者的基本要求。但有些领导干部对“领导就是责任”缺乏正确的认识，只想当官，不想做事，只图享受，不想奉献；对人民群众的利益漠不关心、置若罔闻；遇到困难绕着走，遇见矛盾就躲开；在处理复杂问题时怕担责任，回避矛盾，在其位不谋其政。在“6·28”瓮安事件中，当形势逐步升级，局面严重恶化的关键时刻，当地没有一个主要领导敢于承担风险，敢于出面与群众对话，敢于采取有效措施，果断制止，眼睁睁看着事态扩大。更有甚者，从人群走过的时候，怕被人认出来，用衣服挡着脸，正义感、责任感荡然无存。

四是工作作风浮躁。现在，群众对领导干部意见比较大的就是工作作风问题。党的十七届四中全会通过的决定中明确指出要“加大治懒治庸”力度。“庸”的表现就是能力平庸，遇到问题束手无策，坐等上级拿主意，怕事避事不干事，形式上忙忙碌碌，实际上碌碌无为；“懒”就是不作为、慢作为，对发展缺乏紧迫感，不求有功，但求无过，贪图安逸，精神懈怠，对上敷衍了事，向下布置工作满足于发文件、开会议，不抓落实。“懒和庸”现象严重损害了党和政府在人民心目中的形象，激化了党群、干群矛盾，其危害绝不能小视。

资料链接

《领导文萃》杂志曾对党政机关干部工作作风进行了调查,官民对当前党政机关干部工作作风的总体评价不一。其中,在239份问卷中,官员中回答“较好”的比例占58.3%,回答“一般”的比例占35.4%,另外回答“好”、“较差”、“非常差”的比例各占2.1%,同样的问题,百姓的回答略有不同。认为“较好”的比例占30.2%,认为“一般”的比例则最高,达到58.2%,还有11.6%认为“较差”。可见,当前党政机关干部的工作作风还在“一般”与“较好”间徘徊,与广大人民群众的期望和要求还有较大的距离。



近日多地区开展“治庸风暴”

(资料来源:《领导文萃》2010年12月(上))

良好的领导形象是我们党执政的重要资源和基础,领导形象越好则其对群众的政治动员力就越大、凝聚力就越强,这也是我们始终强调形象重要的根本原因。良好的领导形象更是领导者履行其职能的根本条件,言行一致、能力卓越、维护组织利益,必然会得到被领导者的拥戴和支持。新时期的领导者,要充分认识形势发展的需求,加强自我形象的塑造,增进公众认同度,提升美誉度和形象指数。这不仅是关系个人魅力和价值的实现,更是关系执政党的形象和整个社会的风气。

二、如何塑造领导形象

现代领导活动的开放性、互动性、透明性的特征,对领导形象提出了全方位的要求,既要有静态可以把握的内容,更有大量的处在变化之中的

动态因素要考虑,这为领导形象塑造增加了难度。用科学方法论做指导,为现代的领导形象塑造提供基本原则和理论依据,就成为研究领导形象首先要解决的问题。

1. 坚持历史性的原则,根据时代的发展要求,塑造与时俱进的领导形象

历史唯物主义认为,领导形象是一定时代、一定社会形象的缩影。不同社会、历史时期的领导者由于所处时代的政治、经济、文化等因素的影响,对领导形象提出不同的要求,其形象必然会打上时代的烙印。

原始社会,由于生产力水平低下,人们征服自然改造自然能力十分有限,这时的部落首领是由各级议事会经由民主选举产生,虽然他没有更多实质性的权力,但他必须是身体强壮、讲究道德、分配公正,是最好的猎手,他们凭借自己的威信和经验得到了全体成员的崇敬和钦佩。来自密西西比河源头的晒延人,他们选出来的部落首领第一个责任是照看好寡妇和孤儿。第二是和平的维护者,即在任何集团争吵时以调解人的身份出现。由于首领的榜样和箴言的作用十分大,所以他必须作战勇敢,宽宏大量,慷慨大方,善于动脑,判讼公正。可见,这时公众喜欢和接受的领导形象是能保护氏族成员利益,并为公众公平服务的人。这种对领导形象近乎完美的要求,只能产生在原始社会这个特定的社会中。

到了近代资本主义社会,随着科技进步,生产力高度发展,各种利益争夺日益复杂,领导形象已不再是象征性的和仅仅局限于道德的楷模。他必须是具有极强的谋划能力,能控制各种局面,出色的协调沟通,有较高文化修养,才能完成组织赋予他的使命。

在革命战争年代,在残酷艰苦的环境中,我们对领导的要求只能是根据当时的革命任务和目标来确定:对党忠诚,对劳苦大众怀有深厚的感情,能领兵打仗,对敌斗争坚决,一身凛然正气就是百姓认同的领导形象。而到了社会主义革命建设时期,我们的任务已由革命转变为组织好经济建设,与这一目标相联系,领导形象必须是了解经济运行规律,能组织会决策,具有较高的文化水准等。

新媒体时代,受到现代政治传播学的影响,对领导形象要求更加全面

严格。从内在品质人格到工作能力水平，从服饰、体形、容貌到举止行为，从行事风格到讲话演讲，都进入了公众视野，听凭外界的评说。可见，如果离开了时代，离开了特定的环境，就无法理解不断变化的领导形象。所以在为领导形象定位的时候，必须对领导所处的时代精神有清醒准确的认识，号准特定时代的脉搏，寻找稳固的现实基础。这样的形象设计，才会对所有领导者具有实践指导意义。

2. 坚持开放性的原则，在博采众长之中，塑造全新的领导形象

重视形象，不是当代人的专利。中华民族在这方面有着优良传统，也留下了丰富的遗产，是我们探讨这个问题巨大的精神资源。春秋时期的思想家已有许多精辟的论述，管仲在告诉齐桓公怎样才能取得民众拥护时说：“德礼不易，无人不怀。”也就是说只要能够坚持德治、礼治就能取得众人的拥护。晏婴曾说：“其爱之如父母，而归之如流水。”认为谁能如父母爱护子女一般地对待民众，民众就会如同百川归海一般地追随他。

资料链接

古代政治家不仅对形象有明确的认识，更注重在领导实践中树立自己的形象。三国时的诸葛亮为取信于民，在公元231年率兵马与曹魏大军相持于祁山时，按规定恰好有八万士卒应该回乡轮休。有人向他建议：大敌当前，不宜削弱兵力，不如推迟一个月再进行轮换。诸葛亮却说：“吾统武行师，以大信为本。”下令照常轮换。士兵们十分感动，纷纷表示愿意决一死战，待报答诸葛亮的大恩之后，再回乡和家人团聚。结果，这一仗大获全胜。前人这些成功领导形象的设计至今都为人们所称道，也为我们现代领导形象的塑造提供了有益的经验。

重视领导形象，也是我们党一直以来坚持和倡导的，以毛泽东、周恩来、邓小平等老一辈革命家为我们树立了光辉的榜样。从对时局的认识到对战略战役的运筹帷幄，从危险时刻不顾个人安危到对战友和人民关爱甚至，从面对艰难险阻的乐观主义精神到对革命胜利充满信心，时时处处展