

学群众说话 跟群众说话 听群众说话 做合格党员

领导干部 怎么跟群众 说话

夏树 崔丽◎著

 中国工人出版社

前言

说话是一项艺术、一门学问和一种能力。在我国深厚悠久的文明发展史中，说话既是一种文化，更是一种治国之能。古人云：“一言而兴邦，一言而丧邦”；著名思想家荀子说：“君子赠人以言，庶人赠人以财。”在现代社会亦是如此，说话对于整个社会和每个个体都有重要意义。社会是由无数处在相互联系之中的个人构成，人与人之间的交流、协作离不开说话，说话的水平直接决定着社会沟通协作的水平。所以，说话这门学问的规律和方法值得每一个人认真学习、揣摩、研究和实践。

对于各级领导干部而言，说话具有更为重要的价值和意义。我国的各级领导干部是落实党和国家政策的担纲者；是勇立深化改革潮头的排头兵；是带领人民群众全面建成小康社会的带头人。要更好地完成领导干部这些天然的使命，就要学会说话，尤其学会与人民群众说话，说人民群众听得懂、喜欢听的话。

我们应该充分认识到：老传统、新形势都对各级领导干部跟群众说话的能力提出了更高的要求。俗话说：“言由心生。”首先，与人民群众说话的水平，展现着一名领导干部的党性修养、思想境界和行事作风，决定着 he 能不能执行党的群众路线，顺利地 and 人民群众打成一片。其次，高质量地完成本职工作，离不开向人民群众虚心学习、凝聚群众力量、解决群众矛盾，完成这些工作也依赖于跟人民群众说话的能力。再次，在当今全媒体的语境下，信息传播渠道广、速度快、

覆盖面大，在处理突发事件、面对新闻媒体时，领导干部必须具备良好的和群众说话、与媒体打交道的能力。

然而，在现实中，各级领导干部对于和群众说话的认识、和群众说话的能力还存在这样或那样的不足。表现最突出、群众意见最大的一些问题集中在：说话官气重，颐指气使，刻板生硬；套话多，头头是道，难以落实；实话少，不着边际，脱离实际；不时还能听到一些官员的“雷语”，令人错愕。造成这种现象的根本原因在于一些领导干部身上还存在着严重的官僚主义、形式主义，以及未按照“三严三实”的要求端正人生观、世界观、价值观。所以，做好和群众说话交流工作，首先是要严格落实八项规定和“三严三实”的要求，戒除四风，从思想修养上加以扭转。除此之外，也要认识到，与群众高效、顺畅、深入地说话交流，也有一些基本和共性的规律、方法、技巧可以遵循。

这本书有以下几个特点：一是宏观与微观相结合，既把和群众说话交流放在党的群众路线这个宏观背景下立论，又能细化到为各级领导干部如何跟群众交流提供非常具体的建议；二是理论与实践相结合，既能从理论上详尽地分析领导干部和群众说话的重要性、必要性，也为各级领导干部提供多种和群众讲话的实用性技巧；三是传统与现代相结合，既为传统上的“官话”“套话”“空话”提出了解决对策，也为新时期下各级领导干部如何面对新媒体、即兴演讲以及处理公共

突发事件提供了一些可参考的应对技巧。

习近平总书记在《善于同群众说话》中强调：“有少数干部不会同群众说话，在群众面前处于失语状态。其实，语言的背后是感情、是思想、是知识、是素质。”这深刻地反映出当前我国一些领导干部不会和群众讲话的本质原因，也对各级领导干部提高与群众说话交流能力提出了殷切希望。全面建成小康社会，离不开各级领导干部的带头作用，更离不开人民群众这个历史发展的根本动力。而调动和凝聚最广大的人民群众广泛参与小康社会建设的热情和积极性，做好新形势下群众工作的关键，离不开各级领导干部与人民群众的贴心交流、顺畅沟通。这本书也是贯彻和落实习近平总书记关于我党的群众路线系列重要讲话的一份成果。希望这本书能够为各级领导干部阅读、参考和借鉴，将之转化为促进领导干部与人民群众交流的动力，为我国实现“四个全面”战略布局贡献力量，添砖加瓦！

引言

领导干部的话风，从某种意义上讲，反映的是党风、政风和作风。领导干部跟群众说话，不仅是指导工作、引导群众的重要形式，也是表达意愿、交流思想的重要手段，更是其自身形象、能力素质的直观体现。领导干部会不会说话、说什么话、怎么说话，不仅关系到个人影响力、亲和力的形成，更关系到工作推动力、执行力的发挥，甚至关系到事业的成败。

然而实际情况是，确实有不少领导干部不知道怎么跟群众说话，甚至存在狭隘的思想认识，片面认为只有说得长、说得多、说得“高深”，才能显示自己的水平。于是，就有了“高高在上”的官话，脱离基层实际的空话，陈词滥调的套话，与实际不相符的假话。毛泽东在《反对党八股》中，批评一些领导干部“语言无味，像个瘪三”。他说“我们是革命党，是为群众办事的，如果也不学群众的语言，那就办不好。现在我们有許多做宣传工作的同志，也不学群众语言。他们的宣传，乏味得很；他们的文章，没有多少人欢喜看；他们的演说，也没有多少人欢喜听”。

习近平总书记在地地方工作期间，也曾就一些干部不会跟群众说话批评道：“与新社会群体说话，说不上去；与困难群体说话，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。”一语道出一些领导干部在和群众说话时的真实状态。

领导干部怎么跟群众说话？习近平总书记的语言艺术就是很好的例证。他用直白质朴的群众语言跟群众讲话，让群众听得懂、记得住、用得上。比如他讲一个国家发展道路的选择，“鞋子合不合脚，自己穿着才知道”；讲改革，“胆子要大，步子要稳”；讲“中国梦归根到

底是人民的梦”；讲“三农”工作，“中国要强，农业必须强；中国要美，农村必须美；中国要富，农民必须富”；“让居民望得见山，看得见水，记得住乡愁”，等等。这些话富有亲和力、感召力和穿透力，能让群众真正听在耳里，记在心中。

古人云：“一言而兴邦，一言而丧邦”，“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。这些讲的都是说话的重要性。过去，有一种传统观念认为：不能说、不能道的人老实、厚道、可靠，其实这种看法是很片面的。一个人，能不能说、会不会道，和是否老实厚道，尤其和是否忠诚可靠并没有直接关系。相反，作为一个领导干部，不能做到“能说会道”，反而是一种缺陷。

领导学中有一个“老母鸡”原理，说的是一个优秀的领导干部，不但要会“下蛋”（能干事），还得会“咯咯叫”（会宣传）。如何才能说得吸引人、折服人、教育人、感召人、激励人、影响人，确实是一门大学问，体现着领导干部的能力和水平，关系到做群众工作的成效。改进与群众说话的方式，学会和群众说话，已经成为改进工作作风、密切联系群众的现实命题。

当今社会已经是一个全媒体时代，社会结构已从单一型向多样化转变，广大人民群众的文化素养越来越高，法律意识越来越强。领导干部在公众面前的曝光率也越来越高。因此，善于和群众沟通，善于凝聚正能量，对领导干部来说，就显得尤为重要和紧迫。

在其位谋其政，要当一名上级信任、群众拥护的称职的领导干部，必须善于从言和行两个方面积极地提升自己，重视和群众说话的机会，锻炼和群众说话的能力，提高和群众说话的水平。

引 言 / 001

第一章 走好群众路线，必须学会跟群众说话 / 001

一、扬传统，必须学会跟群众说话 / 004

二、讲党性，必须学会跟群众说话 / 005

三、强作风，必须学会跟群众说话 / 006

第二章 实现中国梦，必须善于跟群众说话 / 009

一、善于跟群众说话，有利于汲取群众智慧作出决策 / 011

二、善于跟群众说话，有利于凝聚群众力量开展工作 / 013

三、善于跟群众说话，有利于提升自身能力增强魅力 / 016

第三章 领导干部为什么不会跟群众说话？ / 019

一、群众不爱听领导干部说什么样的话 / 022

二、领导干部说官话、套话、空话的根源 / 026

第四章 跟群众讲话前，该做哪些准备？ / 029

一、长期积淀 / 031

二、短期准备 / 040

第五章 跟群众讲话时，有何原则和技巧？ / 047

- 一、基本原则 / 050
- 二、语言艺术的运用 / 063
- 三、身体语言的运用 / 075

第六章 特定情形下，怎么跟群众说话？ / 083

- 一、对群众进行调研时 / 085
- 二、对群众走访慰问时 / 094
- 三、跟群众现场即兴讲话时 / 098
- 四、当遭遇公共突发事件时 / 105
- 五、在电视上亮相跟群众讲话时 / 110
- 六、在新媒体上与群众交流时 / 115

第七章 跟群众说完话后，如何落实？ / 121

- 一、及时收集群众的反馈意见 / 123
- 二、落实要负责任 / 124
- 三、落实要有制度 / 125
- 四、及时向群众反馈，接受群众监督 / 126

结 语 / 127

第一章

走好群众路线，必须学会跟群众说话



做人要有人品，当“官”要有“官德”。当干部的，不能老是想着自己的升迁。“莫道昆明池水浅”，一个干部，无论处在什么岗位，只要心系群众，都可以做出一番事业来。

——习近平，《之江新语》

“大树扎根于沃土，高楼立足于基石”。无论是革命战争年代，还是和平执政时期，人民群众都是共产党最强大的后盾。1981年，党的十一届六中全会第一次把群众路线确定为毛泽东思想三个“活的灵魂”之一，并将党的群众路线的基本内容概括为“一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去”。改革开放以来，以邓小平为核心的党的第二代中央领导集体把“三个有利于”作为判断一切工作是非得失的标准，把人民“拥护不拥护”“赞成不赞成”“高兴不高兴”“答应不答应”作为制定方针政策和作出决断的出发点和归宿。以江泽民为核心的党的第三代中央领导集体明确提出了“立党为公、执政为民”的重要理念，尤其是把“代表中国最广大人民的根本利益”作为“三个代表”重要思想的核心内容。以胡锦涛为总书记的党中央明确提出了以人为本的科学发展观，强调发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享等重要思想。在当前新的历史条件下，以习近平为总书记的党中央把党的群众路线视为“党的生命线和根本工作路线”，加强对全体党员的马克思主义群众观点和党的群众路线教育，始终保持党同人民群众的血肉联系，为推动全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴的中国梦提供坚强保证。

群众路线是党的生命线，在当前的社会转型期和矛盾凸显期，走好群众路线尤为重要。毛泽东说：“共产党人的一切言论行动，必须以合乎最广大人民群众的最大利益，为最广大人民群众所拥护为最高标准。”走好群众路线，首先要学会和群众说话。“村看村，户看户，群众看干部。”群众把领导干部的一言一行看在眼里，记在心上，在很大程度上将其与党和政府的形象画上了等号。和群众怎么说话，说

什么话，反映了领导干部的政治立场、党性观念和纪律作风，直接关系到能否做好群众工作。进一步说，学会跟群众说话，也是弘扬古圣先贤的优良传统，增强领导干部党性和加强领导干部作风建设的需要。

一、扬传统，必须学会跟群众说话

历览前贤，重视和群众说话的例子比比皆是。早在殷商时代，我国就有了领导者在群众集会上发表演讲的先例。演讲者是商代第十九任国王盘庚，现存的《尚书·商书·盘庚篇》就是他的演讲稿，内容是动员臣民迁都。当时，盘庚欲迁都，激起朝野的巨大动荡。为了控制动荡不安的局势，他先后发表三次讲话，讲明迁都的好处和不迁都的害处，终于说服了臣民，顺利地实现了迁都的目的。《尚书》中的《汤誓》《秦誓》等篇，也都是出色的演讲稿。

春秋战国时期，百花齐放、百家争鸣。孔子、孟子、荀子、老子、墨子、韩非子等诸子对说话艺术都有独到见解，从不同角度作了精辟论述。到了西汉时期，说话理论逐步发展完善。刘向撰写了一本书叫《说苑》，其中专辟《善说》一章，辑录先秦至汉代善说史实28则，从各个角度总结了说话的经验、技巧，对说话艺术进行了深入研究。南朝时期，著名的文学理论家刘勰著《文心雕龙》，书中《丽辞》《比兴》等篇，系统广泛地研究了语言修辞，有不少独到而精辟的论述。

历史上的这些事例，无不展现了会“说话”的价值和魅力。一个伟大的政治家首先应该是一位伟大的演讲家。即使在封建社会皇权时代，权力的更迭来源于封建世袭和暴力争夺，但是政治家们也需要通过雄辩的语言、出色的个人魅力来感染群众，获得群众的支持。虽然这更多的是政治家的手段，却也体现了统治阶层对百姓力量的重视，印证了“说话”的价值。

新文化运动时期，演说活动达到了高潮。一大批革命家、政治家、思想家纷纷登台演讲，传播新知，启蒙民众。孙中山、李大钊、秋瑾、

鲁迅等都是当时著名的演讲家。孙中山的《在东京中国留学生欢迎大会上的演说》、李大钊的《庶民的胜利》、秋瑾的《敬告中国二万万女同胞》、鲁迅的《未有天才之前》等著名演说都带给大众鼓舞和力量。

在革命战争以及如今的和平建设时期，我们党的领导人毛泽东、周恩来、邓小平、习近平等，都以其高超的讲话艺术饮誉中外。他们不仅在风云变幻的国际政治舞台上善于辞令、才华横溢，大大提高了我国的国际地位和声望，还能深入乡野，和群众拉家常、掏心窝，赢得了群众的爱戴和敬仰。

对照历史可知，当前我们强调领导干部要善于跟群众说话，就是要继承古圣先贤的优良传统——以民为本，时刻把群众装在心里。

二、讲党性，必须学会跟群众说话

2009年6月，河南郑州市须水镇西岗村原本被划拨为建设经济适用房的土地，被开发商建起了12幢连体别墅和两幢楼中楼。当记者就此事赶赴郑州采访主管信访工作的市规划局副局长时，这位副局长竟质问记者：“你是准备替党说话，还是准备替老百姓说话？”这句“彪悍”的质问，引来舆论众口一辞的谴责。

《人民日报》发表了题为《“替谁说话”与“为谁执政”》的时评。文章写道：“人们之所以谴责，是因为副局长开出的‘选择题’，公然将党和人民对立起来，全然忘记了‘全心全意为人民服务是党的根本宗旨’，忘记了‘党的一切奋斗和工作都是为了造福人民；除了工人阶级和最广大人民群众的利益，党没有自己的特殊利益’。人们之所以谴责，更因为‘替谁说话’的逻辑背后，是个别党员干部将‘维护党的形象’与‘维护群众利益’对立起来，拿‘党的利益’做护身符，对抗群众监督和舆论监督，维护个人和小团体的利益。一个有着30多年党龄的党员干部，为什么如此缺乏起码的党性修养？一个在本单位主管信访工作的副局级干部，为什么视群众为对立面、视舆

论监督为‘多管闲事’，还如此振振有词？‘替谁说话’的诘问，只能说明提问者对于‘为谁执政’毫无概念。”

何谓党性？党性是一个政党固有的本性。“立党为公，执政为民”，这是中国共产党的执政理念。党的根基、血脉、力量在人民。“天下稍安，尤须兢慎，若便骄逸，必致丧败。”口出狂言，脱离群众，甚至将群众视为对立面，不仅是认识上的问题，更是政治立场上的问题。

极少数领导干部错误地认为，自己手中的权力是领导给的，跟群众毫无关系。他们对上级阿谀奉承，对群众却飞扬跋扈，说话无所顾忌。正因如此，才会出现“替党说话，还是替百姓说话”的“奇葩言论”。这样的“奇谈怪论”，尽管只是个案，但其背后反映出来的问题却不容小觑。

有些群众议论“某某领导也并不比我们强到哪儿去”。群众为何会如此评价？原因可能是多方面的，但其中的一个重要原因，就是这些领导干部说话不考虑党性原则，往往是人云亦云、一味附和，甚至造谣生事、蛊惑舆论，毫无原则可言。

“劝君不用镌顽石，路上行人口似碑。”跟群众说什么话、怎么说，能看出领导干部内心的群众观念强不强、爱民情怀浓不浓。看似小事情，实则大问题。语言的力量首先来自于理想信念。只有心系人民，摈弃私欲，党员干部才能稳住心神、把握自我，跟群众说话才会有底气、有定力、有分量。习近平总书记多次强调理想信念是共产党人精神上的“钙”。他的文章和讲话，充分展现了一个共产党人的信念、勇气和担当。

三、强作风，必须学会跟群众说话

毛泽东曾经说过：“政治路线确定之后，干部就是决定的因素。”领导干部的作风是做好群众工作的支撑。干部作风如何，群众最有发言权。群众路线要想走得好，群众工作要想做得实，不但要对群众有

感情，工作方法和工作作风也必须对路才行。怎么跟群众说话就是工作方法和工作作风的一种体现。

毛泽东的思想与实践，为我们树立了密切联系群众的好榜样。他曾经把群众比喻成“铜墙铁壁”“眼睛”“上帝”“水”。他精通群众语言，讲话时善于运用群众语言，深入浅出地宣讲革命道理。所以，人民群众非常喜欢听他讲话。他的“任何一个人都要支持，一个好汉也要三个帮，一个篱笆也要三个桩。荷花虽好，也要绿叶扶持”，“看菜吃饭，量体裁衣”，“对牛弹琴”，“瞎子摸鱼”等生动有趣的话语，富有浓郁的生活气息。

2007年5月1日，时任总书记胡锦涛来到河南省郑州市鑫苑社区看望居民群众。接触过胡锦涛的群众说：“和总书记说话就像拉家常，特别亲切。”鑫苑社区的周国平自从和胡锦涛握手之后，总会被人问起：“见总书记啥感觉啊？”周国平搓着手笑着说：“就跟老朋友一样，特亲切。”总书记跟群众说话“就像拉家常”，群众的感觉自然“就跟老朋友一样”。

杨善洲从20多岁起担任云南省保山市施甸县领导直至地委书记，始终把自己的根牢牢扎在群众之中。龙陵县木城乡地处中缅边境，不通公路，是最远的一个乡，很少有领导去。杨善洲上任后不久，便徒步4天，进了木城乡。在一间破旧的茅舍前，一位农民把他引进屋。杨善洲把手伸进瓦罐，抓出一把干瘪的包谷。

他走到那位农民面前说：“老乡，对不起，我没有当好这个地委书记……”当夜，杨善洲召开乡干部会议。他说：“我得先作检讨，你们这里的山是荒着的，地是闲着的，人的肚子是瘪着的，袋子里是空着的，我没尽到责任。我们要立即行动起来，帮助父老乡亲铲除贫穷的根子，让他们都过上幸福的日子！”

他对群众的道歉和检讨直接坦诚，没有推脱诿过。他的决心和动员又是那么坚定和强烈，激发起大家干事业的热情。

2004年2月，沈浩被安徽省委组织部选派到小岗村担任村党委第一书记。小岗村妇女主任韩巧兰心里纳闷：这书记一来就下农户家，看来和以往的干部不太一样。“我要一家一户吃顿饭。你陪我去关友林家。”一听说沈浩要去关友林家，韩巧兰犯了难，心直口快地说道：“沈书记，他家老婆、孩子精神都有问题，卫生条件可差了，苍蝇嗡嗡叫，床上、锅台上都是。”“村上人不去他家，我更要去看看他到底有多难。”关友林家这顿饭，沈浩吃了。初来乍到，沈浩没有多少豪言壮语、长篇大论，只有几句简简单单的实在话。但这些话的分量很重，都是把群众看作一家人的贴心话。

笨嘴拙舌的人当不了称职的领导干部。现实中，很多领导干部都遇到过以下情况：有与群众话不投机，激化矛盾，把事情搞糟的；有不了解群众心理，不讲究方式、方法，无法开展工作的；有不善于做群众思想工作，事倍功半，好心得不到好报的。这些无不与领导干部跟群众说话的语言能力有直接关系。

当下，领导干部善于和群众说话尤为重要。反“四风”、转作风、改文风都取得了明显成效，但有些领导干部跟群众说话的“话风”并未得到明显改观。他们因惯性使然，跟群众说话时依旧“居高临下”“颐指气使”。群众对此颇有微词，而领导干部自己也往往陷入“说话无人听、办事无人跟”的困境。这其实也从根本上反映出一些领导干部的内心深处，并没有真正转变作风。

要想真正改“话风”，关键是要放下架子，丢掉官腔。进村入户之时，真诚地喊一声“大娘”、叫一声“兄弟”，真诚地站在群众的立场上说话。只要带着真心真情和群众讲真话、实话，把道理讲清、讲透，把困难和问题说清、说实，以心换心，不愁说不到群众的心坎上，不愁引不起群众的共鸣。