

ZHENG WU LIYI
YU JIAOWANG YISHU

政务礼仪 与交往艺术



梁 旭 / 编著

- 提高干部礼仪修养 ● 提升领导交往能力
- 塑造精通礼仪、擅长交际的领导干部
- 同名课程获得众多政府部门广泛好评

国家行政学院出版社

ZHENG WU LIYI
YU JIAOWANG YISHU

政务礼仪 与交往艺术



梁 旭 / 编著

国家行政学院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

政务礼仪与交往艺术/梁旭编著. —北京: 国家行政学院出版社, 2011.12
ISBN 978 - 7 - 5150 - 0212 - 5

I. ①政… II. ①梁… III. ①领导人员 - 礼仪②领导人员 - 言语交往
IV. ①C933

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 276228 号

书 名 政务礼仪与交往艺术
作 者 梁 旭
责任编辑 侯书生 闫玉峰
出版发行 国家行政学院出版社
(北京市海淀区长春桥路 6 号 100089)
电 话 (010) 68920640 68929037
编 辑 部 (010) 68928875
经 销 新华书店
印 刷 北京佳顺印务有限公司印刷
版 次 2012 年 1 月北京第 1 版
印 次 2012 年 1 月北京第 1 次印刷
开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16 开
印 张 14.5
字 数 200 千字
书 号 ISBN 978 - 7 - 5150 - 0212 - 5/C · 020
定 价 32.00 元

前言

PREFACE

马克思说：“人是一切社会关系的总和。”在人类社会中，人们从事各项社会活动，都是在一定的相互关系下进行的。随着社会的快速发展，人们之间的相互关系也日益密切。因此，领导者是推动社会发展的中坚，领导者的人际关系，是各类社会关系中最重要的一环。领导者要处理各种的关系，特别是工作中的各种关系，在人际交往中树立良好的形象，对于促进各项工作的圆满完成和国家的发展和社会的进步，都具有重要意义。

工欲善其事，必先利其器。建立良好的人际关系，树立良好的领导形象，特别需要掌握交往的艺术，并在交往中体现出良好的政务礼仪修养。因此，笔者编写了这本《政务礼仪与交往艺术》，以期能够帮助领导者在交往中展示出自己的风采、表现出良好的礼仪、塑造出色的领导形象。

交往不是等到站在别人面前才开始的，而是首先需要有良好的交往心态。善于交往的人，都会带着健康阳光的心态去和各种各样的人交往。只有这样，才能在交往中给人留下好印象，逐渐树立起领导者的良好形象。因此，本书首先叙述了如何拥有健康的交往心态，怎样培养领导者的个人魅力，以便塑造领导者的形象等内容。

在机关工作中，首先要面对的是自己的上级、下级和同级的同事。



领导者与本单位各个层级的同事交往，是领导者完成工作任务的基石。与本单位的同事交往，同样需要掌握必要的交往艺术与礼仪。因此，本书用三章的篇幅，专门叙述了领导者在本单位内，与上级、下级和同级同事的交往艺术，以便领导者能够通过适当的交往艺术，取得上级的赏识、下级的支持和同级的协作。

除了树立良好形象，领导者的主要任务还要做好群众工作，与各阶层的群众交往。新时期，群众工作是巩固党的执政基础、提高执政能力的根本需要，是“坚持科学发展、构建和谐社会”的必然要求。因此，本书专章叙述了领导者与群众交往的艺术与礼仪，以便能帮助领导者正视群众需求，贯彻党的群众路线，做好群众工作。

当前，媒体被称为“第四权力”，在社会生活中的作用越来越显著。各级的领导者往往是媒体追逐的焦点。处理不好与媒体的关系，往往会给领导形象带来负面影响，也就间接影响了领导者工作的顺利完成。本书叙述了领导者如何与媒体进行交往，以翔实的案例，实用的方法搭建一条领导、机关与媒体良好关系的桥梁，以塑造和维护领导者的形象，促进领导者工作的完成。

我国是一个传统的礼仪之邦，讲“礼”重“仪”，是我国的优良传统。对于一个领导者来说，政务礼仪的修养至关重要。领导者的政务礼仪修养，首先体现在所从事的公务活动中。因此，本书专章叙述了领导者在各种不同的公务活动中需要掌握哪些政务礼仪。

在日常生活中，领导者需要参加一些社会活动。在这些活动中，领导者表现出来的礼仪修养，要与自己的身份和角色相符，这样才能得到别人的认可和接受。因此，本书专章叙述了领导者在日常交往中，需要掌握哪些与自己的身份相符的礼仪。

随着我国对外开放的不断发展，领导者需要面对的涉外事务越来越

多。不管是出国学习、参观、考察，还是接待外宾或者国外来访者，领导者都需要掌握涉外交往的礼仪。这样，可以帮助领导者在外国朋友面前树立自己的形象，取得对方的认同和支持。因此，我们在最后专门叙述了领导者在涉外交往中需要掌握的礼仪。

孔子说：“不学礼，无以立。”一个彬彬有礼的领导者，在与他人交往时，比不注重礼仪的人一定会多出很多“印象分”。有了这些“印象分”，无疑对领导者完成自己的工作，取得各方面的支持，更好地为人民服务，都会有很大帮助。这就是我们编写本书的出发点。

本书在编写过程中，尽量做到全书结构框架一目了然；在叙述上，力求做到语言通俗易懂；在表现手法中，争取做到深入浅出，引用一些实例来说明问题，使本书更加具有可读性和可操作性。当然，由于作者水平所限，本书中可能会存在一些缺点，希望读者能够不吝赐教！

编 者

目 录 CONTENTS

第一章	心态健康，才能彬彬有礼	1
第一节	带着自信出发	3
第二节	捧出一颗真诚的心	6
第三节	不要以貌取人	8
第四节	不要过于较真	11
第五节	谁都需要尊重	15
第六节	将心比心待人	18
第二章	形象良好，交往成功的基石	23
第一节	“第一印象”不容忽视	25
第二节	微笑是“亲和大使”	28
第三节	幽默让你充满“磁性”	31
第四节	赞美的话永远不嫌多	34
第五节	倾听比说服更重要	37
第六节	重大德更要拘小节	40



第三章 让上级赏识的交往艺术与礼仪	45
第一节 对领导要尊重	47
第二节 准确领会领导意图	49
第三节 与领导保持一致	52
第四节 出力而不能越位	55
第五节 给领导提建议讲究策略	58
 第四章 与同级协作的交往艺术与礼仪	 63
第一节 善于与同级协同工作	65
第二节 与同级之间要相互尊重	68
第三节 不说闲话，不搬弄是非	70
第四节 工作中善于“成人之美”	73
第五节 心胸宽广，得理也要让人	76
第六节 同级之间保持“安全”距离	78
第七节 与不同类型的同级交往	81
 第五章 让下级支持的交往艺术与礼仪	 85
第一节 对下级要做到“一碗水端平”	87
第二节 作风民主，调动下级积极性	90
第三节 大胆地相信下级	92
第四节 真切地关怀下级	95
第五节 与下级保持适当的距离	99
第六节 表扬与批评的礼仪和艺术	102

第六章	与群众交往的艺术与礼仪	107
第一节	在群众面前要放下“官架子”.....	109
第二节	要善于与群众交心.....	111
第三节	解决群众问题要敢担当.....	115
第四节	能够站在群众的立场看问题.....	117
第五节	与群众沟通有技巧.....	120
第七章	与媒体打交道的艺术与礼仪	125
第一节	正确对待媒体和记者.....	127
第二节	对重大问题要统一口径.....	129
第三节	面对矛盾不回避.....	131
第四节	巧妙回应敏感问题.....	134
第五节	巧妙回应刁难问题.....	137
第六节	主动接受舆论监督.....	140
第八章	公务活动中的政务礼仪	145
第一节	办公礼仪.....	147
第二节	汇报礼仪.....	151
第三节	调研礼仪.....	155
第四节	会见礼仪.....	158
第五节	会议礼仪.....	162
第六节	谈判礼仪.....	165

第九章 日常社交中的政务礼仪	171
第一节 宴会礼仪	173
第二节 舞会礼仪	176
第三节 文体活动礼仪	180
第四节 婚丧礼仪	183
第五节 交通礼仪	187
第六节 拜访礼仪	191
 第十章 涉外交往与政务礼仪	 197
第一节 国际礼仪惯例	199
第二节 涉外接待礼仪	202
第三节 出国访问礼仪	206
第四节 外交交谈礼仪	209
第五节 国家标志礼仪	211
第六节 宗教习俗礼仪	215

第一章

心态健康，才能彬彬有礼



性格决定命运，思想决定行为。领导干部在交往中，首先应该具备健康、自信、真诚、宽容、理智、尊重和同理心等必备的心态。本着这样的心态，去和他人交往，不仅会收获他人的尊重，更能够得到他人的认同，让交往收到良好的效果，让工作能够顺利地进行。

第一节 带着自信出发



在社会交往活动中，有一些人常常会感到紧张和不适。他们担心被公众审视，不敢在公众场合发言，害怕自己的行为会当众出丑而被人嘲笑，心理上总有一种莫名的压力。所以，他们一般会尽量回避公众场合的活动。社会学专家把这类人的表现叫做社交恐惧症。

社交恐惧症的成因有多个方面，其中最主要的就是缺乏自信。自信是发自内心的自我肯定。心理学研究表明，当一个人内心充满自信的时候，往往会散发出激情的光芒，从而能够吸引和感染他人，给人以良好的印象，被大多数人所接受。

索菲亚·罗兰是意大利著名女影星，是光芒万丈的一代国际巨星。她曾经先后荣获了奥斯卡奖影后、戛纳影后以及奥斯卡终身成就奖等多项影坛的最高荣誉。然而，在她16岁第一次试镜时，摄影师、造型师、化妆师们都对她的长相不太满意，说她的鼻子太长、臀部太大。于是，导演建议她整形。但索菲亚·罗兰却告诉导演，她觉得鼻子和臀部正是自己的特色。她说：“我的鼻子确实与众不同，但是我为什么要和大多数人长得一样呢？至于臀部，无可否认，它确实有点儿过于发达，但那也是我的一部分。它们正是我的特色所在，我愿意保持我的本来面目。我相信，一个人想要被大众接受，就一定要自己先认可自己。”事实也证明了她自信的价值——迅速走红，并赢得了多项殊荣。在人们的眼中，她



完美无缺——2000年，已经66岁的她还被评为“20世纪最美丽的女人”。

这就是自信的魅力。

社会心理学家曾经做过一项大约有4万人参与的“个性品质对人在交往过程中的作用”的调查，结果发现：有82.9%的人愿意与具备优秀个性品质的人交往，而在他们判定一个人是否具有优秀个性品质时，所做的第一件事就是看他是否自信。

但是，生活中有那么多的失意、挫折，它们随时都有可能摧毁我们的自信。因此，我们需要把对自信的培养融入生活的细节中，让它一直成长，永远为我们的魅力人生加分。我们具体该怎样做？

首先，要正确地评价自己，发掘自己身上的优势，要记住“尺有所短，寸有所长”，你总有你的优势，任何人也都有自己的不足，自己并不比别人差多少。换句话说，就是要进行积极的自我心理暗示。

世界著名的成功学大师安东尼·罗宾斯年轻的时候非常潦倒，最后连女朋友也弃他而去。但他没有自卑，却每天都告诉自己，“你是最棒的”，他还把自己的梦想贴在墙上，每天大声朗读。通过这样的自我暗示，他获得了强烈的自信心，最终通过努力，成为了世界著名的演讲家、社交家、成功学家。

每天与自己小声地交谈一番，多说“我行”、“我可以”、“我能做的”、“我会做好的”之类有信心的话，你的自我感觉会变得更好，别人也会增加对你的信心。

其次，要敢于正视别人。社交中，一个人的眼神可以透露出许多信息。如果你不敢正视别人，会让人误以为你心中藏有什么不好的企图或者隐藏着某种不敢示人的缺陷。而一旦躲避别人的眼神成了习惯，你就会感到更加自卑。所以，正视别人的目光，这不但能给你信心，也能为你赢得别人的信任，为你的社交增分。

有个女孩，清华大学建筑学院毕业后顺利拿到美国哈佛大学研究生院的录取通知书。可是，没想到一切都准备好了，却在美国大使馆签证时连续两次被拒。她自己这时也搞不清问题到底出在哪了。后来朋友带她去向一位心理专家咨询。专家看了女孩的签证材料，觉得材料没问题，随后他让女孩详细介绍了两次被拒绝的经过。女孩低着头，眼睛低垂，细声细语地讲着。还没等她讲完，专家就告诉女孩说：“你被拒签的原因就在这儿”。

原来，女孩性格内向，不善与生人交往，一说话就脸红，还老爱低眼垂眉的，给人一种没有自信的感觉。之后，专家让女孩接受了两周的培训，培训的内容只有三项：抬起头来、眼睛平视、大声说话。

第三次签证的时候，女孩始终高昂着头，眼睛直盯着那个签证官，侃侃而谈，应对如流，从容不迫。签证官听完冲她微微一笑：“你很优秀，看不出有拒绝你的理由，美国欢迎你。”

再次，还要有自己的主见。有主见是自信的表现，是成功必备的品质。一个没有主见的人在社交中很难得到别人的尊重。时刻记住，只有自己才能掌握自己的命运，你无法讨每个人的喜欢，更不可能得到所有人的认同或赞许。正确对待别人的看法，不能因为太在乎别人的意见而失去主见，不要未经判断就盲目接受他人的立场。在与人交换意见时，绝不可以原则问题上让步。

日本著名音乐指挥家小泽征尔有一次参加指挥大赛决赛时，发现乐曲中有一点儿不和谐声音，经过几次重新演奏后他对乐谱提出了疑问。可在场的所有专家都异口同声地说乐谱不可能有错，一定是他的错觉。面对几百名国际音乐界权威，他考虑再三，依然坚信自己是正确的：“不！一定是乐谱错了！”他的声音刚落，评判席上的评委们立即站起，向他报以热烈的掌声，祝贺他大赛夺魁。原来，这是评委们精心设计的一个

考题，以试探指挥家们对乐理的感觉。结果是，自信和主见让小泽征尔获得了这次大赛的桂冠。

除此之外，还要注意自己的形姿神态。一个腰板笔直、衣着得体、神情专注、面带微笑和一个耷拉着肩膀、衣着邋遢、神情茫然、愁眉苦脸的人相比，哪个更受人尊重和欢迎呢？答案不言自明。而且形姿神态的自信会帮助自己建立良好的自我感觉，更加满怀信心。消极的不正确的形姿神态会妨碍正常有效的人际交往，也不利于自身的信心表达。

只有拥有自信，才能从心理上消除对人际交往的恐惧和排斥，使自己成为一个开朗、乐观、豁达的人，让别人了解你、欣赏你、喜欢你。

第二节 捧出一颗真诚的心



真诚是一种美好的品格，也是人际交往的一种正确态度。

人与人之间的交往与沟通，应该相互信任、坦诚相待。当你真诚地关怀他人时，他人也会真诚地为你着想。如果你对对方悉心关照，处处为其设想，他必然也会懂得做点什么来回报你。因此，要想获得别人真诚相待，你必须真诚待人。

《礼记·中庸》有这样一句名言：“博弈之交不终日，饮食之交不终月，势力之交不终年，惟道义之交，可以终身。”这其中的“道义”，就是一种心灵的坦诚。《菜根谭》中多次提出“真诚为人”、“信人已诚，疑人已诈”，就是说明在人际交往中要以诚相待，以诚换诚。

当年刘备为了请到诸葛亮出山，放下架子，风雪无阻，三顾茅庐，

精诚所至金石为开，诸葛亮不但打开了柴门，而且打开了心灵之门，抱着士为知己者死的心志帮助刘备三分天下。刘备死后托孤于他，他殚精竭虑，为辅佐后主刘禅鞠躬尽瘁死而后已，留下了一段君臣知己之交的佳话。

希腊哲学家狄奥格尼斯说：“你不信任别人，别人也不会信任你。”在人际交往中，自己相信别人是真诚的，是因为自己首先就是真诚的。如果在交往之前，由于自己不真诚而怀疑对方也不真诚，就会“疑人已诈”，使交往无法继续，给双方造成心理伤害。所以，在人际交往中，必须以“诚”相待。

曹操雄踞天下之前，曾于逃亡途中藏身于朋友吕伯奢的家中。半夜他听到“霍霍”磨刀之声，误以为朋友欲加害于他，遂拔刀杀死了朋友家人。后恐事泄，一不做，二不休，干脆也杀掉了吕伯奢。在曹操的心中，道义之情已不复存在。他不仅失去了朋友，更失去了天下人，留下了“宁教我负天下人，休教天下人负我”的千古骂名。后人都称之为“奸雄”。

实践表明，人际关系成败的主要因素，就在于是否诚实。你要赢得人心，获得信任，就必须对人敞开心扉，这样才能获取别人的信赖、理解和支持。只有信任对方，对方才会感到你的诚意，摒弃戒备的藩篱，把你作为朋友，乐意和你共事。

人与人的情感交流具有互易性。投之以桃李，报之以琼瑶，肝胆相照，才会心心相印。真心诚意做人，才容易被别人接纳。著名的古罗马诗人西拉斯就说过：“你对别人感兴趣，是在别人对你感兴趣的时候。”

风靡世界的魔术大师华哲斯顿从未上过一天学，从小靠从铁路旁的标牌上学会识字。但他40年间在世界各地为6000万名观众演出，获得了巨大的成功，被公认是魔术师中的魔术师。有人请华哲斯顿先生告诉