

秘书工作礼仪七 上下级礼仪秘书资格考试 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/632/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_B7_A5_E4_c39_632444.htm (一) 下级对上级的礼仪

1. 不能“越位”。虽然被领导者与领导者之间不存在不可逾越的鸿沟。但是，社会客观却赋予这两者以不同的社会地位。就被领导者来说，在工作上，不能超越自己的上一定范围内的权限。如果下级替代了上级，就会带来工作的上的混乱。从表面上看，被领导者好像多出了力，但效果不佳，而且副作用不少，譬如，影响别人的工作情结，影响工作秩序，妨碍领导职能的发挥，严重的会使一个单位出现混乱局面。在权力上，更不能越位，如果被领导者越权严重，就会导致领导大权旁落，使上级的领导意图无法得贯彻。影响了与领导的关系，也影响了与同事的关系。如果是出力不讨好，有时还会被领导抛弃。总之，凡事不可越位，因为不管是决策越位、表态越位或工作越位，都会给与上级的关系带来损害。因此，下级只有收敛和约束自己，才能与领导和谐相处。
2. 摆正关系。摆正关系是搞好上下级关系的前提。也许有人会说，与上级相处就是服从、服务于领导，完成其交办的任务。其实，远非如此。作为被领导者来说，如果过傲，易把关系搞僵；过卑则不能建立正常的关系；过俗易把上下级关系搞成权钱关系；过媚易使正直的上级感到讨厌、恶心。因此，被领导者的正确做法是动机要纯，心术要正。对领导既热情又不过火，既大度相处又不缩手缩脚。在工作上摆正严格的领导与被领导关系；作为下级要积极表现、勤奋工作，可隔一段时间主动向领导征求意见，针对自己的不足努力

改进，这样坚持不懈，必将成为领导的得力助手，在事业上携手共进。

3. 尊重领导。作为被领导者，在工作中，要尊重领导，维护领导的尊严。遇见领导，要主动打招呼；碰到决断不了的事，要向领导请教；不论年龄大小，阅历深浅、水平高低，都应尊重其人格，维护其权威。对领导交办的工作，应愉快地、创造性地完成，完不成的要向领导说明情况。同时，对领导的决策不背后评判，更不能通过贬低领导来抬高自己。

4. 精明能干，当好参谋。被领导者若想让领导满意，最重要的前提就是具有完成本职工作的能力，出色地完成任务。如果被领导看成是无能、愚蠢、懒惰之辈，这对工作是很不利的。除做好本职工作之外，还要当好领导的参谋。“参谋”重在“参与”。被领导者，主动出谋划策，为本单位的发展，多出工作点子，提合理化建议。特别是当领导在工作或生活中碰到麻烦和难题时，下级要挺身而出，为上级分忧解难；当领导遇到难处时，你若能体会到领导的处境，理解其难处，会令其格外感激。这样，上级既不会忘记“患难之交，”又认为你是他的“高参”，是他的得力助手。否则，领导会认为你是一个无知无识、无能无情的平庸之辈。

5. 谦虚诚实。被领导者应懂得尊重他人，有向领导请教学习的意向和行为。这样会得到领导的喜欢和赏识；反之，高傲、固执、自以为是、大出风头等，就会使领导生厌。另外，下属应诚实无伪。说老实话，办老实事，当老实人，言行一致，表里如一，不搞两面派，不弄虚作假。当然，诚实也要讲究艺术，否则，会因诚实而犯错误，导致领导的不满或反感。

6. 忠诚可信。领导者一般都把被领导者当成自己的人，希望下级忠诚地跟随、拥戴、服从、支持自己。因此，被领

导者应忠诚，讲信用，重感情，用实际行动表示对领导的信赖、敬重，这样，必将会得到领导的喜欢。如果对领导存有二心，“身在曹营心在汉”，或背叛领导，另攀高枝，这是领导最反感、最不能容的事。

7. 把握好与领导谈话的技巧。

在与领导交谈，除遵循一般礼节外，还要注意把握与领导谈话的场所、时机，以及领导的心情等因素；应从容、自然、亲切、谦虚，切不可锋芒毕露、咄咄逼人，或哗众取宠、低三下四。与领导交谈时，要以下礼节：

- (1)不要让领导感到疲劳。要讲究艺术，把握交谈的时间，不要使领导失去与自己交谈的兴趣。
- (2)不用领导不懂的技术性强的术语，或抽象的、使人难解的词语与之交谈，更不能咬文嚼字、卖弄学才。
- (3)表达内心的真实想法，不绕圈子。说话要直爽。但要讲究直爽的礼貌，粗鲁不是直爽。俗话说：“凉菜冷饭尤可咽，粗言俗语难入耳”。
- (4)寻找自然、活泼的话题，让领导充分地发表一些意见，被领导者可以适当地作些补充。这样，领导就会深得你有知识、有见解，也自然而然地认识到你的能力与价值。
- (5)保持自己的人格。被领导者与领导交谈时不要自我降低自己的人格，有害怕心慌的心理。同时，要注意聆听领导讲话，领导讲话时，不能心不焉，更不能轻易插话与打断。
- (6)适当运用体语。用手、眼、头的动作及面部表情表达言外之意，传谕内心之情，效果更佳。不过，动作不宜过大；否则，会适得其反。
- (7)选择好的时间、地点。同领导交谈，选择好的时间和地点，能使交谈时思想专一，安心静气。
- (8)与领导交谈时，不能沉默。对领导的讲话，被领导者应有所反应，否则，全会使气氛沉闷、压抑，还会使领导误认为你有抵触情绪。

8. 掌握汇报工作的方式和方法。

向领导

汇报工作情况时，其礼仪特点有下列几个方面：(1)遵守时间，不能失约。(2)敲门并等允许后不可进门。(3)要做到用语准确，句子简练。(4)应做到语速适中，音量适度。(5)汇报时间不宜过长。(6)实事求是，有喜报喜，有忧报忧。(7)如果领导未注意礼仪作为下级，应以礼相待，或直言相陈。(8)汇报结束后，不能匆匆离开，应注意退场礼仪。

9. 给领导提意见和建议时，要讲究方式，方法。“金无足赤，人无完人”。领导是人不是神，也有说错、办错的时候，作为被领导者来说，应讲究提意见或建议的方式、方法，既能达到目的，又不使领导反感或恼怒。作为下属，对领导的失误不能取消极态度，应出于公心敢于陈谏。但是要注意：(1)选择适当的场合。(2)利用适当的时机。(3)采取适当的方式。(4)不要急于否定。(5)要因人而异。

10. 保持适当距离。与领导相处时，被领导者应把握好距离，不可太近，不能太远。太近会使人产生“媚上”的感觉，破坏自己的形象；太远会让领导觉得你高傲、冷漠、目空一切。因此，必须把握好“度”，而在异性上下级之间，则更应加以注意。

(二) 上级对下级的礼仪

1. 必须具备公仆意识。作为上级，必须是符合“全心全意为人民服务”的社会角色规范的公仆。上级应该树立服务观念，关心下属和群众的生活，及时倾听下级和群众的意见，排忧解难，为他们创造良好的工作、生活、学习、成才的条件。因此，作为上级，不仅要扮演好指挥者、管理者的角色，还要扮演好同志角色、公仆角色，与民同利共患，才能做到上下同欲，相互理解信任，发展上下级之间和干群之间的交往，保证良好的人际关系。

2. 加强个性修养。作为上级，其个性品质特征尤其是

性格修养和气质修养，对上下级之间的人际交往关系有至关重要的影响。因此在其个性修养上，应注意做到以下几点：

守信践诺。作为上级应言而有信，不轻易许诺，凡已许下的诺言应言必行，行必果，努力办到。若实在无法办到也应尽快说明原委，作出解释，求得谅解，不可对所许诺言不负责任。

与人为善。作为上级应以与人为善为出发点，严以律己，宽以待人；应择人所长，容人所短。在工作中应宽以待人，豁达大度，不妒贤能，常言道：“宰相肚里能撑船。”

择人任势。作为上级应当善于发现人才和使用人才，在用人上应用其长而舍其短，分工科学合理。要尽可能发挥每个人的长处，避免下级的受压抑心理，充分发挥其创造性和积极性。同时，也应尽可能地满足个体自我实现和自我发展的需要，使群体成员心情舒畅。

任人唯贤。上级不应对下级有感情上的亲疏之分，更不能对于给自己提出不同意见者存有偏见。也不应当任人唯亲，搞特殊化。否则会使提意见的下属因缺乏安全感和信任感而对上级深怀戒心，而且上级也会偏听偏信阿谀奉承之徒的不实之词，并为其所利用，而疏远了更多的下级和群众。

畅通言路。言路不畅通会使下级不能经地发表自己的意见，产生不被上级信任和承认的感觉，使上下级之间心存芥蒂，缺乏沟通和理解。因此，上级应广开言路，笑纳逆耳忠言，奖励那些敢于提出批评意见的下属。这样才能集思广益，消除隔膜，修正错误，并和下属之间形成心理上的接近，加深交往。

兴趣相投。共同的兴趣爱好有利于促进交往。作为上级应尽可能多地培养各种兴趣，便于多和交往对象产生联系，发展人际关系，缩小心理距离。

提高聚群性和社交能力。就是应养成乐于合群、待人

热情、平等、性格外向、乐于交往的良好气质，提高人际感知能力、同感理解能力、人际表露能力和有效交往的能力。

提高情绪和行为的自律性。作为上级，要和各种人打交道，处理各种棘手问题，如果情绪缺乏稳定性，必然反应强烈，难以控制。因此必须学会“克己”，保持冷静，以便妥善处理各种问题。编辑推荐：把秘书站加入收藏夹2009年秘书资格新版课程全新上线2009年秘书资格在线题库全新上线2009年秘书资格考试（四级）试题精选2003-2006年秘书四级历年真题汇总2009年秘书工作实务专项练习题汇总 2009年秘书资格考试（三级）试题精选 2003-2008年秘书三级国考题汇总 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com