

作场合，公务员的个人形象代表着单位的形象；在涉外场合，公务员的形象就代表着国家的形象，所以要对自己进行必要的修饰和约束，从仪表到仪态，从衣着到举止都不能随心所欲、放纵自己。

上班时尽量穿着正式服装，整洁优雅的衣着体现出一个人的职业素养、敬业精神和审美品位。要注意符合时间、场合和工作任务要求，全身的服饰颜色不要超过3个，用无彩色（黑、白、灰、肤色）与单一彩色来搭配效果会更好。尽量选择净色或隐纹的服装，公务场合最好不要穿大图案、明显条纹和大格子的服装，特别是有负面意义的文字或标志的装饰，更是职场大忌。

站要挺拔精神、坐要端正稳重、行要稳健安静。“人不可有傲气。”不能鼻孔朝天目中无人，不要下巴高扬低眼看人。“但不可无傲骨。”傲骨就是我们的脊梁，任何时候都要挺直脊梁。

为避免干扰他人，办公区域和公共场所忌大声喧哗；个人物品的摆放、手脚的伸展，都不能侵犯他人空间和公共空间；工作日最好不吃有怪味的食品。

礼仪是为了约束自己而不是要求他人的，即使对方无礼，我们仍应以礼相待，有礼之人自会获得接纳和尊重，无礼之人必会自取其辱。

以礼用诚 换位思考

礼仪要出自真诚，多替对方着想，自然就会细心周到。

交谈时，重视对方的谈话，身体就会自然倾向对方。交谈过程中，不随意插话或否定对方，不打探对方隐私。当交谈中双方有分歧时，要换位思考，尽量达成共识；拒绝对方时，也要考虑对方的感受，尽量把话说得委婉友善。

传递物品给他人时，尽量让对方安全、方便接拿。倒水给对方时，应把杯子把手朝向对方；如果没有把手，应一手托住杯底，一手轻扶杯侧，把中间的位置留出来让对方接拿，不可用手捏碰杯口，这样不卫生；如

果杯子是烫的，最好直接放在对方的手边并用“请用茶”来提示。如果递送的是剪刀、铅笔等尖锐物品，一定要把尖的一头朝向自己，把钝的一头递给对方。递送文件、表格和名片等，要把文字朝向对方，让对方接过来就可以直接阅读或使用。对方向自己递送物品时，要主动接拿并表示感谢。


待人以礼，人必以礼待之。真诚待人，必能得到对方善意的接纳和热心的支持。

以礼增效 适度灵活

礼仪有约定俗成的特点，所以灵活、合理应用礼仪原则，既能礼敬对方又能提高工作效率。

如在工作中接电话时，应及时记下重要的信息。结束通话之前，最好再和对方核对一遍，可以有效避免因理解、记忆偏差引起信息错误，进而造成工作失误。如果通话中断，应挂断电话等待打电话的一方再次拨打，继续通话。

很多人认为挂电话是失礼的，都等着对方挂机，结果耽误很多时间，适得其反。那由谁来结束通话呢？应该由打电话的一方挂电话。如果打电话的一方老不挂电话怎么办？可以礼貌地询问对方是否还有其他事项要交流，既是提醒对方信息是否有遗漏，同时也是友好地暗示对方应该挂电话了。如果对方还不挂电话如何处理？可以再次询问，确认对方没有追加信息之后，以“感谢您的来电”“欢迎您再次来电”“期待您的到来”“合作愉快”等问候语结束通话并挂断。

守时是最基本的礼仪，也是最能体现效率的礼仪。与对方约好拜访时间后，最好提前5分钟到达。高峰期最好选择地铁出行，开车或乘车一定要留够时间。如果路上比较顺利很早到达，不要直接进去找对方，可以在周围找个合适的地方稍作休息，趁此梳理思路、调整情绪、做好准备，接近预约时间时再进去。迟到肯定是不礼貌的，但提前太多时间也会打扰对方正常的工作安排。

（作者系昆明市委党校社会学与文化教研部副教授）